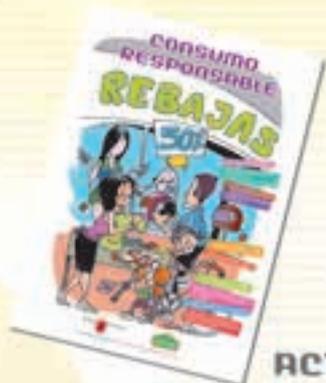


## AHORRO FAMILIAR

# Créditos rápidos, solución a corto plazo con alto coste futuro en intereses

PÁG. 6 a 9



## ACTUALIDAD

# Rebajas de verano: recorte de precios, no de derechos

PÁG. 11 a 14



## María Ángeles Palacios Sánchez

Consejera de Sanidad y Consumo

«Nuestro objetivo  
es que los consumidores  
murcianos sean cada vez  
más responsables»

PÁG. 4 a 5



DE INTERÉS

FEDERACIONES Y ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

- Unión de Consumidores de Murcia (UCE). T. 968 295 501
- Federación Murciana de Asociaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios THADER. T. 968 203 246
- FACUA CONSUMUR. T. 968 964 433
- Unión Cívica Regional de Amas de Hogar de Murcia (UNAE). T. 968 293 252
- Asociación Regional de Consumo y Amas de Casa de La Alberca. T. 968 847 852
- Asociación Cultural y de Consumo de la Mujer de Ulea. F. 968 698 406
- Asociación de Amas de Casa Virgen del Rosario en Orientación al Consumidor y a la Cultura de Balsicas (Torre Pacheco). T. 968 580 172
- Unión Independiente de Consumidores y Usuarios (UICU). T. 968 250 120
- Consumidores Asociados de Murcia CAM. C/ Costa Cálida, 6. 30500, Molina de Segura
- Asociación de Amas de Casa y Consejo al Consumidor y Usuario Virgen de la Consolación de El Jimenado (Torre Pacheco). T. 968 579 151
- Asociación para la Defensa de la Mujer, Consumidores y Usuarios de Dolores de Pacheco. T. 968 173 177
- Asociación para la Defensa de la Mujer, Consumidores y Usuarios de Roldán (Torre Pacheco). T. 968 589 326
- Asociación para la Defensa de la Mujer, Consumidores y Usuarios de San Cayetano (Torre Pacheco). T. 968 580 487
- Asociación de Consumidores y Usuarios Óvalo. T. 968 930 881
- Asociación de Consumidores Acua-Euroconsumo. T. 968 342 677
- Asociación de Consumidores y Usuarios de La Región de Murcia ACUREMU (Cieza). T. 968 767 503
- Asociación Murciana para la Defensa y Asesoramiento de Consumidores y Usuarios (DACU). T. 968 904 848



**Oficina del Consumidor de La Manga.** La Manga Consorcio Edificio Hawaii, 6ª, bajo. 30380, La Manga del Mar Menor (Cartagena).  
Teléfono: 968337221 - Fax: 968145360 [consumolamanga@ayto-cartagena.es](mailto:consumolamanga@ayto-cartagena.es)  
Horario de atención: lunes a viernes de 9 a 13 horas  
*Esta oficina depende del Ayuntamiento de Cartagena y abarca el ámbito municipal*

## Las claves del arbitraje

La Junta Arbitral de Consumo resuelve los desacuerdos de tipo económico o similares que se produzcan entre consumidores y empresarios, comercios o profesionales. La Junta Arbitral de Consumo se define las siguientes características:

- **GRATUIDAD**, que alcanza hasta el coste de las pruebas cuando son propuestas por la Junta.
- **RAPIDEZ**, porque resuelve en un máximo de 4 meses.
- **EJECUTIVIDAD**, porque los laudos que se dictan son de obligado cumplimiento.
- **VOLUNTARIEDAD**, porque sólo se puede utilizar si ambas partes lo aceptan.



### Sistema Arbitral de Consumo

- **SENCILLEZ**, ya que el procedimiento se inicia mediante cumplimiento por el consumidor de una solicitud de arbitraje, impreso que se puede obtener en la web [www.murciaconsumo.com](http://www.murciaconsumo.com), y presentar en la Junta Arbitral de Consumo o en cualquier Oficina del Consumidor de la Región.
- **IMPARCIALIDAD**, porque el litigio es resuelto por un tribunal –el Colegio Arbitral– que garantiza amparar sólo a quien acredite tener la razón. ▶

## La web de Sanidad y Consumo

[www.murciaconsumo.com](http://www.murciaconsumo.com) / [www.murciaconsumo.es](http://www.murciaconsumo.es)

La Consejería habilita para el usuario la web <http://www.murciaconsumo.es> (y .com). Alberga, entre otros contenidos, la información relativa al arbitraje de consumo y a los establecimientos adheridos e inscritos en las Páginas Naranjas, a las asociaciones de consumidores, a la red de OMICs, a la legislación vigente y a los productos incluidos en el sistema de alerta de productos peligrosos para los consumidores de la Unión Europea (RAPEX). ▶



OFICINAS DEL CONSUMIDOR

- **MURCIA.** C/ Arquitectos Francisco y Jacobo Forentín, 2, bajo. 30007, Murcia. T. 968 967 788
- **MURCIA.** C/ Sierra de la Pila, s/n. Galería de San Andrés (frente a Estación Autobuses). Murcia. T. 968 293 252
- **MURCIA.** C/ Lorca, 1, 1º Izqda. 30008 Murcia. T. 968 295 501
- **MURCIA.** C/ Granero, nº 3, 1º dcha. 30008, Murcia. T. 968 203 246
- **EL PALMAR.** C/ Mayor, s/n. Alcaldía. 30120, El Palmar. T. 968 884 351 - ext. 7
- **ALHAMA DE MURCIA.** Plaza Constitución, s/n. 30840, Alhama de Murcia. T. 968 639 006
- **LOS ALCÁZARES.** Avda. de la Libertad, 38. 30710, Los Alcázares. T. 968 575 047 - ext. 2631 / 2632
- **ALCANTARILLA.** C/ Mayor, 44. Plaza de Abastos. Alcantarilla. T. 968 898 506
- **YECLA.** Plaza Mayor, s/n. 30510, Yecla. T. 968 793 190
- **TOTANA.** C/ Arcipreste Gómez Pellicer, 3. Totana. T. 968 418 173 / 70
- **SANTOMERA.** C/ Fernando Giner, 14. 30140, Santomera. T. 968 861 619
- **ÁGUILAS.** C/ Floridablanca, 9, edificio Placetón. 30880, Águilas. T. 968 413 661
- **MORATALLA.** Constitución, 22. 30440, Moratalla. T. 968 730 258
- **MOLINA DE SEGURA.** C/ Mayor, 81. Edificio Retén, 1ª planta. Molina de Segura. T. 968 388 683
- **MAZARRÓN.** Plaza del Ayuntamiento, s/n. 30870, Mazarrón. T. 968 590 012
- **CARAVACA DE LA CRUZ.** Plaza del Arco, 1. Ayuntamiento. 30400, Caravaca de la Cruz. T. 968 708 457
- **LORCA.** Plaza del Negrito, s/n. Lorca. T. 968 466 542
- **CARTAGENA.** C/ Sor Francisca Armendáriz, 6-4º. Edif. Advo. del Ayuntamiento. 30202, Cartagena. T. 968 128 828

## PRESENTACIÓN



# Portavoces del consumidor

• **MARÍA ÁNGELES PALACIOS SÁNCHEZ**  
CONSEJERA DE SANIDAD Y CONSUMO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA

**P**ara mí es un honor, que agradezco sinceramente, tomar la palabra para presentar nuestra revista regional impulsada desde la Consejería de Sanidad y Consumo, ya que esto me permite subrayar el papel fundamental que la información a los ciudadanos murcianos tiene en la mejora y calidad de los servicios y productos de nuestra región. Informar y estar informado es algo aún más fundamental en tiempos de crisis, cuando algunos caemos en la tentación de estudiar sólo el volumen y tipo de consumo alcanzado, sin analizar cuáles son sus diferentes dimensiones.

El consumo es el sentido final de la actividad del ser humano, pues de él depende la posibilidad de cumplir su proyecto vital. Esta verdad elemental no se limita a considerar el consumo como la satisfacción de las necesidades básicas para mantener la vida, sino que se refiere a algo más amplio, del mismo modo que el proyecto vital de los individuos es mucho más que la mera subsistencia. Se trata también de "qué hacer en la vida".

La gran expansión del consumo en las últimas décadas en los países más desarrollados, donde España y la Región de

Murcia se encuentran, ha dado lugar a la aparición del "consumo de masas" y, consecuentemente, a la generalización –aunque sólo en estos países– de la llamada "cultura del consumo". Hoy hablamos, sin embargo, de que un consumo consciente y responsable, orientado al fomento de actividades satisfactorias para la naturaleza y las personas, es una gran contribución y un decisivo instrumento de presión frente al mercado.

Los objetivos de la Consejería en esta materia se concretan en: 1. establecer, sobre bases firmes y directas, los procedimientos eficaces para la defensa de los consumidores y usuarios; 2. disponer del marco legal adecuado para favorecer un desarrollo óptimo del movimiento asociativo en este campo; y 3. declarar los principios, criterios, obligaciones y derechos que configuran la defensa de los consumidores y usuarios y que, en el ámbito de sus competencias, habrán de ser tenidos en cuenta por los poderes públicos, Administración y ayuntamientos de la Región. En relación a éstos, creemos que la reciente Ley 1/2008, de 21 de abril, por la que se modifica la Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Con-

sumidores y Usuarios de la Región de Murcia define un marco adecuado de la intervención administrativa en este ámbito en una materia cuya importancia social, política y económica no cesa de aumentar.

Por tanto, nuestro fin principal y el de esta nueva revista es conjugar el necesario protagonismo de los ciudadanos en la promoción de una política de consumo racional con la defensa de los productos y servicios que se ofrecen, dentro de un marco de abordaje integral de los medios que se habilitan para ello. Y es que debemos ser conscientes de lo frágiles que son estos logros y, como nos ha demostrado nuestra propia historia, con qué facilidad pueden malograrse cuando no damos una acertada información a nuestros consumidores.

De ahí que tengamos que tener siempre presente que son los ciudadanos los principales protagonistas del consumo. Y, por eso mismo, tenemos la obligación de apoyar a quienes están dispuestos a favorecer los derechos de los consumidores y usuarios y a trabajar duro para su defensa. Especialmente, para los más desfavorecidos, porque son ellos quienes se encuentran más indefensos ante las consecuencias de nuestros errores. ▶

*«Nuestro fin principal y el de esta nueva revista es conjugar el necesario protagonismo de los ciudadanos en la promoción de una política de consumo racional con la defensa de los productos y servicios que se ofrecen»*

### SUMARIO



#### Jornadas técnicas

Los retos de la Televisión Digital Terrestre, al alcance del usuario

15



#### Día del Consumidor

Más de dos mil personas participan en talleres lúdicos sobre buenos hábitos de consumo

16 y 17



#### Ocio saludable

Consejos prácticos para tomar el sol en vacaciones

última

ENTREVISTA CON

**María Ángeles Palacios Sánchez, consejera de Sanidad y Consumo**



## «Nuestro objetivo es que los consumidores murcianos sean cada vez más responsables»

Diez meses después de ser nombrada titular regional de Sanidad y Consumo, Palacios hace balance de gestión y desvela algunos de sus proyectos de futuro inmediato

● REVISTA 'CONSUMO'  
REGIÓN DE MURCIA

La defensa de los derechos de los usuarios y el fomento de los hábitos de consumo responsable y respetuoso con el medio ambiente entre niños y adultos son dos de las claves de trabajo para la consejera de Sanidad y Consumo, María Ángeles Palacios, desde que en septiembre del año pasado tomó las riendas en el área de Consumo.

**Consumo. Ya han pasado cerca de diez meses desde su nombramiento como consejera de Sanidad y Consumo, ¿cómo ve el tema del consumo en nuestra región?**

**María Ángeles Palacios.** El consumo abarca todos los ámbitos y está relacionado con diversas materias y personas de to-

das las edades. Es un mundo muy interesante donde se pueden hacer muchas cosas, desde talleres en los centros de educación, para enseñar a los niños a ser responsables con el consumo, creando hábitos permanentes, hasta información y formación en adultos y personas de la tercera edad, con el fin de evitar o reducir en la medida de lo posible los abusos a los que se ve sometido este sector de población.

**C. ¿Qué actividades se han realizado en materia de consumo desde que usted es consejera del ramo?**

**M. A. P.** Desde mi nombramiento se han realizado numerosas actuaciones en materia de consumo, que resultan muy interesantes y sobre todo muy útiles para el consumidor murciano. Quizás la más importante ha sido la instalación en la plaza de la Universidad de Murcia de cinco carpas en las que se realizaron talleres de consumo res-

ponsable para niños con edades comprendidas entre los 8 y los 16 años. Asistieron colegios e institutos de toda la Región, públicos, privados y concertados.

Estas carpas estuvieron abiertas al público durante más de diez días para conmemorar el Día Mundial del Consumidor, que se celebra el 15 de marzo.

Asistieron más de dos mil personas entre adultos, jóvenes y niños, entre ellos 850 escolares de 17 colegios e institutos de la Región.

Los talleres versaron sobre alimentación, consumo responsable y ecoconsumo.

También se han realizado cursos de formación sobre la protección del consumidor ante los nuevos productos, servicios y modalidades de venta y consumo responsable, además de jornadas sobre electricidad y la TDT.

En cuanto a la edición de folletos, se han llevado a cabo iniciativas para jóvenes sobre cómo viajar de forma segura, créditos rá-

« Los usuarios deben saber los mecanismos de defensa de los que disponen »

pidos, consejos sobre las rebajas de invierno y de verano, etcétera. También se ha editado una completa guía sobre la TDT, para profesionales del consumo, con el objeto de poder informar a todos los consumidores de la Región, y donde se ofrece información tan amplia como qué es la Televisión Digital Terrestre, cuáles son sus contenidos audiovisuales y servicios de valor añadido, cómo realizar la adaptación de las infraestructuras del hogar y, en definitiva, cuál es el plan de encendido digital en la Región de Murcia.

Asimismo, se han entregado galardones en concursos escolares como Consum, certamen de cuentos relacionados con la alimentación saludable, y Consumópolis 4, en el que se han elaborado cuentos virtuales y pruebas *on line* en la ciudad imaginaria de Consumópolis.

Otra actuación destacable ha sido la puesta en marcha del servicio de arbitraje virtual por videoconferencia en Yecla, quedando pendiente la inauguración en Lorca.

### C. ¿Qué proyectos tiene para el futuro?

**M. A. P.** Lo principal es seguir trabajando para que los consumidores murcianos sean cada vez más responsables, más respetuosos con el medio ambiente, estén más informados y sepan cuáles son los mecanismos de defensa de los que disponen para poder ejercer sus derechos como consumidores y usuarios.

Aprovecho para recordar a todos que existe un servicio clave en la Consejería, el Teléfono del Consumidor. Llamando al 901 501 601, todos los residentes en la Región de Murcia pueden obtener información de teléfonos, direcciones, horarios, así co-

mo interponer denuncias, quejas y reclamaciones. Podrán resolver sus consultas, si son breves, y si necesitan mayor dedicación serán desviados a una OMIC o a una asociación de consumidores. Se les informará también sobre los mecanismos de defensa del consumidor, etcétera.

La prestación de este servicio es inmediata.

### C. ¿Los murcianos reciclan?

**M. A. P.** El reciclaje es una actividad para la que se necesita buena voluntad; fundamentalmente, es un tema de concienciación. Si nosotros reciclamos, nuestros hijos reciclarán también, y llegará un momento en que formará parte de nuestra cultura.

La protección de medio ambiente es cosa de todos. Además de reciclar debemos aprender a reducir el exceso de residuos que se producen en los hogares, pues el mejor residuo es el que no se produce.

### C. ¿Colaboran habitualmente con otras entidades?

**M. A. P.** Sí, hemos colaborado con la Dirección General de Industria, Energía y Minas para la realización de las jornadas sobre electricidad, y con la Dirección General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información para las de la TDT.

También colaboramos con las universidades, tanto públicas como privadas, para la realización de cursos de formación, estudios, elaboración de guías, etc.

### C. ¿Qué campañas de inspección están previstas para este verano?

**M. A. P.** Las campañas de inspección pueden obedecer a varias razones: por reclamaciones

de los particulares, cambios en las normas que regulan el consumo y aparición de nuevos productos en el mercado, entre otras.

Las campañas son anuales, y pueden ser autonómicas, nacionales y/o europeas. En función del ámbito de actuación y la elección de las mismas depende, pues, del alcance, de la época del año... Por ejemplo, estamos inmersos en la campaña sobre las rebajas de verano, para que no se vulneren los derechos de los consumidores, que son los mismos durante todo el año.

En cuanto a las inspecciones, la Región de Murcia va a iniciar campañas de control de bebidas espirituosas y refrescantes, sobre lectura óptica de productos en oferta, la seguridad en juguetes y las citadas rebajas de verano.

### BIO

- Nació en Cartagena en 1957.
- Es licenciada en Ciencias Matemáticas por la Universidad de Granada y doctora en Ciencias Económicas por la Universidad de Murcia.
- Ha desarrollado su carrera profesional en el campo de la docencia en las universidades de Murcia, Politécnica de Cartagena y en la UNED, ámbito en el que realizó proyectos de investigación orientados al área de I+D.
- Fue vicerrectora de la Universidad Politécnica de Cartagena y concejala de Hacienda del Ayuntamiento de Cartagena.
- Desde 2007 ha ocupado la cartera regional de Sanidad, a la que en septiembre de 2008 se añadió el área de Consumo.



Ya en el ámbito de las campañas nacionales para este año 2009, son las mismas que para el resto de comunidades autónomas y se centran en control de alimentos (infracciones de lugares de origen, procedencia de productos, componentes, etiquetado); control de productos de limpieza de piscinas; control específico de videojuegos y juguetes; control específico de peluquerías, de publicidad comercial y de empresas de intermediación financiera. ▶

AHORRO FAMILIAR



# Créditos rápidos, solución a corto plazo con peligroso coste futuro en intereses

El endeudamiento familiar lleva a muchos consumidores a solicitar por teléfono o Internet préstamos personales de cuantía baja con un interés de hasta el 20%

**VENTAJAS**

- Se trata de una forma fácil y rápida de obtener dinero, incluso en un plazo de 24-48 horas.
- Su solicitud es igualmente rápida.

**INCONVENIENTES**

- Intereses y comisiones muy elevadas, de hasta un 20% del total solicitado.
- Plazos de amortización muy largos, con el consiguiente incremento de la cuantía a devolver.

El endeudamiento familiar es una constante en tiempos de crisis como los actuales, hasta el punto de provocar que muchos consumidores tengan serias dificultades para llegar a final de mes. La necesidad de hacer frente a los pagos de la hipoteca y a los gastos corrientes del hogar lleva a muchas familias a lanzarse a la piscina financiera de los créditos rápidos. Esta aparente solución inmediata acaba llevando de cabeza a más de un ciudadano, por lo que para la Dirección General de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia cobra vital importancia hacer un llamamiento general a la prudencia.

Los créditos rápidos son un tipo de préstamo personal de cuantía económica baja, cuya concesión por parte de la entidad

**Las entidades bancarias suelen conceder estos préstamos sin exigir requisitos especiales y de forma casi inmediata**

financiera es rápida, sin la exigencia de cumplir requisitos especiales, bastando en la mayoría de los casos con la mera solicitud del crédito.

Así, es un modo de obtener dinero, de forma casi inmediata y sencilla, para vivir con más desahogo o afrontar de forma puntual

necesidades económicas concretas. Sin embargo, no conviene abusar de estos créditos, que pueden llevar al consumidor a un endeudamiento permanente o, de no poder hacer frente a los pagos de las cuotas, a ver cómo le es embargada su vivienda, su nómina u otros posibles bienes.

El endeudamiento puede convertirse en una espiral de la que el consumidor no sea capaz de salir.

**CÓMO SE SOLICITAN**

Los créditos rápidos se pueden solicitar mediante una simple llamada telefónica, a través de Internet, acudiendo a una entidad financiera o incluso desde los cajeros automáticos. Como su nombre indica, son de conce-

## EL TEMA

### AHORRO FAMILIAR

**En ocasiones, la concesión del crédito rápido lleva aparejada la contratación de un seguro no solicitado**

sión rápida, casi inmediatos, y de fácil solicitud.

Las entidades concedentes fijan las anualidades máximas de los préstamos y suelen solicitar una serie de datos personales como la profesión, el estado civil, la edad y antigüedad laboral del solicitante, además de la cuantía del préstamo.

Los intereses suelen ser bastante elevados, incluso de hasta un 20%, por lo que cuantos más plazos tenga el préstamo, más intereses tendrá que pagar el consumidor.

Además, se aplican intereses de demora para las cuotas vencidas y no abonadas.

#### CÓMO EJERCITAR MEJOR SUS DERECHOS

- Valore si realmente necesita el crédito, si es para un gasto necesario o si por el contrario se trata de un capricho o inversión que puede esperar.
- Estudie otras posibles vías de financiación y compare siempre las diferentes ofertas del mercado.
- Lea atentamente la publicidad sobre los créditos rápidos, y compruebe que refleja el tipo de interés aplicable.
- Sea precavido al dar sus datos personales, sobre todo si lo hace a través de Internet o por teléfono.
- Una vez que se haya decidido a solicitar el préstamo, pida copia del contrato y léalo de-



tenidamente antes de firmarlo, fijándose en el tipo de interés que tendrá que pagar, en el número de plazos,

las amortizaciones anticipadas, los posibles seguros asociados, etc.

Continúa en la página siguiente >



## AHORRO FAMILIAR

> Viene de la página anterior

- El contrato debe contener los datos de la entidad concedente, el servicio financiero, los costes, las condiciones del crédito, su duración, los requisitos del contrato y los medios de que dispone para realizar reclamaciones, en su caso.
- Compruebe siempre las ofertas vinculantes; en ocasiones se contrata, sin saberlo, un seguro.
- Solicite por escrito el cuadro

de amortización completo del préstamo personal. Si puede pagar antes la cuantía total, con cuotas más altas, hágalo. Cuanto más tiempo tenga vivo el crédito más intereses tendrá que abonar.

- Compruebe las condiciones de amortización anticipada.
- En el caso de que contrate el crédito a través del teléfono o de Internet, tiene derecho al desistimiento del mismo en un plazo máximo de 14 días, sin causa justificada y siem-

pre que no haya dispuesto del dinero.

- Pregunte qué le va a costar la gestión del préstamo.
- Interésese por las consecuencias en caso de no poder hacer frente al pago del crédito.

### POSIBLES ALTERNATIVAS A LOS CRÉDITOS RÁPIDOS

- Intente ahorrar y consuma de forma responsable.
- Realice mensualmente un presupuesto de gastos de toda la familia.

## OPINIÓN

# La respuesta de la Ley



● JESÚS ESTEBAN CÁRCARA BENITO

La generalización de la práctica de los créditos al consumo como instrumento de acceso a los bienes y a los servicios ha abierto otro importante grupo de problemas de entre los que constituyen lo que viene llamándose «Derecho del consumo». Sin ignorar que consideraciones de política económica como el estímulo de la producción y el control de la espiral inflacionista pueden protagonizar el tratamiento de estos métodos de financiación de la adquisición de bienes y servicios, lo cierto es que los créditos de consumo, en sus diferentes manifestaciones (préstamos personales, ventas a plazos, tarjetas de crédito, descubiertos bancarios y cualesquiera otras fórmulas de «facilidades de pago»), tocan demasiado de cerca a la realidad cotidiana de los particulares como para que las solas consideraciones macroeconómicas excluyan un control jurídico pendiente de exigencias de tipo más bien social.

No creo necesario insistir en la doble vertiente de ventajas (acceso al consumo y consecuente incremento de la calidad de vida) y peligros (sobreen-

deudamiento) que comporta el uso y el abuso del crédito al consumo.

Está claro que constituye una pieza imprescindible dentro del engranaje de la sociedad de consumo y la producción en masa y que, por tanto, a menos que quisiéramos ponerle puertas al campo, habrá que contar con su progresiva expansión y afianzamiento. Está también claro que, precisamente por ello, el Derecho debe prevenir e intervenir, corrigiéndolas, las consecuencias negativas a que su propia dinámica llevaría si no se le impusieran más límites que los del mercado.

Así, un ejemplo sería si hablamos acerca de los riesgos de recurrir a los créditos rápidos para hacer frente a los gastos extraordinarios, por citar algunos, que se pueden presentar en septiembre, tras el desembolso de las vacaciones y ante los costes familiares y escolares previsibles de esa época. El uso de estos productos no hace más que agravar el sobreendeudamiento, que ya está en niveles muy elevados.

Nuestro ordenamiento jurídico no cubriría todas las necesidades de pro-

tección de los consumidores y usuarios en un sector tan dinámico como el financiero, donde tanto la innovación de los productos como la aparición de nuevos prestadores de servicios es constante. Esta característica del sector financiero obligaba a los poderes públicos a prestar una permanente atención para garantizar los derechos de los consumidores y usuarios. En concreto, dos fenómenos, que hasta la fecha no contaban con una previsión normativa específica, estaban adquiriendo un gran auge: los créditos y préstamos hipotecarios concedidos por empresas que no son entidades de crédito y los servicios de intermediación del crédito.

La respuesta, por tanto, ha sido reciente con la 'Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito' que regula la concesión de préstamos y los servicios de intermediación que realizan empresas que no

*«Todas las empresas deben estar inscritas en los registros de entidades específicas y han de contar con un seguro de responsabilidad civil o un aval bancario que cubra las posibles responsabilidades derivadas del ejercicio de su actividad»*

## EL TEMA

### AHORRO FAMILIAR

- Antes de solicitar a una entidad financiera el crédito rápido, estudie la posibilidad alternativa de pedir el préstamo que necesita a un familiar o a un amigo, y comprométase por escrito a su devolución en cuanto a tiempo y forma de pago.
- Solicite en la empresa para la que trabaja un anticipo de una parte de la nómina.
- Pregunte si puede aplazar el pago de los gastos; algunas tarjetas lo tienen previsto. ▶



sean entidades de crédito, como las de reunificación de deudas.

Todas las empresas deben estar inscritas en los registros de entidades específicos y han de contar con un seguro de responsabilidad civil o un aval bancario que cubra las posibles responsabilidades derivadas del ejercicio de su actividad. De igual manera, se exige a las empresas que prestan estos servicios la carga de la prueba sobre el cumplimiento de las obligaciones que les impone esta Ley y se regula el acceso a los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos y las acciones de cesación frente a las conductas contrarias a la Ley que lesionen los intereses generales, colectivos o difusos, de los consumidores.

La Ley también dedica todo un capítulo a las obligaciones a las que se deben ajustar las empresas que realizan la actividad de concesión de créditos o préstamos hipotecarios en las comunicaciones comerciales y la publicidad. Las empresas deben tener información completa sobre las condiciones, y ponerla a disposición de los consumidores: por ejemplo, deben tener las condiciones generales de

contratación, un libro de tarifas y gastos repercutibles, disponer de un folleto informativo con las condiciones del préstamo, de un tablón de anuncios, y también ofrecer toda la información previa al contrato, ajustándose a las mismas normas de transparencia que cualquier entidad bancaria.

Al publicitar sus productos y servicios deben respetar varios principios: incluir la TAE en cualquier referencia al coste del préstamo, mencionar los gastos que conlleva la reunificación de varios préstamos o créditos. Además, la normativa prohíbe expresamente mencionar la reducción de la cuota mensual que se obtendría si no se menciona también el aumento del capital pendiente y del plazo del nuevo préstamo.

Las empresas intermediarias deberán indicar en la publicidad que actúan como tal, aclarando si trabajan en exclusiva con una entidad o empresa, con varias o si actúan como intermediarios independientes. Sólo en este último caso podrán cobrar comisión, siempre y cuando presenten al consumidor al menos tres ofertas vinculantes.

El contrato es otro de los aspectos que revisa la nueva ley: debe cumplir las condiciones establecidas en el orden de transparencia, como si se tratara de un banco.

Asimismo, se establece que deberá concederse un plazo de catorce días naturales al consumidor para que pueda desistir del contrato, sin alegar justa causa. Por otro lado, respecto a la actividad de intermediación, debe subrayarse que deberá facilitarse el contrato con una antelación mínima de quince días a la firma del mismo.

En cuanto al régimen sancionador, el incumplimiento de las obligaciones impuestas en la Ley constituye infracción en materia de protección de los consumidores y usuarios, sancionándose por las autoridades competentes conforme a lo previsto en la legislación autonómica.

En resumen, esta Ley, con el objetivo fundamental de mejorar la protección de los consumidores y usuarios, extiende a las empresas que ofrecen contratos de préstamo o crédito hipotecario, distintas a las entidades de crédito, obligaciones que hasta el momento no eran exigibles; en particular,

en materia de transparencia de comisiones y tipos e información precontractual de los créditos y préstamos hipotecarios y, además, se articula un régimen jurídico específico al que quedan sometidas las empresas que realicen operaciones de intermediación, con particular detalle para los supuestos de reunificación de créditos o préstamos.

En cualquier caso, a partir de ahora, es de esperar que deje de ser una aventura acudir a los servicios de intermediación financiera, en la creencia de que por su profesionalidad éstas pueden ser útiles. Y en la de que, generalmente, facilitan una búsqueda más eficiente de los créditos y préstamos disponibles en el mercado y se puede negociar con ellas una refinanciación del conjunto de las deudas para aliviar la carga de gastos mensuales. Solicitar sus servicios será simplemente una opción, con sus ventajas e inconvenientes. Pero siempre teniendo claro que los consumidores tienen unos derechos que deben cumplirse. ▶

● **JESÚS ESTEBAN CÁRCAR BENITO ES DOCTOR EN DERECHO Y ASESOR DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, DROGODEPENDENCIAS Y CONSUMO.**



## Nuevas normas de seguridad para artículos de puericultura, ventanas y puertas de balcones

Los estados miembros de la Unión Europea dan luz verde a dos iniciativas para garantizar que los dispositivos de cierre ofrezcan una seguridad total para los niños

Los estados miembros de la Unión Europea (UE) acaban de dar luz verde a dos nuevas normas de seguridad para algunos artículos de puericultura como son los dispositivos de cierre «a prueba de niños» para ventanas y puertas de balcones y los artículos de baño, que se inscriben una iniciativa más amplia destinada a actualizar las normas de seguridad en la UE para una serie de artículos de puericultura.



Asiento de baño para lactantes.

Las nuevas normas garantizarán que los dispositivos de cierre de las ventanas y puertas de balcón ofrezcan una seguridad

total para los niños, además de mejorar las normas generales de seguridad. En el caso de los artículos de baño, por ejemplo, asientos de baño para lactantes y niños de corta edad, las normas reforzarán los requisitos de estabilidad y seguridad e impondrán nuevas advertencias claras para los cuidadores.

La comisaria de la UE para la Protección de los Consumidores, Meglena Kuneva, asegura que «los productos que pretenden ser seguros para los niños deben serlo realmente y superar los ensayos de seguridad necesarios».

## eYouGuide, herramienta en línea para conocer los derechos digitales de los consumidores

La Comisión Europea ha inaugurado eYouGuide, una nueva herramienta en línea que proporciona consejos prácticos acerca de los 'derechos digitales' de los consumidores conforme a la legislación comunitaria. Esta guía aborda temas de interés como los derechos respecto al proveedor de banda ancha, las compras por Internet, las descargas de música y la protección de los datos personales en línea y en las páginas de las redes sociales.



Las caídas escaleras abajo o los vuelcos suelen provocar los accidentes.

## Europa se une para evitar que los andadores infantiles causen accidentes

La Comisión Europea publicó en enero de este año una norma de seguridad para los andadores que ayudará a evitar muchos accidentes infantiles. Los datos de los últimos veinte años sobre las urgencias hospitalarias en la Unión Europea y Estados Unidos muestran que los andadores son un peligro que lesiona cada año a miles de niños. Investigaciones realizadas en Australia indican que sufrirá lesiones como mínimo uno de cada tres niños que utilizan un andador. *Child Accident Prevention Trust*, del Reino Unido, considera que hay más niños heridos por los

andadores que por cualquier otro artículo destinado a ellos. El vuelco o la caída escaleras abajo pueden ser muy graves, pues en la mayoría de casos implican lesiones en la cabeza.

La norma establece el requisito de que se efectúen ensayos previos de estabilidad, y que el diseño se adapte para reducir el riesgo. Además, se facilita a todos los operadores económicos y a las autoridades de vigilancia una referencia clara, rápida y única para fabricar, importar o controlar un andador con seguridad.

Más información en: [www.cen.eu/](http://www.cen.eu/)



El sitio web de eYouGuide es <http://ec.europa.eu/eyouguide>

# Rebajas de verano: recorte de precios, no de derechos

MARÍA ROSA  
SANCHO CELDRÁN

**M**uchos consumidores esperan a las rebajas para la adquisición de artículos que fuera de esos periodos no pueden comprar debido a su coste, o bien para comprar más productos por menos dinero.

Sin embargo, es conveniente recordar algunos consejos prácticos para afrontar estas compras a menor coste pero sin menoscabo de los derechos de los consumidores.

## 1. PERIODO DE REBAJAS

La duración de las rebajas, dentro del marco legal, deberá anunciarse mediante exhibición de su día inicial y final. En la Región de Murcia, para este año 2009, las rebajas han sido reguladas en la Orden de 17 de diciembre de 2008, por la que se fijan como periodos de rebajas:

- Temporada de invierno, del 2 enero al 1 de marzo, ambos inclusive.
- Temporada de verano, del 1 de julio al 31 de agosto, ambos inclusive.

## 2. DEBE CONSTAR DE FORMA CLARA EL PRECIO ORIGINAL Y EL REBAJADO

Tanto el precio rebajado como el anterior deben figurar en la etiqueta, o bien el porcentaje de rebaja o incluso un precio único para cada tipo de artículo. En caso de segundas o sucesivas rebajas, deberán marcarse los artículos con el precio original, el precio de la primera rebaja y el precio de las sucesivas rebajas.



## 3. SOLICITE SIEMPRE SU FACTURA

Solicite siempre el tique o factura de compra como garantía ante una posible devolución o queja posterior.

Exija igualmente el periodo de garantía del artículo. Recuerde que la garantía legal es de dos años, y de uno si se trata de bienes de segunda mano. Puede exigirse la responsabilidad directamente al vendedor.

## 4. COMPRUEBE SI SE ADMITEN DEVOLUCIONES

Si un establecimiento admite devoluciones durante toda la temporada, también habrá de hacerlo en época de rebajas. De lo contrario, deberá advertirlo explícitamente. En caso de arreglo de prendas, ocurre igual que en las devoluciones.

## 5. PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO

Los establecimientos que admi-

ten el pago con tarjetas de crédito durante el resto del año están obligados a hacerlo también en época de rebajas, sin recargo alguno sobre el precio.

## 6. LOS ESTABLECIMIENTOS DEBEN TENER EXISTENCIAS SUFICIENTES

La disponibilidad y existencias de los productos objeto de rebajas habrán de ser suficientes. Si las rebajas quedan limitadas al agotamiento de los artículos, el comerciante habrá de informar claramente sobre el número total de unidades susceptibles de rebajas.

## 7. LEA SIEMPRE LAS ETIQUETAS

El etiquetado de los artículos debe ser correcto y legible en castellano; en el caso de la ropa, la etiqueta debe incluir instrucciones de lavado y planchado e in-



■ MARÍA ROSA SANCHO CELDRÁN ES JEFA DE SERVICIO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

# CONSUMO RESPONSABLE

## REBAJAS

50%

• Lea siempre las etiquetas

• En la etiqueta debe constar, de forma clara, el precio original y el rebajado

• Solicite siempre su factura

• Compruebe si se admiten devoluciones





**C** ACTUALIDAD



➤ Viene de la página 11  
 formar de los materiales de confección y los datos de la empresa fabricante.

**8. COMPRE EN TIENDAS CON EL DISTINTIVO DE ADHESIÓN A LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO**

Siempre que sea posible, realice sus compras en estableci-



mientos adheridos a la Junta Arbitral de Consumo. Ofrecen mayores garantías. Consulte las Páginas Naranjas del consumidor ([www.paginasnaranjas.org](http://www.paginasnaranjas.org)).

**9. SOLICITE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES**

En caso de no estar conforme con el servicio prestado, los establecimientos están obligados a proporcionar al consumidor las correspondientes hojas de reclamaciones.

Todos los establecimientos tienen la obligación de anunciarlas y tenerlas a disposición de los consumidores y usuarios.

**10. OJO CON LOS CRÉDITOS RÁPIDOS**

Ojo con los créditos rápidos, ya que pueden llegar a ser el doble o triple de caros que los tradicionales. Su tipo de interés suele ser muy elevado (hasta el 20% del total solicitado). Aunque puede suponer una forma rápida de obtener dinero, conviene valorar otras alternativas antes de su contratación.

**11. ACUDA A UNA OMIC O A UNA ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES**

Las asociaciones de consumidores defienden los derechos de los consumidores y usuarios. En la

Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de su localidad le informarán sobre las diferentes asociaciones de consumidores existentes. También pueden consultar la página web <http://www.murciaconsumo.com>.

**12. LOS CONSUMIDORES TENEMOS LOS MISMOS DERECHOS DURANTE TODO EL AÑO**

Recuerde que los consumidores tenemos los mismos derechos en rebajas que en cualquier otro momento del año. El artículo rebajado debe serlo sólo en el precio, no en la calidad. Deben ser artículos de temporada, en perfectas condiciones, no ser defectuosos ni fabricados expresamente para este periodo de ventas.

Rechace los artículos que no reúnan las debidas condiciones sanitarias y de seguridad. Si cree que algún comercio no ha respetado sus derechos como consumidor, exija la hoja de reclamaciones e intente resolver el problema de forma amistosa.

También puede dirigirse a la OMIC de su localidad, a la Dirección General de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo de la Comunidad, a cualquier asociación de consumidores y llamar al Teléfono del Consumidor: 901 501 601. ▶



## JORNADAS TÉCNICAS

# Los retos de la TDT, al alcance del usuario

## El encendido digital estará culminado en la Región el 3 de abril de 2010

La Televisión Digital Terrestre o TDT es la técnica de difusión que sustituirá a la televisión analógica convencional. El apagón analógico o encendido digital se producirá en España el 3 de abril de 2010, aunque en algunas áreas se ha previsto con anterioridad.

Con el fin de informar sobre los cambios que conllevará el encendido digital, así como para recordar que no es necesario adquirir nuevos aparatos de televisión, ya que se pueden adaptar los que se tienen, el 12 de mayo tuvo lugar en el Edificio Moneo la

celebración de unas jornadas para consumidores y usuarios.

Organizadas por la Comunidad Autónoma a través las direcciones generales de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información y Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo, además de la Universidad Católica San Antonio de Murcia (UCAM), las jornadas sirvieron para distribuir 150 guías prácticas. En ellas se recogen aspectos clave como las aportaciones de la TDT, sus contenidos audiovisuales y servicios de valor añadido, las adaptaciones de las infraes-



La Comunidad Autónoma y la UCAM organizaron las jornadas de la TDT.

estructuras del hogar, la instalación del receptor externo, etc.

Clausuraron las jornadas la consejera de Presidencia y Administración Pública, María Pedro Reverte García, y el director general de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo, Juan Manuel Ruiz Ros. ▶

## Formación en energía y gas natural para los técnicos de Consumo

Los cambios normativos que están condicionando la regulación del suministro de electricidad y gas natural a los consumidores propiciaron la organización de unas jornadas sobre energía y gas natural dirigidas a formar en esta materia a los técnicos de Consumo de las Oficinas de Información al Consumidor y de las Asociaciones de Consumo.

Estas jornadas se celebraron en el Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos Industriales de la Región de Murcia el pasado 1 de abril, y fueron organizadas por las direcciones generales de Industria, Energía y Minas y la de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo.

Las ponencias fueron impartidas por personal de la Comisión Nacional de Energía, gracias al convenio de colaboración suscrito con el Consejo de Consumidores y Usuarios del Instituto Nacional del Consumo, y en



Juan Manuel Ruiz Ros. ▶

ellas se abordaron temas tan novedosos como la nueva facturación de electricidad y la regulación y el suministro de electricidad y de gas natural.

Las jornadas, que fueron clausuradas por el director general de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo, Juan Manuel Ruiz Ros, incluyeron una mesa redonda en la que participaron representantes de la Unión de Consumidores Españoles (UCE), la Federación Murciana de Asociaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (THADER), la Asociación Murciana de Consumidores y Usuarios Facua Consumur y la Unión Cívica Nacional de Consumidores y Amas de Casa de España (UNAE). ▶

**Organizan unas jornadas sobre los cambios normativos que afectan al sector**

Profesionales de la Comisión Nacional de Energía impartieron las ponencias sobre facturación y suministro

**CONSUMILANDIA**

# Más de dos mil personas participan en talleres lúdicos sobre buenos hábitos de consumo

**La Dirección General de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo instaló entre el 2 y el 15 de marzo cinco carpas didácticas en la plaza de la Universidad de Murcia**

Más de 2.000 personas pasaron por las cinco casetas que la Dirección General de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo de la Comunidad Autónoma instaló en la plaza de la Universidad de Murcia con motivo del Día Mundial del Consumidor, que se conmemora cada 15 de marzo.

En las carpas, que estuvieron abiertas en horario de mañana y tarde entre los días 2 y 15, se realizaron los llamados talleres de consumo Consumilandia, destinados fundamentalmente a niños y adolescentes. Con una duración de media hora cada uno, los talleres trataron de alimentación ('Salvarás el barco si sabes alimentarte bien' y 'La dieta equilibrada'), consumo responsable ('Compra bien' y 'Sumo') y ecoconsumo ('Ecoconsumo').

Así, con juegos y talleres, se intentó concienciar a los más pequeños en la necesidad de ser consumidores responsables, respetuosos con el medio ambiente, de reciclar, comer de forma sana y saludable, insistiendo mucho en la publicidad, para que aprendan a ser cautos con los anuncios



Un total de 850 escolares de la Región visitaron las casetas de Consumo.

y no se dejen influenciar fácilmente, sobre todo por la publicidad subliminal, esto es, aquella que sin darnos cuenta cala en nosotros, creando una necesidad que de otro modo no tendríamos.

**Las actividades y juegos estuvieron dirigidos por monitores especialistas de UCE y THADER**

Las visitas de los centros de educación públicos, privados y concertados de toda la Región estaban establecidas, previa pe-

tición de los interesados, quedando colegios sin acudir debido a la masiva afluencia de solicitudes. Los traslados de los escolares pertenecientes a centros ubicados fuera de la ciudad de Murcia, o lejos de la plaza de Santo Domingo, se realizó mediante autobuses pagados por la Dirección General de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo.

Se calcula que pasaron por las carpas más de 2.000 personas entre pequeños y mayores, de las cuales 850 eran escolares correspondientes a 17 colegios de toda la Región. Es la segun-



Consumilandia aunó juegos y talleres didácticos.



El ecoconsumo, eje de uno de los talleres.

**DÍA DEL CONSUMIDOR**

**CONSUMILANDIA**



Palacios y Ruiz Ros, en la apertura de Consumilandia.

da vez que esta iniciativa se realiza en la ciudad de Murcia, mientras que en 2007 se instaló en Lorca.

Los fines de semana, los talleres estuvieron abiertos a todo el público, y tanto pequeños como mayores pudieron disfrutar de los juegos que se realizaron, siempre con el tema estrella del consumo responsable.

Además, la Asociación El Ratón Colorao, de Murcia, realizó actuaciones paralelas de animación en las carpas y en centros comerciales.

A los asistentes y visitantes se les obsequió con material divulgativo, alfombrillas para el ratón del ordenador, linternas ecológicas, libretas con bolígrafo y folletos con los principios del consumo responsable.

Los cinco talleres fueron impartidos por ocho monitores especialistas en materia de consumo de algunas de

las asociaciones más representativas de la Región, como son UCE y THADER. ▶



La responsabilidad, eje del Día del Consumidor.



La alimentación, presente en Consumilandia.



Una dieta equilibrada, clave para los más pequeños.



# ‘Lentejita vuelve a ser feliz’, cuento ganador de la cuarta edición de Consum

Los autores del relato premiado son diez alumnos de sexto nivel del CEIP Río Segura, de Archena

Con motivo del Día Mundial del Consumidor, una nueva edición del concurso escolar de cuentos Consum ha despertado la imaginación de los niños y adolescentes de la Región. Con la participación de más de 330 cuentos elaborados por centros de toda España, los afortunados en la Región de Murcia han sido los alumnos del CEIP Río Segura de Archena autores de *Lentejita vuelve a ser feliz*. Por este motivo, el pasado 20 de abril, la Casa de la Cultura de Archena fue el escenario elegido para la entrega de premios de la cuarta edición de Consum.

El objetivo principal de este certamen nacional con tres galardones por comunidad autónoma no es otro que la generación de hábitos de vida sanos y saludables entre niños y jóvenes. En esta edición, para que fuera más atractiva para los participantes, se introdujo en la redacción del cuento la elaboración de una receta de cocina, pa-



Juan Manuel Ruiz Ros posó junto a los ganadores del certamen.

ra que los pequeños se inicien en el arte de cocinar de forma sencilla, sana y segura, mientras trabajan la importancia del consumo de legumbres en la dieta.

El cuento ganador fue elaborado por diez alumnos de sexto nivel del CEIP Río Segura de Archena. El IES Miguel de Cervantes de Murcia y el colegio La Inmaculada de Yecla recibieron el segundo y tercer premio, respectivamente.

Al acto asistieron la edil de Comercio y Consumo de Archena, Trinidad Gómez; la ejecutiva de Relaciones Institucionales de Consum, Carmen Picot; la vicepresidente del Consejo Rector de Consum, Teresa Caballer; el director general de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo, Juan Manuel Ruiz Ros; el director del colegio ganador, y los premiados, quienes escenificaron su cuento. ▶

## ALUMNOS PREMIADOS

- Iván Campuzano González
- Cristina Campuzano García
- Rocío Cañavate Martínez
- Cristina Carrillo López
- Natacha Cervantes Abenza
- Laura Fuster Rojo
- Carmen María González Ríos
- María del Carmen López España
- Daniel Martínez López
- Inmaculada Palazón García



Los alumnos del CEIP Río Segura escenificaron el cuento ganador.



# Consumópolis, por una actitud responsable

La cuarta edición del certamen nacional fomenta entre los escolares hábitos reflexivos, saludables y críticos con el entorno medioambiental

El director general de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo, Juan Manuel Ruiz, entregó el pasado 29 de mayo los premios del concurso escolar de consumo responsable 'Consumópolis 4: ¿Qué hacemos en nuestro tiempo libre?', que este año celebra su cuarta edición y en el que han participado escolares de tercer ciclo de Primaria y de primer y segundo ciclo de Secundaria de toda la Región de Murcia, con edades comprendidas entre los 10 y los 16 años y de colegios e institutos tanto públicos y privados como concertados.

Este concurso, que este año está dedicado a lo que hacen nuestros niños y adolescentes en su tiempo libre, busca sensibilizar a los jóvenes sobre la importancia de llegar a ser consumidores responsables, con unos hábitos reflexivos, saludables y críticos con el entorno medioambiental, siguiendo las pautas de las cuatro 'C': conocer, comprender, comparar y consumir, y de las tres 'R': reciclar, reducir y reutilizar.

## ESCENARIO VIRTUAL

El concurso ha consistido en dos fases, una autonómica y otra nacional, a la que accedían los alumnos que han obtenido premio en la fase autonómica. La fase autonómica constaba de dos partes, una *on line*, donde los escolares respondían preguntas sobre consumo en la ciudad de Consumópolis, y una segunda fase donde elaboraron un libro virtual sobre las formas de ocio y tiempo libre de los jóvenes en el pasado, el pre-



Juan Manuel Ruiz Ros, junto a dos de los ganadores.

sente y el futuro, donde exponen su visión sobre algunos aspectos del consumo responsable, fomentado así la colaboración y el trabajo en equipo.

Los galardones han consistido en tres primeros premios para cada uno de los ciclos, que dan derecho a participar en la fase na-

cional e incluyen una dotación de mil euros para los cinco alumnos del equipo y su profesor, y en diez premios de trescientos euros para el resto de trabajos premiados. Entregados mediante talón-regalo, los galardones deben emplearse en material educativo, lúdico, deportivo o informático. ▶

### GRUPOS GALARDONADOS

#### PRIMEROS PREMIOS (1.000 euros para el grupo y participación en la fase nacional)

- Tercer ciclo de Primaria:  
Grupo LLAMARADAS  
Colegio Tierno Galván, de Totana
- Primer ciclo de Secundaria:  
Desierto
- Segundo ciclo de Secundaria:  
Grupo JACKASSV  
IES Gil de Junterones, de Beniel

#### OTROS PREMIOS (300 euros para el grupo ganador)

- Tercer ciclo de Primaria:  
Grupo KETCHUPS  
Colegio Tierno Galván, de Totana  
Grupo TERREMOTOS  
Colegio Tierno Galván, de Totana  
Grupo EL SUPER EQUIPO  
Colegio Mastia, de Cartagena
- Grupo FIVE FRIENDS  
Colegio Mastia, de Cartagena  
Grupo TIGRES  
Colegio Nuestra Señora de la Asunción, de Jumilla  
Grupo MÁQUINAS  
Colegio Nuestra Señora de la Asunción, de Jumilla
- Primer ciclo de Secundaria:  
Desierto  
● Segundo ciclo de Secundaria:  
Grupo MÁGICAS  
Instituto de Educación Secundaria Mediterráneo, de Cartagena  
Grupo AHORRATIVOS  
IES Dos Mares, San Pedro del Pinatar



# Apuesta conjunta para fomentar prácticas saludables

**La prevención, clave principal de salud para los jóvenes**

Las consejerías de Cultura y Turismo, a través del Instituto de la Juventud de la Región de Murcia, y de Sanidad y Consumo apuestan por reforzar las políticas sanitarias que fomenten

entre los jóvenes murcianos hábitos saludables, de consumo responsable y de máxima información respecto a sus derechos como usuarios del sistema público de salud.

Unidos por este objetivo común, se prevé la puesta en marcha de diferentes programas de salud, con la participación de las corporaciones locales, y tanto en los ámbitos escolares como universitarios.

**INFORMAR Y ASESORAR**

Estas iniciativas estarán encaminadas a informar y asesorar a los jóvenes de la Región de Murcia en cuantas áreas les sean de interés o en aquellas situacio-

nes en las que son un colectivo especialmente vulnerable. Así, las enfermedades de transmisión sexual (ETS), los embarazos

**El consumo de drogas y alcohol, las alternativas de ocio nocturno o las ETS, ejes de actuación**

no deseados, la drogodependencia y el consumo de alcohol, las alternativas de ocio nocturno saludable o la atención psicosocial ante trastornos alimenticios, como la anorexia y la bulimia, serán objeto de acciones de orientación y asesoramiento. ▶



Web del Instituto de la Juventud.

**NUEVAS TECNOLOGÍAS**

# Las barreras al comercio transfronterizo frenan las compras a través de Internet

El próximo mes de septiembre, la comisaria europea de Protección de los Consumidores, Meglena Kuneva, presentará los resultados de 'compras de incógnito' (*mystery shopping*) independientes realizadas para determinar cómo y dónde se está impidiendo a los consumidores hacer compras por Internet en la Unión Europea. Como parte del seguimiento realizado al sector minorista, la comisaria Kuneva puso en marcha el pasado otoño un proceso en toda la Comisión para detectar las barreras al comercio electrónico.



Así, un informe presentado en marzo mostraba que las compras por Internet son cada vez más populares en la UE, pero advierte que las barreras al co-

mercio transfronterizo están frenando su desarrollo.

Más información en [http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/com\\_staff\\_wp2009\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/com_staff_wp2009_en.pdf) ▶



## Yecla se adhiere al sistema de arbitraje virtual

**La aplicación AVIR permite que las partes en conflicto puedan personarse ante un tribunal arbitral de Consumo sin la necesidad de desplazarse de su municipio**

La Consejería de Sanidad y Consumo inauguró el pasado mes de febrero, para el Ayuntamiento de Yecla, el sistema AVIR de arbitraje virtual por videoconferencia. Esta novedosa aplicación, que lleva cinco años en marcha en la Región, es un sistema que «permite personarse a dos partes en conflicto ante un tribunal arbitral sin tener que desplazarse de su municipio». Así lo explica la consejera de Sanidad y Consumo, María Ángeles Palacios, quien añade que «esto es posible gracias a un sistema que se establece por ordenador entre la sede central de la Junta Arbitral de Consumo en Murcia y las dependencias municipales de Consumo del ayuntamiento que tenga instalado el sistema».

La Junta Arbitral de Consumo de la Región fue creada el 21 de julio de 1986 con carácter de experiencia piloto, siendo entonces la primera iniciativa de este tipo de carácter autonómico de toda España. La junta se dedica a resolver las reclamaciones económicas que presentan los consumidores frente a comercios, empresas o profesionales. Para administrar estos arbitrajes, la junta designa para cada reclamación un tribunal tripartito denominado colegio arbitral, que resuelve cada reclamación previa audiencia privada de ambas partes en conflicto.

María Ángeles Palacios añade que AVIR «fue puesto en marcha en 2004 en Cartagena como experiencia piloto, en Águilas y Molina de Segura en 2006, y en San Javier y Mula en 2007», y



El Ayuntamiento yeclano se unió en febrero a los consistorios que disponen de la aplicación AVIR.

matiza que «la Administración regional corre con todos los gastos derivados de la infraestructura –ordenador, escáner, conexión a Internet y televisor–, quedando el ayuntamiento comprometido a aportar una sala con el mobiliario necesario y un empleado municipal para atender las necesidades técnicas».

**La Región de Murcia fue la primera comunidad española en poner en marcha esta iniciativa**

Los ayuntamientos de Torre Pacheco, Cehegín, Las Torres de Cotillas y Lorca serán los próximos emplazamientos de este moderno sistema virtual.

Además, la consejera destaca el servicio de arbitraje de Consumo en el ámbito turístico, «instaurado en nuestra región desde 2005, concretamente en La Manga». Palacios recuerda que esta iniciativa se ha llevado a cabo gracias «al apoyo de los ayuntamientos de San Javier y Cartagena, que realizan las labores de in-

formación al consumidor y turista, toma de reclamaciones, mediaciones y remisión a los organismos competentes».

Queda patente la buena aceptación de la Junta Arbitral por parte de los ciudadanos, que ven en ésta un punto de apoyo fundamental para los conflictos que puedan surgir. Por esta razón resulta básica la adhesión de las empresas murcianas al arbitraje, a través del cual se logra un distintivo oficial que debería suponer un gancho de relevancia para el consumidor a la hora de elegir un establecimiento, ya que facilita la resolución de conflictos que pudieran plantearse.

Desde la Consejería se ha habilitado un sistema práctico para realizar consultas y conocer en un corto espacio de tiempo qué comercios están adheridos al arbitraje de Consumo y cuáles no a través de [www.paginasnaranjas.org](http://www.paginasnaranjas.org), [.net](http://.net) y [.info](http://.info)

El significativo incremento año tras año de los establecimientos murcianos adheridos al arbitraje de Consumo es una excelente señal de la calidad de los empresarios murcianos. ▶

**Torre Pacheco, Cehegín, Las Torres de Cotillas y Lorca se sumarán al sistema próximamente**



NOTICIAS

## La Región de Murcia, comprometida con el proyecto europeo 'Ciudadanos activos'

**Esta iniciativa desarrolla propuestas didácticas para grupos de garantía social**

La Región de Murcia participa en el proyecto europeo 'Ciudadanos activos', como miembro que es de la Red E-Cons y con el fin último de desarrollar propuestas didácticas para grupos de garantía social, diversificación curricular y adultos en general.

Dentro de la Red Española de Educación al Consumidor –de la que es socia la Región de Mur-

cia junto con el resto de comunidades autónomas– se encuentra la Red E-Cons, que a su vez está enmarcada en la acción Comenius 3 del programa Sócrates de la Unión Europea. Esta acción fomenta la creación de redes temáticas para agrupar y potenciar proyectos Comenius 1, en diferentes ámbitos de interés común. La Red E-Cons está formada por 27 socios de 19 países

y es coordinada por la Escuela Europea de Consumidores en representación de la Red Española de Educación al Consumidor. Junto a España, participan tres socios de E-Cons: OIVOCRIOC (Bélgica), EKPIZO (Grecia) y IFF (Alemania).

Se han celebrado reuniones en Alemania y Bélgica, y quedan pendientes las de Grecia y España, que clausurará el proyecto. ▶



El 25 de febrero tuvo lugar la primera toma de contacto entre empresarios, asociaciones y Administración.

## Colaboración entre lavanderías, tintorerías y asociaciones de consumidores

La Asociación de Tintorerías y Lavanderías de la Región de Murcia pretende colaborar con las asociaciones de consumidores más representativas de la Región con el fin de regular las posibles responsabilidades de las empresas del sector, así como las indemnizaciones a favor de los consumidores, en su caso, derivadas de la limpieza de

prendas depositas por los ciudadanos en tintorerías y lavanderías.

La Administración no es parte del convenio privado que se pretende suscribir; sin embargo, la Asociación de Tintorerías y Lavanderías quiere dar transparencia a su actuación, poniendo en conocimiento de la Dirección General de Atención al Ciudadano, Drogodependencias

y Consumo las actuaciones que llevan a cabo en la Región para una mejor y eficaz prestación del servicio de limpieza de ropa. El director general del área, Juan Manuel Ruiz Ros, se reunió el pasado 25 de febrero con representantes de la Asociación de Tintorerías y Lavanderías y las jefes de Servicio de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo. ▶

## TABLÓN DEL CONSUMIDOR

### CONVENIOS



### Las asociaciones UCE y THADER, implicadas en la defensa del usuario

El pasado 7 de julio tuvo lugar, en el salón de actos de la Consejería de Sanidad y Consumo de Murcia, la firma de sendos convenios con las asociaciones de consumidores más

representativas de la Región, UCE y THADER, para:

- La promoción de políticas activas de defensa del consumidor.
- La gestión del Teléfono del Consumidor.

Ambos convenios tienen una duración anual y han sido rubricados por la consejera de Sanidad y Consumo, María Ángeles Palacios Sánchez, y los presidentes de las asociaciones, Pedro Valera Duque, de UCE, y Juana María Pérez Martín, de THADER. ▶

### INSTITUTO NACIONAL DE CONSUMO

### Juan Manuel Ruiz Ros, elegido presidente del grupo de trabajo nacional en materia de arbitraje

Juan Manuel Ruiz Ros, director general de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, acaba de ser elegido presidente del grupo de trabajo nacional en materia de arbitraje por los miembros de la Comisión de Cooperación de Consumo. Esta comisión está compuesta por los directores generales de Consumo de todas las comunidades autónomas y por la directora general del Instituto Nacional del Consumo del Ministerio de Sanidad y Política Social.

En la reunión del pasado 5 de junio, celebrada en Mahón (Menorca), se acordó su nombramiento por unanimidad.

El grupo de trabajo de arbitraje tiene carácter nacional y se compone de profesionales de Consumo de todas las comunidades. Se reunirá mensualmente, de forma habitual en Madrid, en la sede del Instituto Nacional del Consumo, para tratar los temas que afecten al Sistema Arbitral de Consumo y para la adopción de acuerdos que permitan un trabajo homogéneo y eficaz en las autonomías implicadas. ▶

### CURSOS

### La seguridad del consumidor y las fronteras comerciales en el mercado global, a debate

La seguridad de los consumidores en el mercado global ha sido el eje del curso celebrado en la isla de Lazareto de Mahón (Menorca), del 1 al 4 de junio. En él ha participado el director general de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo de la Región de Murcia, Juan Manuel Ruiz Ros.

Entre otros temas, los asistentes debatieron sobre:

- El nuevo marco para la comercialización de los productos.
- Repercusión del nuevo marco en la Directiva de Seguridad General de los Productos.
- El nuevo método de valoración RAPEX.
- La cooperación y coordinación RAPEX.
- Situaciones y manejo del riesgo por parte de las administraciones.
- La necesidad de articular un nuevo modelo para gestionar con eficacia las crisis de consumo.
- La gestión y comunicación de riesgos.
- Comunicación del riesgo.
- Papel de la Administración en la seguridad de los productos y responsabilidades de los productores y distribuidores.
- Control en las fronteras. ▶

### JORNADAS IBERDROLA

### Suministro eléctrico de último recurso

Las asociaciones de consumidores y usuarios y las OMICs han sido las destinatarias de las jornadas informativas celebradas en la Cámara de Comercio de Murcia el pasado 17 de junio.

En ellas se trataron las claves de la nueva situación que perfila la entrada en vigor del Suministro de Último Recurso (SUR) de Electricidad el día 1 de julio, enmarcado en el 'Real Decreto 485/2009, de 3 de abril, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector de la energía eléctrica'.

Las jornadas fueron inauguradas por el director general de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, Juan Manuel Ruiz Ros. ▶



## OCIO SALUDABLE

### LO QUE LOS CONSUMIDORES DEBEN SABER

Al comenzar las vacaciones de 2009, todos debemos ser conscientes de la importancia de una protección solar adecuada. ¡protéjase del sol este verano!



- Evite la exposición solar excesiva en las horas críticas.



- Si tiene que estar al sol, manténgase bien cubierto, lleve sombrero o gorra, camiseta y gafas de sol.



- Evite que los bebés y los niños de corta edad se expongan al sol.



- Utilice productos que protejan a la vez contra las radiaciones UV-B y UV-A.



- Utilice los productos de protección solar en cantidad suficiente. La aplicación correcta del producto es tan importante como su elección. Estos productos no cumplen plenamente su función si no se emplean en cantidades suficientes: para conseguir el nivel de protección que indican, un adulto de talla media necesita 2 mg/cm<sup>2</sup>, unos 36 gramos (seis buenas cucharadas de café). Actualmente se suele aplicar sólo la mitad de esta cantidad. Además, al salir del agua o pasarse la toalla, para mantener la protección hay que volver a untarse la misma cantidad. Ver los pictogramas diseñados para recalcar estos y otros factores clave y los datos sobre la exposición al sol.

La aplicación correcta del producto es tan importante como su elección. Estos productos no cumplen plenamente su función si no se emplean en cantidades suficientes: para conseguir el nivel de protección que indican, un adulto de talla media necesita 2 mg/cm<sup>2</sup>, unos 36 gramos (seis buenas cucharadas de café). Actualmente se suele aplicar sólo la mitad de esta cantidad. Además, al salir del agua o pasarse la toalla, para mantener la protección hay que volver a untarse la misma cantidad. Ver los pictogramas diseñados para recalcar estos y otros factores clave y los datos sobre la exposición al sol.

## ¡Ojo con el sol este verano!

Muchos de nosotros nos vamos de vacaciones para pasar unos días agradables al sol. Pero la exposición a la luz solar, aunque no sea muy intensa, comporta un riesgo importante: puede provocar cáncer de la piel. El año pasado, la Comisión Europea señaló la necesidad de protegerse de estos efectos peligrosos, tanto de las radiaciones UV-A como de las UV-B. Es necesario estar prevenidos y buscar productos con las nuevas etiquetas 'UVA', que protegen contra estos dos tipos de radiaciones. En este etiquetado mejorado, las letras UVA aparecen enmarcadas en un círculo.



Consumidores: este verano, actuemos con inteligencia ante el sol