

NAVIDAD

Comprar con antelación, ahorro de tiempo y dinero

La seguridad de los juguetes,
clave en la protección del menor

PÁG. 10 a 13 y ÚLTIMA



Juan Manuel Ruiz Ros

Director general de Atención al Ciudadano,
Drogodependencias y Consumo

«El ciudadano debe
presentar reclamaciones
si sus derechos
han sido mermados»

PÁG. 4 y 5

JUNTA DE ARBITRAJE

Cómo resolver conflictos
entre empresa y consumidor
de forma eficaz y gratuita

PÁG. 6 y 9

DE INTERÉS

A la última

Celiacos. La Unión Europea ya permite etiquetar con la leyenda "sin gluten" cualquier producto cuyo contenido en esta proteína sea menor de 20 mg por kilo.

'Teles' de plasma. La Comunidad Europea prepara una legislación que puede suponer la prohibición de las televisiones de plasma, que consumen hasta cuatro veces más que las LCD y emiten hasta cuatro veces más dióxido de carbono.

Pesticidas tóxicos. El Parlamento Europeo ha aprobado normas para reducir la cantidad de pesticidas utilizados, impidiendo la pulverización aérea y su uso cerca de parques, escuelas, hospitales, ríos y lagos.

Denuncias aéreas. La Comisión Europea habilita un correo electrónico (*passengersrights@ec.europa.eu*) para que los pasajeros que sufran problemas puedan enviar sus quejas.

La web de Sanidad y Consumo

www.murciaconsumo.com / www.murciaconsumo.es

La Consejería de Sanidad y Consumo 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, la red de OMICs, la legislación vigente y los productos incluidos en el sistema de alerta de productos peligrosos para los consumidores de la Unión Europea (RAPEX).



Oficina del Consumidor de Yecla. Plaza Mayor, s/n. 30510 (Yecla).
Teléfono: 968 79 31 90 - Fax: 968 790 712 omic@yecla.es
Horario de atención: lunes a viernes de 10:30 a 15 horas
Esta oficina depende del Ayuntamiento de Yecla y abarca el ámbito municipal

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

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 Balcas (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



Navidad responsable

En Navidad llegan los buenos deseos, las felicitaciones, las llamadas a la paz... y los excesos: compras compulsivas con gran empleo de tiempo, dinero o energía; comilonas, derroche de electricidad, papel, envases...

Sin embargo, este año habrá presupuestos más ajustados, incluso gastos más responsables, aunque dejar de comprar no es una solución realista; necesitamos ciertos productos para la vida diaria, y es normal querer hacer regalos en épocas especiales. Lo que sí es posible es tener una actitud responsable frente a lo que consumimos.

Recientes estudios desvelan lo que era más que evidente: que el consumo de los españoles descenderá estas navidades. La caída estimada será del 19,2%, quince puntos superior a la del año pasado. Esta Navidad las familias nos gastaremos un 20% menos, especialmente en alimentación y salidas y fiestas.

Los españoles y, en particular, los murcianos intentaremos realizar regalos útiles, buscar productos en promoción y evitar las marcas más caras y los artículos de lujo. Este control no afectará tanto a la hora de servir una buena mesa, algo en lo que los mur-

cianos ahorraremos menos, ni a la compra de juguetes.

La comercialización masiva de juguetes en estas fechas va acompañada de un potente bombardeo publicitario y de un mensaje de concienciación hacia los consumidores para que exijan calidad, especialmente en el cumplimiento de las normativas europeas que garantizan que se trata de un juguete seguro.

Los establecimientos especializados tienen un riguroso control que no existe en otros comercios que venden juguetes de muy baja calidad –a un bajo coste– y que suponen un peligro potencial para los niños.

Pese a las inspecciones de la Dirección General de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo, y a las campañas del Instituto Nacional de Consumo, cada año aparecen más de 300 juguetes que no cumplen la normativa. Nuestra recomendación es ser exigente, porque está en juego la seguridad de nuestros menores.

En definitiva, se debe hacer una previsión de gastos con criterio realista, valorando la relación calidad/precio y el aspecto práctico del objeto o servicio. Para lograr un consumo responsable con el medio ambiente, los demás y con la propia salud:

a. Antes de comprar PIENSE en lo que necesita, no en lo que

quiere. Posiblemente lo que necesita ya lo tiene.

b. ANALICE el producto, mire el sistema de etiquetado e intente saber cuál es su origen y de qué está compuesto.

c. Piense si realmente quiere consumir un determinado producto e INFÓRMESE sobre las repercusiones en la salud que tienen ciertas sustancias, como el alcohol. Elija los productos con menos preservantes y aditivos.

d. PREFIERA los productos elaborados en nuestra región, ya que además de ayudar a impulsar la economía regional estará ayudando a frenar los gases de efecto invernadero que se generan con el traslado de materiales. Cuando compre ropa, fíjese en el sistema de etiquetado; la mayoría de las prendas de vestir son sintéticas (elaboradas a partir de petróleo y otros componentes), y no permiten una óptima respiración a la piel.

f. ELIJA consumir los productos que pueda reciclar, como plásticos que en la base del producto llevan un pequeño triángulo con un 1 o un 2, pues nos hablan de la capacidad de reciclaje de cada tipo de plástico.

La Navidad es una buena época para detener la marcha y darle un sentido más profundo a todo lo que hacemos. Es, sobre todo, tiempo de afecto, al margen del presupuesto para gastos. ▶

«Las familias murcianas se gustarán este año un 20% menos en compras navideñas, aunque no se reducirá tanto el consumo en servir una buena mesa o en la adquisición de juguetes para los más pequeños de la casa»

SUMARIO



Defensa del consumidor

Una red de más de 60 OMICs y 20 asociaciones al servicio del ciudadano de la Región

14 y 15

Estudio Acua-Euroconsumo

Los murcianos muestran poca confianza de cara a superar la situación de crisis económica a corto/medio plazo

16 y 17

Noticias breves

Murcia, ante un nuevo reto: el encendido digital, cada vez más cerca

18 y 19

ENTREVISTA CON

Juan Manuel Ruiz Ros, director general Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo

«El consumidor debe presentar reclamaciones si ve vulnerados sus derechos»

Juan Manuel Ruiz Ros enumera las distintas claves del sistema arbitral de consumo y las actividades formativas e informativas que organiza su departamento

● REVISTA 'CONSUMO'
REGIÓN DE MURCIA

Contribuir a que los consumidores sean responsables y solidarios es, para Juan Manuel Ruiz Ros, un claro objetivo de la Administración regional.

Consumo. ¿Cómo valora la evolución que ha sufrido el consumo en la Región de Murcia?

Juan Manuel Ruiz Ros. Mi valoración es muy positiva, y no sólo desde que soy director general de Consumo, hace un año ya, sino desde que se iniciaron las políticas de defensa del consumidor, aproximadamente por los años 80.

En los últimos años se ha realizado un esfuerzo importante para la protección y defensa de los derechos de los consumidores, y contamos en la actualidad con una red regional de oficinas de información al consumidor que incluye 62 presenciales y dos virtuales.

C. ¿Dónde hay que incidir para contribuir a crear 'mejores' consumidores?

J.M.R.R. Hay que conseguir generar conciencia de consumidor, y no de cualquier tipo de consumidor, sino de un consumidor responsable, con crisis o sin ella.



Es necesario que el ciudadano presente reclamaciones cuando sus derechos como consumidor han sido mermados; que no adopte posturas cómodas, porque así no resolverá su problema y, posiblemente, el vendedor tampoco cambiará su modo de actuar.

Es misión de la Administración hacer que los consumidores sean responsables y solidarios.

C. ¿Cómo valora el sistema arbitral de consumo?

J.M.R.R. Mi valoración es también muy positiva; actualmente Murcia es una de las comunidades autónomas donde el arbitraje es más completo. Desde este verano, y durante un periodo de dos años, la Región de Murcia preside el grupo de trabajo nacional de arbitraje de consumo, con sede en el Instituto Nacional de Consumo del Ministerio de Sanidad y Política Social.

Hay que tener en cuenta que a través del arbitraje de consumo y de forma extrajudicial se resuel-

ven fácilmente los desacuerdos y conflictos económicos entre dos protagonistas de consumo: consumidor y vendedor o prestador de servicios.

Para las empresas, la adhesión a este sistema es una garantía de calidad y buen servicio que ofrecen al consumidor, ya que sus clientes cuentan con la seguridad de que cualquier diferencia que surja entre ellos será resuelta a través de la vía arbitral de consumo.

La junta arbitral de consumo se caracteriza por ser un medio gratuito y ejecutivo, porque sus laudos son de obligado cumplimiento y dan por zanjado el conflicto.

El laudo tiene el mismo efecto que una sentencia, por lo que, si se incumple, hay que solicitar su ejecución al juez de primera instancia del lugar donde se dicte el laudo. El proceso judicial es gratuito si la cuantía de la reclamación no supera los 900 euros.

«Murcia es una de las comunidades autónomas donde el arbitraje es más completo»



Además, el sistema es rápido, imparcial y voluntario, dado que las empresas se adhieren a él por iniciativa propia. Cuando la empresa no está adherida al sistema arbitral de consumo, las reclamaciones que se plantean por la vía ordinaria sólo terminan con una solución para el consumidor si el empresario acepta voluntariamente la mediación y negocia una solución.

Asimismo, la vía arbitral es incompatible con la judicial y es más sencilla, ya que no precisa de abogado ni procurador.

C. ¿Qué lugar ocupa la educación al ciudadano en la defensa del consumidor?

J.M.R.R. La formación al ciudadano es muy importante en todos los ámbitos de la vida, pero más aún cuando se trata de consumo. Las personas informadas, formadas y educadas defenderán mejor sus derechos, porque sabrán dónde acudir, cómo actuar y cuáles son los derechos y obligaciones que contrae en cada compra que realiza.

Desde la Dirección General se potencia, sobre todo en la escuela, la educación a los consumidores para que de adultos sean personas responsables y comprometidas con el medio ambiente, para que aprendan a consumir y generen en su actuación hábitos de conducta saludables.

Igualmente importante es empezar a concienciar desde la infancia; por ello, el ámbito familiar tiene un lugar destacado para que desde pequeños

los niños adquieran hábitos de consumo responsable desde el hogar.

C. ¿Qué fórmulas utilizan para cumplir sus objetivos?

J.M.R.R. Fundamentalmente se realizan eficaces acciones informativas y formativas dirigidas a los medios de comunicación, a los consumidores en general y a colectivos especiales como escolares, tercera edad, minusválidos, personas en situación de exclusión social, etc. Para ello utilizamos las nuevas tecnologías, como forma de llegar a todos los consumidores de la Región.

C. ¿Qué formación se realiza desde la Dirección General?

J.M.R.R. Anualmente se realizan alrededor de seis o siete cursos, con distintos destinatarios como técnicos de consumo de las OMICs, de las asociaciones de consumidores, la tercera edad... sin olvidar los talleres de consumo que se abordan en las escuelas sobre temas tan interesantes como el juego y el juguete, mecanismos de defensa, publicidad, ocio y tiempo libre, seguridad alimentaria, etc.

C. ¿Qué problemas preocupan más al consumidor?

J.M.R.R. Creo que lo que más preocupa al consumidor hoy por hoy es la crisis. Repercuten en todo el consumo los problemas de paro, hipoteca, niños en edad escolar, comida y vestido. Son las preocupaciones principales.

Si se refiere a reclamaciones, los sectores más 'reclamados' son telefonía móvil primero y fija después, junto con servicios de Internet, vivienda, reparaciones de coches y electrodomésticos, tintorerías, etc.▶

BIO

- Diplomado en Enfermería, máster en Planificación y Gestión Sanitaria, curso de Política Sanitaria impartido en la Escuela Complutense de la Universidad de Harvard y autor de varias publicaciones, charlas, conferencias, etc.
- Inició su andadura política en enero de 1997, al ser nombrado director de Enfermería en la Gerencia de Atención Primaria de Cartagena. En diciembre del mismo año, es nombrado concejal de Sanidad y Consumo del Ayuntamiento de Cartagena (hasta junio de 2007).
- En julio de 2007, el Consejo de Gobierno de la Región de Murcia lo nombra secretario autonómico de Atención al Ciudadano, Ordenación Sanitaria y Drogodependencias de la Consejería de Sanidad. A partir del 3 de octubre de 2008 se le amplían sus competencias y se le nombra director general de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo de la Consejería de Sanidad y Consumo.
- Su trayectoria política no le ha impedido seguir en contacto con la sanidad pública, auténtica devoción de Juan Manuel Ruiz Ros.





El arbitraje, vía gratuita de resolución de conflictos entre consumidor y empresa

En torno al sistema de arbitraje de consumo suelen formularse diez preguntas frecuentes. La revista *Consumo* les da respuesta.

¿En cuánto tiempo se resuelve un arbitraje?

Varía en función del tipo de caso, pero por lo general el proceso suele resolverse en pocos meses. Este plazo suele ser bastante más corto que un juicio.

¿Quién paga el proceso?

La Administración. Los arbitrajes son gratuitos tanto para el consumidor como para la empresa.

He leído que las reclamaciones que se resuelven mediante arbitraje se ven en un tribunal del que forman parte un árbitro

de una asociación de consumidores y otro de una de empresarios. ¿Uno defiende al consumidor y el otro al empresario reclamado?

No, los árbitros que integran el colegio arbitral son imparciales, objetivos e independientes, y actúan con criterios de legalidad y equidad con independencia de que el reclamante o reclamado esté o no asociado.

Si el tribunal arbitral me da la razón como reclamante y luego la empresa no cumple el laudo, ¿qué hago?

No se suelen dar casos de incumplimiento. No obstante, como el laudo tiene los mismos efectos que una sentencia, si se incumple, el consumidor puede solicitar que se ejecute al juez de Pri-

mera Instancia del lugar donde se dictó. Este proceso judicial es gratuito si la cuantía de la reclamación no supera los 900 €.

Si no estoy de acuerdo con el laudo que han dictado los árbitros, ¿qué puedo hacer?

Los laudos sólo pueden ser recurridos ante los tribunales de justicia por cuestiones de forma, no de fondo. Lo que se puede hacer en el plazo de diez días desde que se recibe el laudo es pedir al colegio arbitral aclaraciones o correcciones de errores mecanográficos o similares.

Si llego a un acuerdo con la empresa, ¿hace falta seguir con el arbitraje?

Si las dos partes –consumidor y empresa– han expresado





JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

su voluntad de aceptar la vía arbitral de consumo para resolver la controversia y el colegio arbitral ya ha sido nombrado, han de ser las dos partes las que acepten desistir del procedimiento arbitral, ya que, si una de las dos se opone, el colegio arbitral está obligado a dictar un laudo.

¿Qué ventajas tiene que una empresa esté adherida al sistema arbitral?

Para las empresas, la adhesión a este sistema es una garantía de calidad y buen servicio que ofrece al consumidor.

A las empresas que se adhieren al sistema arbitral de consumo la Administración les otorga un distintivo especial con el símbolo naranja y blanco del arbitraje que pueden exhibir en sus establecimientos y en su publicidad como citada garantía.

El arbitraje evita costes y dilaciones en la resolución de reclamaciones con los clientes.

Si hago una reclamación, ¿puedo presentar una solicitud de arbitraje?

Lo aconsejable es acudir a una oficina de información al consumidor, donde le indicarán si la empresa está adherida al sistema arbitral de consumo o no. Si está adherida, presente directamente una solicitud de arbitraje en una oficina o por Internet. Si la empresa no está adherida, se aconseja presentar inicialmente una reclamación en una oficina de información al consumidor, para que la Administración correspondiente intente una mediación.

Continúa en la página siguiente >



Todos los escaparates no son iguales

Los escaparates son la muestra de la mejor oferta que el comerciante tiene para sus futuros clientes, la ropa de moda, el calzado más apropiado, lo último en electrónica, los manjares más exquisitos... y también la mejor garantía para el consumidor: el arbitraje.

Todos los establecimientos adheridos a este sistema gratuito de resolución de reclamaciones muestran una pegatina con el logo naranja y blanco, que significa que –salvo excepciones que marca la ley– cualquier queja que no sea resuelta por el propio comercio será vista por un tribunal arbitral, que escuchará los argumentos del reclamante y el reclamado y dictará un laudo de obligado cumplimiento para solucionar el problema.

Por lo tanto, no todos los escaparates son iguales; con



esta adhesión se pretende proteger al consumidor y al empresario. Así, los establecimientos adheridos al arbitraje de consumo –que lucen el símbolo de adhesión– garantizan un plus de calidad que completa las garantías que dicta la ley para todo el mundo.

Por poner un ejemplo, si el consumidor compra un producto defectuoso, el comercio está obligado a repararlo, cambiarlo por otro nuevo, rebajar el precio o devolverlo. La mayoría lo hace sin problemas, pero en ocasiones no

resulta tan fácil. Si la tienda está adherida, el tribunal arbitral, de forma gratuita, decidirá qué es justo.

PROTECCIÓN EXTRA

El sistema sirve para proteger los derechos e intereses económicos de los consumidores. Los empresarios adheridos también se verán defendidos en dicho sistema arbitral de los posibles abusos por parte de los consumidores, ya que en el tribunal hay una representación de los empresarios y otra de consumidores que deciden con ecuanimidad.

En este número de la revista *Consumo* queremos destacar el arbitraje de consumo con el objetivo de conseguir que más personas lo conozcan y sepan que los establecimientos adheridos son una garantía de plus de calidad que protege los intereses de unos y otros.▶

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO



> Viene de la página anterior

Si la mediación no prospera, el reclamante podrá ir a los tribunales.

Por otro lado, las reclamaciones, con independencia del

resultado, ayudan a la Administración a investigar de oficio si la empresa comete o ha cometido infracciones en materia de consumo y, en ese caso, abrir un expediente sancionador.

Dónde solicitar un arbitraje

Los consumidores pueden obtener información y presentar una solicitud de arbitraje de consumo en cualquiera de las

Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs) de la Región, la Dirección General de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo de la Consejería de Sa-

nidad y Consumo y a través del portal del consumidor de www.murciaconsumo.com y www.murciaconsumo.es Los casos serán estudiados por la junta arbitral.▶

Ruiz Ros, presidente del grupo nacional de trabajo

Juan Manuel Ruiz Ros, director general de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo de la Región, es des-

de junio presidente del grupo de trabajo nacional en materia de arbitraje, tras ser nombrado por los miembros de la Comisión de Cooperación de Consumo, compuesta por los di-

rectores 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.▶

Si presento una solicitud de arbitraje, ¿puedo acudir a la vía judicial?

No, las dos vías son incompatibles y excluyentes. Sólo si la empresa rechaza el arbitraje el consumidor podrá acudir a la vía judicial. Por cierto, esta última vía es la única manera de reclamar en los casos en los que existan lesiones, intoxicación, indicios de delito...

En los casos de alquiler de una vivienda entre particulares, ¿puedo acudir al arbitraje?

El arbitraje resuelve reclamaciones entre particulares y empresas o profesionales. Si el arrendador fuera una empresa que tiene como actividad principal el arrendamiento y alquila a un particular, éste sí podría acudir al arbitraje. Además, la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio está diseñando un sistema de arbitraje que entrará en funcionamiento próximamente para facilitar la resolución de problemas entre particulares, arrendador y arrendatario.▶



La comunidad universitaria, implicada en el sistema



● ENCARNA
SERINA MEROÑO

PRESIDENTA DE
LA JUNTA ARBITRAL
DE CONSUMO

«Las universidades no son indiferentes a las necesidades de la sociedad murciana»

La Junta Arbitral de Consumo es el motor de funcionamiento del sistema arbitral de consumo. Los asuntos que se resuelven son cuantiosos y complejos, lo que exige una mayor cualificación. Por ello, el Gobierno regional decidió vincular la Presidencia de la Junta Arbitral de Consumo de la Región de Murcia a la Universidad de Murcia. Esta iniciativa fue avalada por el Consejo Asesor Regional de Consumo y trajo como consecuencia mi nombramiento como presidenta de la Junta.

La Universidad de Murcia no es indiferente a las necesidades de la sociedad murciana y desde el inicio de mi nombramiento tomé la iniciativa de incorporar a varios profesores de las universidades públicas de la Región, esto es, de la Universidad de Murcia y de la Universidad Politécnica de Cartagena, para que actuaran como presidentes de colegios arbitrales. Todos ellos han venido a enriquecer con sus conocimientos y excelentes trabajos al elenco de estupendos presidentes con los que ya contaba la Junta Arbitral.

La colaboración que se ha establecido principalmente con la Universidad de Murcia está dando inmejorables frutos, pues no sólo se han resuelto un mayor número de solicitudes de arbitraje, por cierto cada día más numerosas, sino que también se han introducido soluciones imaginativas con una importante

carga teórica y que han sido posibles gracias a los conocimientos que se elaboran en el ámbito universitario y que han podido aplicarse a la realidad práctica del trabajo cotidiano que se realiza en la Junta Arbitral.

Mis años de trabajo en la Junta están siendo especialmente gratos, pues es una gran satisfacción ver que los estudios y los trabajos realizados en materia de consumo en la Universidad de Murcia están sirviendo para mejorar el trabajo de la Junta y con ello lograr un importante beneficio para toda la sociedad murciana.

BUENA SINTONÍA

Los profesores de la Universidad de Murcia no estamos situados en una 'torre de marfil' ajenos a las exigencias que nos demandan los ciudadanos de nuestra región, sino que, con nuestro trabajo, no sólo como docentes sino también como investigadores, nos esforzamos en reintegrar a nuestra sociedad las inversiones que realizan los poderes públicos en la más alta institución de enseñanza: la universidad.

Los datos de nuestra junta nos sitúan entre las que más actividad realizan dentro del Estado español, y en ellos se constata el acertado y profesional trabajo realizado en la Junta Arbitral de Consumo de Murcia, porque los laudos se resuelven, en una mayoría aplastante, por unanimidad.

Quiero destacar que esta buena sintonía se logra por la importante labor de armonizar las actuaciones de los presidentes, el personal técnico y administrativo que trabaja en el Servicio de Arbitraje, y de forma muy especial por la labor de los árbitros, tanto los designados por la organizaciones empresariales como los de las asociaciones de consumidores.

Todos los que estamos trabajando en esta junta estamos convencidos de la bondad del sistema arbitral de consumo, y cada uno desde su respectiva responsabilidad hace que el sistema funcione.

También hemos logrado que la Junta Arbitral de Consumo y el trabajo desarrollado en la misma sean más conocidos en el ámbito universitario en distintas esferas, pues no sólo hemos incorporado la visión práctica a los programas de estudio dedicados al análisis del arbitraje de consumo, sino porque además se ha introducido la participación de personal de la Junta Arbitral en el Máster Universitario de Mediación, en el módulo de mediaciones especializadas en la materia dedicada a consumo, una asignatura específica sobre Técnicas de Arbitraje de Consumo en la Escuela de Práctica Jurídica.

Incluso de forma más divulgativa, hacemos una amplia difusión de la Junta Arbitral de Consumo en el Aula Senior de la Universidad de Murcia. ■



Comprar con antelación los productos navideños supone ahorro de tiempo y dinero

Algunos establecimientos aprovechan las fiestas para encarecer algunos artículos

A la hora de realizar las compras navideñas, se trate de productos alimenticios, ropa, perfumes o juguetes, una de las recomendaciones obligadas es llevarlas a cabo con la máxima anticipación posible. De este modo previsor, el consumidor obtendrá un primer ahorro en el precio, ya que la cercanía de las festividades suele animar a los establecimientos a encarecer determinados productos como los mariscos y los juguetes.

Además, también se asegurará en mayor medida la disponibilidad de lo que vaya buscando, pues

cada año hay una docena de regalos y artículos estrella que suelen agotarse pronto.

Por último, el comprador podrá disponer de un segundo ahorro si se adelanta a los días clave de las fiestas: el tiempo destinado a realizar las compras. Y es que apurar al último momento garantiza largas esperas ante las cajas de cobro y embalaje.

Con o sin crisis, el consumo se dispara en esta época del año. Los consumidores deben estar prevenidos, evitar caer en la compra compulsiva y activar las alertas ante campañas de publicidad agresiva que incluyen, en ocasiones, mensajes enga-

ñosos que pueden originar un gasto mayor.

Es clave no dejarse influir por esa euforia consumista que suele invadirnos en Navidad, planificar y escalonar las compras y adoptar una actitud de moderación y de reflexión que prevenga ante gastos excesivos o superfluos. Así, un truco sencillo y efectivo puede ser elaborar una lista y ajustarse lo posible a ella.

CONSEJOS: LA CESTA

Euroconsumo recomienda: a la hora de comprar, hágalo en establecimientos autorizados que ofrezcan suficientes garantías



ACTUALIDAD ALIMENTACIÓN

NAVIDAD

sanitarias; compruebe que los alimentos que necesiten conservación en frío están expuestos en vitrinas o expositores frigoríficos; observe que los alimentos estén correctamente identificados y etiquetados, y fíjese en las fechas de caducidad. Rechace los alimentos alterados, caducados o no identificados, y exija ticket o factura de compra por si necesita reclamar.

A la hora de consumir, evite comidas y cenas copiosas. No abuse de los alimentos altamente energéticos ni del alcohol. Es frecuente guardar alimentos de la cena de Nochebuena para la comida de Navidad y de la cena de Nochevieja para Año Nuevo. Asegúrese de conservar correctamente lo sobrante en el frigorífico y tenga especial cuidado con el marisco. ▶



CONSUMO JOVEN



con la colaboración del



Evitar alcohol y drogas, reto anual

El consumo de drogas y alcohol entre los jóvenes de la Región no es algo nuevo que tratar, y menos si están a la vuelta de las esquinas las fiestas navideñas y los cotillones y 'botelleos' de Nochevieja.

El Instituto de la Juventud de la Región de Murcia y la Dirección General de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo de la Consejería de Sanidad y Consumo desarrollan diversas estrategias de difusión de consejos sobre consumo responsable durante todo el año, si bien es cierto que en fechas navideñas es importante re-



doblar esfuerzos e insistir en los riesgos que entraña la ingesta de estas sustancias.

Accidentes de tráfico, estancias hospitalarias por coma etílico y bebidas adulteradas –también conocidas co-

mo "garrafón"–, además de un aumento de situaciones de violencia, tienen en algunos casos como protagonista al binomio alcohol-drogas, y como responsables y/o víctimas a los propios jóvenes. ▶



Consumo inteligente en Navidad



• Adelante las compras navideñas en lo posible

• Fije presupuesto para lotería

• Utilice siempre una lista para las compras

• Recuerde: los consumidores tenemos los mismos derechos durante todo el año

• Los establecimientos deben tener existencias suficientes

• Lea siempre las etiquetas

• Solicite siempre su factura

• Compruebe si se admiten devoluciones

devoluciones

• Asegúrese de poder realizar el pago con tarjeta de crédito

• Compre en tiendas con el distintivo de adhesión a la Junta Arbitral de Consumo

• Solicite las hojas de reclamaciones

• Enseñe a los niños y jóvenes a desarrollar actitudes de consumo inteligente

• Compare precios y calidades

• Para cada edad, un juguete

• En la etiqueta debe constar el precio de forma clara



Región de Murcia

901 501 601
TELÉFONO DEL CONSUMIDOR

ALVARO

Las OMICs y las asociaciones de consumidores, al servicio de los ciudadanos de la Región

Murcia dispone de sesenta y dos oficinas presenciales y dos virtuales

La Región de Murcia cuenta con una red de Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs), situadas en cada ayuntamiento. Destacan Murcia y Cartagena, que por el número de ciudadanos que las integran tienen mayor número de oficinas.

En otros casos y debido a las dimensiones de los ayuntamientos –algunos de ellos no superan los 5.000 habitantes–, la gestión de la oficina se realiza a través de las asociaciones de consumidores –20 en toda la

DATOS DEL AÑO 2008

Número de solicitudes presentadas	2.777
Solicitudes no admitidas a trámite	241
Número de solicitudes admitidas a trámite	2.539
Número de solicitudes en las que se produjo desistimiento del reclamante	240
Número de solicitudes archivadas por no aceptar someterse a arbitraje la empresa reclamada	492
Solicitudes resueltas	1.807 Por mediación: 838 Por laudo: 969

Región–, que les proporcionan los servicios y acceso a los datos de las oficinas en www.murciaconsumo.es, como herra-

amienta de información muy útil y eficaz.

En 2008, señala María Rosa Sancho Celdrán, jefa de Servicio

OPINIÓN

La Europa del consumo y su protección



JESÚS ESTEBAN CÁRCAR BENITO

DOCTOR EN DERECHO Y ASESOR DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, DROGODEPENDENCIAS Y CONSUMO

«La pertenencia a la Unión Europea ofrece una garantía de protección adicional a los consumidores de los 27 estados miembros»

La Unión Europea (UE) está comprometida a mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos. Además de medidas encaminadas a proteger directamente sus derechos, vela por que todas sus normativas contemplen los intereses del consumidor. Dada la apertura de las fronteras al comercio gracias a la moneda y al mercado únicos, y ante el creciente uso de Internet, el auge del comercio electrónico y la expansión del sector de servicios, es importante que los casi 500 millones de ciudadanos de una unión de 27 estados miembros gocen del mismo alto grado de protección. Un mercado interior eficaz necesita una política de consumidores europea. El buen funcionamiento del mercado estimula la confianza en las operaciones transfronterizas.

Los estados miembros han ido adoptando progresivamente medidas dirigidas a defender los intereses específicos de esos consumidores, cuyo papel económico y político en la sociedad es primordial. Desde los años 70, la UE comenzó a armonizar las medidas nacionales para garantizar un mismo nivel de protección en el mercado único. La política europea persigue los mismos objetivos de protección de los intereses, la salud y la seguridad de los consumidores, enunciados en los artículos 153 y 95 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea, mediante la promoción de la apertura, la equidad y la transparencia del mercado interior.

En enero de 2004, la UE introdujo normas más estrictas sobre retiradas de productos defectuosos. La Comisión Europea recibe

al año más de mil notificaciones de productos peligrosos o inseguros, sobre todo juguetes, aparatos eléctricos y dispositivos de alumbrado. Las nuevas normas establecen requisitos de seguridad para otros productos de consumo como equipamientos para áreas deportivas y recreativas, artículos de puericultura, aparatos de gas y la mayoría de los productos domésticos, entre otros, textiles y muebles.

A lo largo de los años se han ido introduciendo medidas que protegen los intereses generales del consumidor en ámbitos como prácticas empresariales leales; publicidad engañosa y comparativa; indicadora y etiquetado de precio; cláusulas contractuales abusivas; venta a distancia y a domicilio; multipropiedad y vacaciones combinadas, y derechos de los viajeros.

OFICINAS CONSUMIDOR

de Defensa del Consumidor, se tramitaron 2.777 solicitudes presentadas.

- La cuantía media de la reclamación es de unos 420 euros.
- Los laudos se dictan por unanimidad en un 98% de los casos, siendo aproximadamente un 15% conciliatorios, un 48% estimatorios de las pretensiones del consumidor y un 37% desestimatorios.

Para mejorar las cifras, los servicios de protección han de adaptarse a los cambios de hábitos de los consumidores, incidiendo en la mejora de la calidad del servicio, en la agilización de los procedimientos y en la reducción del tiempo de gestión de las peticiones. Es necesario impulsar la gestión electrónica

de reclamaciones, proporcionando el acceso *on line* a los servicios de la Administración.

SOLICITUDES PRESENTADAS	
Nº de consultas	12.470
Nº de reclamaciones	8.059
Total	20.529

SECTORES MÁS RECLAMADOS	
Telefonía móvil	1.283
Telefonía fija	983
Electrodomésticos	476
Electricidad	294
Vehículos compra y repuestos	282

Las reclamaciones *on line* se pueden presentar en:
www.murciaconsumo.com
www.murciaconsumo.es

Además, la Dirección General de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo dispone de un equipo de inspectores de consumo que desarrollan eficazmente su labor en la Región. Los sectores inspeccionados son muy variados: juguetes, zapatos, luminarias, productos de bebé, etiquetado de productos alimenticios, fiestas de nochevieja, tintorerías, ropa, etc.

Su actuación puede iniciarse de oficio o a instancia de un consumidor que ponga por escrito ante la Dirección General una información sobre la comisión de una posible infracción administrativa, o por reclamación de un derecho propio que lleve aparejada una presunta infracción.▶

En diciembre de 2006, la UE adoptó un nuevo programa de protección de los consumidores para el periodo 2007-2013, dotado con un presupuesto de 157 millones de euros. Tiene dos grandes objetivos: un alto nivel de protección de los consumidores gracias a una mejor información, consulta y representación de sus intereses y la aplicación efectiva de la normativa de protección mejorando la cooperación, la información, la educación y las vías de recurso.

Al aplicar el programa, la Comisión Europea se centra en perfeccionar la normativa vigente, pero también impulsa actuaciones concretas que faciliten a los consumidores la obtención de créditos hipotecarios o el acceso a servicios bancarios en otros países miembros.

Ante el auge de los servicios financieros y el comercio electrón-

ico, la Comisión ha presentado directrices sobre buenas prácticas de comercio electrónico y normas sobre todo lo relacionado con créditos al consumo y medios de pago distintos del efectivo. Los intereses y el beneficio de los consumidores ya se tienen en cuenta en la legislación que liberaliza servicios públicos como el transporte, la electricidad y el gas, las telecomunicaciones y los servicios postales. Gracias a la normativa, los ciudadanos seguirán teniendo acceso universal a servicios de buena calidad y precio asequible.

Las normas europeas deben aplicarse correctamente, y los ciudadanos deben disponer de vías de recurso. Para ello, es necesario asegurar una cooperación más estrecha entre los estados miembros. Los procesos judiciales, sobre todo en otra jurisdicción, pueden ser largos y costosos. A fin de

fomentar los acuerdos extrajudiciales, la Comisión desarrolla mecanismos alternativos, baratos o gratuitos, de resolución de litigios.

NUEVAS GARANTÍAS

En diciembre de 2007, la UE prohibió prácticas comerciales desleales entre las que figuran la publicidad engañosa y las prácticas agresivas de venta mediante acoso, coacción o abuso de influencia. La incertidumbre sobre sus derechos y el temor a la estafa provocaban el recelo de los consumidores ante las compras transfronterizas. La Directiva 2006/114/CE [adopción: codecisión COD/2006/0070] les garantiza el mismo grado de protección tanto si compran en la tienda de la esquina como si lo hacen en una web de otro país miembro.

La Red de Centros Europeos del Consumidor (Red CEC) puede

constituir un gran punto de apoyo e información para el consumidor europeo: en ella podrá recibir asesoramiento sobre sus derechos, informándole, por ejemplo, sobre cómo realizar sus compras en otros países comunitarios.

Actualmente, la UE tiene encima de la mesa una propuesta por la que se establece un programa comunitario plurianual sobre la protección de la infancia en el uso de Internet y otras tecnologías de la comunicación {SEC(2008) 242} {SEC(2008) 243}. Y es que su uso brinda a los ciudadanos oportunidades importantes, pero los riesgos para los niños y el abuso de la tecnología siguen existiendo y, con la evolución de la tecnología y los comportamientos sociales, aparecen nuevos riesgos y abusos.

La pertenencia a la UE garantiza, pues, un grado de protección adicional para los consumidores.▶



El impacto de la crisis en el consumidor de la Región

El murciano tiene poca confianza en que se reactive la economía a corto o a medio plazo

La confianza del consumidor murciano ante la crisis económica actual es más bien baja. Así se desprende del estudio "Impacto de la crisis en el consumidor de la Región de Murcia", presentado el pasado 20 de julio y realizado por la asociación de consumidores Acua-Euroconsumo, en colaboración con la Dirección General de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo. Llevaron a cabo la presentación el presidente de la asociación, Pedro Moya, y el director general, Juan Manuel Ruiz Ros.

El estudio se basó en entrevistas a pie de calle a un total

de 600 personas, en marzo de 2009 y en el ámbito de la Región, todas mayores de 18 años y según los siguientes criterios:

GRUPO DE POBLACIÓN

- Jóvenes (18 a 35 años)
- Mediana edad (36 a 64 años)
- Mayores (65 años o más)

PERSONAS QUE INTEGRAN LA FAMILIA

- De una o dos personas
- De tres a cuatro personas
- Cinco o más personas

INDICADOR DE LA CONFIANZA DEL CONSUMIDOR

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy malo

Los consumidores más jóvenes reducen gastos sobre todo en ocio y entretenimiento, así como en ropa

ACTUACIONES DEL CONSUMIDOR MURCIANO PARA AFRONTAR LA CRISIS

Reducir el gasto	75,80%
Eliminar caprichos	63,20%
Comparar precios	58,70 %
Comprar sólo cuando se necesita	53,50 %
Planificar las compras	48,70 %
Realizar compras semanales	26,30 %
Comprar cuando hay promociones	24,40 %
Ninguna	3,50 %

- Eliminar caprichos y comparar precios son algunos de los hábitos más frecuentes en los hogares de la Región, para tratar de sobreponerse a la realidad económica actual.
- Las promociones no son un reclamo eficaz, puesto que sólo acude a ellas de manera regular uno de cada cuatro consumidores.



Pedro Moya y Juan Manuel Ruiz, el pasado



Del recuento de los indicadores se desprende que la confianza del consumidor de la Región de Murcia es más bien baja. Esto hace suponer que habrá una contención del gasto en las economías domésticas y, por tanto, en el consumo privado, alejando así la posibilidad de una reactivación económica a corto/medio plazo.

LAS REDUCCIONES SE DAN, SEGÚN LAS EDADES, EN

- Ocio y entretenimiento y ropa, para los más jóvenes.
- Los consumidores de mediana edad reducen en ocio y entretenimiento, ropa, energía y agua y menaje.

- Los mayores reducen más en energía y agua, por igual en ropa y ocio y entretenimiento, y por igual en alimentos y en menaje de hogar.
- En transporte, los consumidores que más ahorran son los jóvenes, seguidos de las personas mayores.



20 de julio en la presentación del estudio.



Así, los artículos de consumo a los que en mayor medida renuncian los consumidores de la Región para reducir el gasto son todos aquellos relacionados con el ocio y el entretenimiento, mientras que los alimentos son los productos y bienes menos sacrificados.▶

Un trabajo de equipo destinado al ciudadano

El primer número de 'Consumo' recibe una calurosa acogida

Con una calurosa acogida, tuvo lugar el pasado 27 de julio la puesta de largo del primer número de la revista *Consumo*, Informativo de la Consejería de Sanidad y Consumo, correspondiente al semestre enero-junio de 2009. El acto tuvo lugar en el salón de actos de la Consejería, y en él quedó de manifiesto que la publicación no es sólo resultado de la iniciativa del director general de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo, Juan Manuel Ruiz Ros, sino del esfuerzo e ilusión de todo el personal que trabaja en la Dirección General.

Todo el equipo implicado en esta publicación es consciente de que los ciudadanos, y en este caso en concreto los murcianos, son los

verdaderos protagonistas del consumo; por ellos y para ellos se trabaja, para que tengan la mayor información posible sobre cuáles son sus derechos como consumidores y para que sepan utilizar los mecanismos de que disponen para poder ejercer esos derechos.

De este modo, en la revista aparece información de interés como los teléfonos de todas las asociaciones de consumidores de la Región, las direcciones y teléfonos de la Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs), la web institucional de consumo, las claves del arbitraje y temas de actualidad relacionados con el consumo, sin olvidar una sección de entrevistas a personas relevantes en este ámbito.▶



Ejemplares del primer número de la revista 'Consumo'.



El apagón analógico, a la vuelta de la esquina

A partir del próximo mes de abril, la TDT sustituirá a la televisión analógica

● REVISTA 'CONSUMO'

REGIÓN DE MURCIA

En el año 2012 las señales analógicas de televisión se dejarán de emitir en la Unión Europea. Es el llamado apagón analógico. En España se ha adelantado al 3 de abril de 2010.

A partir de ese momento, para poder ver la televisión será indispensable disponer de un televisor con sintonizador digital incorporado o tener un sintonizador de TDT externo.

¿Entre qué tipos de descodificadores de TDT puedo elegir?

En la Región hay una amplia variedad de equipos de TDT en los comercios.

A. Tipos de receptores. Hay básicamente dos formas de sintonizar la TDT: a través de un televisor con descodificador integrado o con la ayuda de un descodificador externo conectado al antiguo televisor. Los externos, que permiten aprovechar el viejo televisor, se presentan bajo distintos modelos, que comportan precios y prestaciones diferentes.

Los equipos más extendidos en los establecimientos murcianos son los "básicos". Se trata de descodificadores sencillos que no son interactivos pero que generalmente sí permiten acceder a servicios como la guía de programación de canales de televisión, el subtítulo de películas, la elección del idioma de la película, juegos... Algunos dan la posibilidad de conectar un USB para reproducir archivos de vídeo y audio a través del televisor. Los precios de estos equipos oscilan entre los 29 y 79 euros, dependiendo de sus prestaciones.

Otra modalidad de descodificadores externos es el denominado "combo". No siempre están a la venta en los comercios. Generalmente ofrecen los mismos servicios que los incluidos en los "básicos", pero tienen la particularidad de que pueden incorporar servicios propios de otros equipos -lector de DVD, lector/grabador de DVD, disco duro, receptor de tv por satélite-.

Los más frecuentes en el mercado murciano son los que cuentan con lector/grabador de DVD y disco duro, seguidos de los que sólo tienen lector de DVD. Sus precios varían en función del tipo de prestaciones.

El descodificador "interactivo" es la tercera de las formas de re-

ceptor externo de TDT, pero es una modalidad que se encuentra en muy pocos comercios de la Región. El equipo tiene como principal característica la posibilidad de acceder a los servicios interactivos que algunos canales de televisión tienen en emisión, entre otros, a la cita previa del médico, servicio lanzado por las consejerías de Sanidad y Consumo y Presidencia, que está a disposición de los murcianos a través de 7RM desde el 4 de noviembre de 2008.

El televisor integrado con descodificador incorporado es la alternativa al receptor externo, y supone un desembolso mayor: renovamos el televisor analógico por uno digital, generalmente de pantalla plana. En la Región todos los comercios tienen a la venta este tipo de receptor, que se presenta bajo marcas, modelos, tamaños y precios muy diversos. Sus prestaciones son muy similares a las de un descodificador externo básico.

B. TDT de pago. Ninguno de los equipos antes mencionados tiene acceso a la TDT de pago. Quien quiera ver este tipo de televisión tiene dos opciones. Si tiene televisor con TDT integrada tendrá que adaptar su receptor mediante un lector de tarjetas; si no, tendrá que comprar un nuevo



EQUIPO "COMBO"	PRECIO APROX.
TDT + lector DVD	Desde 55 €
TDT + DVD + disco duro	Desde 280 €
TDT + satélite	Unos 130 €

ACCESO TDT DE PAGO	PRECIO APROX.
Receptor externo	Desde 79 €
Adaptador de TV integrado	Desde 85 €

NOTICIAS

descodificador externo preparado para la recepción de la señal codificada. Ambas soluciones tienen precio similar.

Al margen de la opción escogida, el usuario deberá abonarse al servicio, cuyo precio mensual es de 14.90 euros.

No recibo bien la TDT. ¿Qué puedo hacer?

Asegúrese de que tiene cobertura de TDT en su lugar de residencia. Puede hacer una primera consulta en el 968 102 775, teléfono de atención de la Comunidad Autónoma (CARM) o en la web www.tdtrm.es. Si no dispone de cobertura, podrá acceder a ella a través de satélite mediante la solución SAT.TDT.

Si su vivienda habitual es la que no dispone de cobertura, la CARM le cederá un descodificador

externo SAT.TDT durante 2 años. La solicitud debe hacerla a través del 968 102 775. Un instalador SAT.TDT autorizado escogido por usted o asignado por la CARM se desplazará a su domicilio para verificar la inexistencia de cobertura, recoger la documentación necesaria, entregarle el descodificador y, si lo desea, instalárselo. A través de un convenio entre la CARM y ARETELMUR se ha fijado un precio máximo por la instalación de 350 euros (IVA incluido). Se incluye el desplazamiento, materiales, mano de obra y la tramitación del alta. En caso de no desear la instalación, los gastos de desplazamiento corren por cuenta del solicitante.

Por el contrario, si donde no dispone de cobertura TDT es en su segunda o posteriores residencias, también le estará permitido

el acceso a la TDT a través del satélite aunque deberá adquirir el descodificador a través de un instalador SAT.TDT autorizado al que deberá contactar directamente en la base de datos de www.satttdt.es

Para más información, se puede consultar el menú "Ciudadanos" de www.tdtrm.es

¿Hay algún tipo de ayuda pública con respecto a la TDT?

Además de la cesión gratuita de los receptores SAT.TDT a aquellas personas sin cobertura en sus domicilios habituales, existen ayudas para colectivos en riesgo de exclusión social, gestionadas por la Jefatura Provincial de Inspección de Telecomunicaciones de Murcia (JPIT). Consisten en la cesión por 4 años de un descodificador externo "básico" de TDT.▶

Para más información

- Llamar a los teléfonos **901 2010 04 (MITYC), 968 236 616 (JPIT) y 968 102 775 (CARM)**
- Consultar la página web <http://www.infoayudastdt.red.es/ciudadano/index.htm>
- Dirigirse en persona a la **JPIT de Murcia**, situada en avda. Alfonso X el Sabio, 6, 3ª planta, 30008, Murcia

“Tengo cobertura, pero la recepción de la señal es mala”

Si tras hacer la consulta al teléfono de la CARM 968 102 775 o en la web www.tdtrm.es le indican que dispone de cobertura, es aconsejable ponerse en contacto con un instalador de

telecomunicaciones homologado de tipo A.

Si no conoce a ninguno de confianza, puede llamar al teléfono 968 102 775 o consultar la base de datos del Ministerio de Industria, Turismo y Comer-

cio (<http://www.mityc.es/TELECOMUNICACIONES/INFRAESTRUCTURAS/REGISTROINSTALADORES/Paginas/ConsultaInstaladores.aspx>).

Los problemas más frecuentes de adaptación detecta-

dos por el colectivo de instaladores de la asociación regional ARETELMUR, que exigen su intervención, se muestran en la siguiente tabla, proporcionada por José Francisco Velasco, presidente de ARETELMUR.▶

PRINCIPALES PROBLEMAS DE ADAPTACIÓN EN EL HOGAR, SOLUCIONES Y PRECIOS ORIENTATIVOS

PROBLEMA	TIPO DE INMUEBLE AFECTADO	ESPECIFICACIONES	SOLUCIÓN	PRECIO ORIENTATIVO (SIN IVA)
Antena en mal estado	Viviendas unifamiliares y edificios		Instalación de antena nueva y su cableado correspondiente	150 €
Cabecera desactualizada	Sólo edificios	Entre 2 y 12 viviendas	Reprogramar la central amplificadora	80 €
		Más de 12 viviendas	Actualizar los módulos de amplificación monocanal	700 € (por los 5 módulos actuales de la TDT)
Red interior de usuario deteriorada	Viviendas unifamiliares y edificios	Mucha antigüedad	Sustituir cableado y tomas de la vivienda	100 €



Ayudas a ayuntamientos y mancomunidades

A pesar de la situación económica actual, un año más la Dirección General de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo ha seguido manteniendo la concesión de ayudas a los ayuntamientos y mancomunidades de

municipios de la Región de Murcia que trabajan en la defensa de los consumidores y usuarios.

ENCOMIABLE LABOR

La Comunidad Autónoma, a través de la Consejería de Sanidad y Consumo, de la que depende la Di-

rección General, ha destinado a tal fin un total de 381.683,00 euros.

Se ha tratado de que todos los municipios que cuentan con oficina de consumo propia o compartida con su respectiva mancomunidad puedan seguir ofreciendo los servicios en defensa de los

consumidores, animándoles así a que sigan con tan encomiable trabajo, que realizan tanto en la información como en defensa de los derechos del consumidor, y a que puedan seguir promocionando la adhesión de los comercios locales al arbitraje de consumo. ▶

La bolsa de plástico nos dice adiós. A partir de 2010, las tradicionales bolsas de plástico de un solo uso desaparecerán en España como consecuencia del Plan Nacional Integrado de Residuos.

Actualmente se está reduciendo considerablemente su consumo, y cada vez son más los comercios que las suprimen o las cambian por bolsas de papel u otro material. A partir de 2010, se prohibirán progresivamente.

EMISIONES NOCIVAS

Cada bolsa emite unos cuatro gramos de CO₂ en su fabricación, y su total produce el 0,1% de la emisión nacional. Además, este tipo de envase tarda

¿El fin de las bolsas de plástico?



unos cien años en descomponerse, y tan sólo el 10% acaba en los contenedores amarillos para su reciclaje, aunque en torno a un 65% se utilizan como bolsas de basura. Y otro dato: el 20% de la basura que

se recoge en las playas son bolsas de plástico.

Aunque en España no estamos acostumbrados a pagar por algo que hasta ahora se nos había facilitado de forma gratuita durante mucho tiempo, es cier-

to que, en Europa, tener que abonar las bolsas de plástico ha reducido drásticamente su uso.

Las grandes cadenas de supermercados han comenzado a adaptarse a la nueva perspectiva que prefigura el Plan Nacional Integrado de Residuos, aunque cada una a su modo. La mayoría comercializa bolsas reutilizables, que poco a poco se van imponiendo. Son algo más caras, pero su coste ecológico es mucho menor al ser reutilizables y su uso puede hacer que cada consumidor ahorre a lo largo de su vida unas 18.000 bolsas de un solo uso; cada español dejará de consumir el 93% de las que empleaba al año.

Como alternativas, hay bolsas de bioplásticos, de polietileno y bolsas de rafia. ▶

Tiendas 'outlet': comprar en rebajas todo el año



Los establecimientos *outlet* se consolidan en el mercado a través de la venta de excedentes de producción de las empresas de marca y artículos que presentan fallos, con descuentos del 30 al 70%.

La mayor cantidad de *outlet* se centra en el sector de la moda, aunque existen estableci-

mientos que venden electrodomésticos, productos electrónicos o de informática.

Los artículos generalmente tienen una pequeña tara, por lo que no pueden ser vendidos en la tienda original. Sin embargo, es aconsejable identificar el deterioro antes de realizar la compra: si el descuento es debido a

un daño, no se puede plantear luego una reclamación por producto defectuoso. También ofrecen objetos que han estado en exposición o presentan un embalaje defectuoso: es aconsejable asegurarse de que ofrecen garantía o posibilidad de cambio.

Se puede acceder desde Internet a tiendas virtuales *outlet*. ▶



Adiós a la bombilla

Los halógenos de última generación emplean menos de energía y duran más

Las bombillas tradicionales tendrán que desaparecer del mercado de forma progresiva durante los próximos tres años para dar paso a una nueva generación de lámparas de bajo consumo. Para ello, el 8 de diciembre de 2008 la Unión Europea (UE) aprobó una Directiva por la que se regula el calendario para la supresión de las lámparas tradicionales incandescentes. Así, desde el 1 de septiembre los fabricantes e importadores no pueden fabricar, distribuir ni vender lámparas incandescentes claras. Y a partir de 2010 la UE sólo permitirá los halógenos de última generación, que emplean un 50% menos de energía y duran tres veces más que las bombillas convencionales.

El 1 de agosto de 2008, el Instituto para la Diversidad y Ahorro de la Energía (IDAE), del Ministe-

rio de Industria, aprobó el Plan E, que incluye medidas sobre ahorro y eficiencia energética.

El objetivo es mentalizar a los ciudadanos de la importancia que tiene el ahorro de energía y la adopción de hábitos que fomenten la eficiencia energética por parte de los hogares y empresas.

EFICIENCIA

Una bombilla de bajo consumo ahorra unos 100 euros durante su vida útil –de 25 a 50 euros al año en la factura de la luz–, consumiendo un 80% menos y con una duración media de 6 a 8 veces más.

Las lámparas halógenas de ahorro energético ahorran hasta un 30% de energía, y las fluorescentes compactas y los LED, hasta un 80%.

Con la Directiva de la UE no se prohíbe el uso de lámparas in-

candescentes en los hogares, sino su comercialización. El consumidor que tenga en su hogar lámparas incandescentes no tiene que sustituirlas a partir del 1 de septiembre de 2009, aunque la medida merece la pena, pues aunque los productos ahorradores son más caros, en la mayoría de los casos se amortizan en un año.

La UE se prepara para la gestión de recogida y destrucción de las bombillas que se convertirán en residuos peligrosos por su contenido en mercurio. Ahora, al igual que las pilas, hay que entregarlas en un punto limpio. Ambilamp, entidad encargada de gestionar el residuo, ha instalado contenedores en grandes superficies como Leroy Merlin, que extenderá a los pequeños comercios. ▶



Consumo multa a Trampolín Hills con 365.000 euros

La consejería de Sanidad y Consumo ha impuesto una sanción de 350.000 euros a la empresa Trampolín Hills Golf Resort por no garantizar a todos los adquirentes de la urbanización que puso en marcha en Campos del Río la devolución de las cantidades entregadas a cuenta, según informa la agencia EFE.

El acuerdo sancionador, publicado el 16 de noviembre en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, incluye otra multa de 15.000 euros porque en los contratos de compraventa impuso "cláusulas contrarias al principio de justo equilibrio de las contraprestaciones, pues estipuló a favor del vendedor

una cláusula penal que no guarda equilibrio con la que fija a favor del comprador". Señala la resolución que la conducta de esta empresa, contra la que se tramita también una querrela criminal por presunta estafa en un Juzgado de Mula, infringe el Estatuto de los Consumidores y Usuarios y la Ley General para la Defensa de los Consumidores. La consejería afirma que la promoción proyectada por Trampolín Hills en Campos del Río "consta de 2.573 viviendas" y que "la empresa admite que ha vendido 1.855, percibiendo a cuenta un total de 57.988.762 euros sin que conste acreditada, en la forma legalmente establecida, la constitución de ga-

rantías respecto a una parte de dicho montante, que asciende a 46.988.759 euros".

UN MES PARA RECURRIR

La Comunidad concedió a la empresa el plazo de un mes para que pueda recurrir, algo que Trampolín anunció que hará.

En el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 2 de Mula también se tramita una querrela criminal presentada por varios compradores por un presunto delito de estafa. Trampolín Hills se encuentra actualmente en situación de concurso de acreedores, declarada por el Juzgado de lo Mercantil número 2 de Murcia. ▶

¿SABÍAS QUE...?

Los ciudadanos de la Unión Europea (UE) tienen derecho a la protección consular y diplomática de los 27 estados miembros de la Unión. Cuando se encuentre en un país fuera de la UE en el que su Estado miembro no tenga embajada ni consulado, todo ciudadano de la UE tiene derecho a solicitar la protección consular o diplomática de cualquier otro Estado miembro de la UE.

¿SABÍAS QUE...?

El sitio de la mujer está en... ¡la I+D industrial!

Recientemente, los mayores aumentos de la presencia de mujeres en la ciencia se han dado en la investigación y el desarrollo industriales, vitales para la ciencia, la innovación y la tecnología europeas. En Europa, más del 50% de la investigación está re-

alizada por la industria. La UE desea que Europa llegue a ser líder mundial en innovación pero, para ello, el sector de la I+D tiene que explotar plenamente sus recursos y su potencial.

Una de las barreras que dificulta la consecución de este objetivo es la infra-representación de las mujeres en la investigación. En las organizaciones del sector público, como las universidades y los institutos de investigación, la proporción de mujeres investigadoras es de un 30%. Sin embargo, en la investigación industrial, ésta se reduce al 16%.

Si deseas más información, visita <http://ec.europa.eu/research/sciencsociety/index.cfm?fuseaction=public.topic&id=27>

¿SABÍAS QUE...?

La UE produce un tercio del conocimiento científico del mundo e impulsa los conocimientos técnicos más avanzados en ámbitos como las ciencias ambientales, la investigación médica, el transporte, la aeronáutica y las telecomunicaciones.

- ¿Sabías que los proyectos financiados por la UE han desarrollado normas internacionales muy importantes? Por ejemplo, tu móvil funciona con la norma GSM. El motor de combustión y el bolígrafo también se han desarrollado en Europa.
- ¿Sabías que el software de animación utilizado en películas como *Shrek* y *Harry Potter* se ha desarrollado también en Europa?

¿SABÍAS QUE...?

- Todos tus derechos habituales como comprador son aplicables también a Internet.
- Siempre se debe imprimir la

orden de pedido y el e-mail de confirmación, en caso de que lo manden.

- Ten en cuenta los términos y condiciones de la compra: comprueba los detalles del pago y el envío.
- Guarda los recibos de tus pedidos.
- No des los datos de tu tarjeta a menos que sea una conexión segura, y nunca por correo electrónico: no facilites tu número PIN a nadie.
- Normalmente cuentas con siete días laborables para cancelar un pedido por Internet y solicitar la devolución del dinero si el vendedor pertenece a la UE.
- Dispones de catorce días laborables para retirarte de cualquier acuerdo de servicios financieros realizado a través de Internet.
- A menos que se acuerde otra cosa, el proveedor debe ejecutar la orden en el plazo máximo de 30 días a partir del día siguiente al de recepción del pedido.
- Fíjate bien en el recibo de tu tarjeta y en las normas relacionadas con la comunicación de operaciones sospechosas. En España, dispones de al menos 90 días para informar.

¿SABÍAS QUE...?

Para sacarle fotos a algún amigo, familiar o compañero de clase, primero debes pedirle permiso. Lo más prudente es no publicar nunca fotos en Internet. En lugar de eso, guárdalas en un sitio seguro para que sólo las puedas ver tú.

Recuerda que, en cuanto publicas una foto en Internet, deja de ser privada y ya no puedes controlar dónde acabará. ▶



TABLÓN DEL CONSUMIDOR

CURSOS

La protección de datos

Los días 6, 7 y 8 de octubre se celebró en Murcia, en la Fundación Las Claras, un curso sobre "La protección de datos personales como derecho fundamental de los consumidores y usuarios".



La inauguración del curso estuvo a cargo del director general de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo, Juan Manuel Ruiz Ros, quien destacó la importancia de respetar y de ser respetado en el uso de datos de carácter personal, al igual que reseñó la importancia de la actuación de la Agencia Española de Protección de Datos.

El curso estaba dirigido a los profesionales de consumo de todas las administraciones: estatal, autonómica y local, y a él asistieron más de cuarenta personas.

Los temas estudiados fueron:

- La protección de datos personales. Aspectos generales y principios conceptuales.
- Ficheros de titularidad privada.
- Protección de datos en el ámbito de las telecomunicaciones.
- Ficheros de solvencia patrimonial y crédito.
- Protección de datos de carácter personal: sistema sancionador y aspectos prácticos.▶

JORNADAS

Los servicios financieros, a debate

El pasado 10 de noviembre se celebraron en el Centro de la Fundación Las Claras unas jornadas sobre productos financieros destinadas a todos los profesionales y técnicos de la Región en materia de consumo.

A la cita asistieron más de 40 personas de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor, asociaciones de consumidores, Dirección General de Comercio y Dirección General de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo.

Las jornadas fueron inauguradas por el director general de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo, Juan Manuel Ruiz Ros, y los ponentes fueron Rafael Abad Prieto, letrado responsable de la unidad de apoyo documental y relaciones externas del servicio de reclamaciones del Banco de España; Julián Baranda García Sotoca, analista del departamento de inversiones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y Ana Isabel Ruiz González, inspectora de seguros del



Estado de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

HERRAMIENTAS PRÁCTICAS

El objetivo de las jornadas fue profundizar en los temas relacionados con los servicios financieros y enseñar herramientas prácticas de autoprotección al demandante de estos servicios para que los asistentes puedan ejercer de educadores y formadores de los consumidores en esta materia que, por su complejidad, puede ser causa de problemas.

Las jornadas fueron organizadas por la Dirección General de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo, con la colaboración del Instituto Nacional del Consumo, el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.▶

CONSULTAS Y SUGERENCIAS



Página de encuentro con usuarios y consumidores

La Dirección General de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo pone en marcha una página en la revista *Consumo* como lugar de encuentro con los consumidores y usuarios de la Región de Murcia.

La Dirección General invita a todos a hacerle llegar sus su-

gerencias y consultas en materia de consumo, las cuales deben dirigirse a: revista *Consumo*, Dirección General de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo, Ronda de Levante, 11, 4ª planta, 30071, Murcia, o al correo mrosa.sancho@carm.es

Es imprescindible indicar el DNI, nombre y apellidos, dirección y número de teléfono del remitente. No se hará uso de los datos, salvo para el fin para el que fueron facilitados. El contenido podrá ser resumido para facilitar su publicación en la revista.▶



CONSUMO INTELIGENTE EN NAVIDAD

Juguetes seguros y educativos para el consumidor más vulnerable

Los poderes públicos deben garantizar la seguridad, la salud y los intereses económicos del consumidor, y a la Administración le compete la labor de controlar y vigilar que los juguetes que entran al mercado cumplan con la legalidad.

La responsabilidad de que los niños jueguen con juguetes seguros también es de los padres, que deben realizar un consumo responsable y una supervisión de uso adecuado. Padres, educadores y consumidores en general debemos elegir y seleccionar juguetes seguros, educativos y divertidos que respondan a criterios de calidad y diversidad.

Antes de hacer una compra, debemos recordar que podemos construir juguetes con materiales de desecho o de bajo coste, se pueden reparar los usados o utilizarlos de forma colectiva en ludotecas o entre amigos.

Meglena Kuneva, comisaria europea responsable de la protección de los consumidores, asegura que "en Navidad hemos de recordar cuántas familias de la Unión Europea confían en la industria del juguete al buscar productos seguros y fiables. Los niños son los consumidores más vulnerables".



ANTES DE SU ADQUISICIÓN HAY QUE TENER EN CUENTA:

- Es mejor tener pocos juguetes, pero bien escogidos y variados.
- Que estén fabricados con buenos materiales y tengan buen acabado.
- No hay que hacer distinción por razón de sexo.
- Que sean adecuados a la edad del niño que los va a usar.
- Que favorezcan la adquisición o desarrollo de habilidades y destrezas.
- Que permitan la colaboración entre diversos jugadores.
- Que lleven al conocimiento de la propia cultura y la lengua.
 - Que contengan la información necesaria en etiquetas, embalajes e instrucciones, advertencias de riesgos, destinatarios, etcétera, en español.
 - Supervisar el juego en caso de que así venga indicado.
- Buscar en los juguetes una buena relación calidad-precio.
- Elegir bien el establecimiento en el que se adquieren.
- No bajar la guardia ante las ventas a distancia y ambulantes, por catálogo, domiciliarias, en ferias, etc.
- Que cumplan las condiciones de seguridad.



MARCAO CE

Los juguetes comercializados en la UE, incluidos los importados de terceros países, llevarán el marcado CE, que indica que el juguete es conforme a los requisitos establecidos en la legislación comunitaria y han superado los análisis de peligros químicos, físicos, mecánicos, eléctricos, higiénicos, radiactivos, etc.



MÁXIMA PRECAUCIÓN CON LOS MENORES DE 3 AÑOS

Los juguetes no destinados a niños menores de 36 meses deberán llevar una advertencia del tipo "No conviene para niños de 36 meses/3 años" o un aviso con el pictograma de prohibición.

