

## EL TEMA

# Reducir, reciclar y reutilizar, claves para la gestión responsable de los residuos urbanos

PÁG. 4 a 9



**Jesús Montoya**

*Coordinador de la OMIC de Molina de Segura*

*«Ayudamos al usuario en problemas graves como el corte de la luz o el impago de la hipoteca»*

PÁG. 10 v 11

## ACTUALIDAD: VERANO

### Derechos y obligaciones del consumidor en rebajas

### Prevenir intoxicaciones alimentarias y golpes de calor

PÁG 14 a 18



DE INTERÉS

FEDERACIONES Y ASOCIACIONES  
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. Telefax: 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 Caravaca de la Cruz**  
Plaza del Arco, nº 1, Ayuntamiento. 30400, Caravaca de la Cruz  
Teléfono: 968708457 y 630740558 - Fax: 968702767. [omic@caravacadelacruz.es](mailto:omic@caravacadelacruz.es)  
Horario: lunes, martes, jueves y viernes de 9 a 14.30 y miércoles de 17.00 a 20.00 h  
*Esta oficina depende del Ayuntamiento de Caravaca y abarca el ámbito municipal*

## Derechos del consumidor

Los principios básicos que debe conocer todo consumidor son:

- Todo consumidor tiene que adquirir conciencia sobre su condición de consumidor y de la importancia que tiene su comportamiento como tal en la economía.
- Conocer los derechos que les asisten como consumidores.
- Conocer las diferentes vías que existen para reclamar sus derechos.
- Utilizar los medios que tiene a su alcance para hacer valer sus derechos.
- Obtener información, ante cualquier duda.
- Poner en conocimiento de la

Administración cualquier sospecha de posible infracción administrativa en materia de consumo, aunque no se vea afectado directamente por ella.

- Denunciar cualquier posible abuso cometido por los comerciantes.

Los mecanismos de defensa que tiene a su disposición son:

- Hojas de reclamaciones.
- Teléfono del consumidor: 901 501 601.
- Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs).
- Asociaciones de consumidores de la Región.
- Junta Arbitral de Consumo. ▶

### 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



# Por un consumo responsable

**S**er un buen consumidor, y un consumidor responsable, constituye una parte importante de la vida adulta en la sociedad contemporánea. Hay que aprender a comprar, pues este *rito* supone la iniciación a la edad adulta. Hacer elecciones materiales es un privilegio, una responsabilidad y una actividad esencial de la vida moderna.

El consumo es una actividad humana, consistente en la adquisición de productos y servicios en las unidades familiares. Sin embargo, ser responsable abarca mucho más. Por ello es necesario educar a nuestros menores, dotándoles de conceptos, procedimientos y actitudes que posibiliten una sociedad de consumo cada vez más justa, solidaria y responsable, al mismo tiempo que se mejora la calidad de vida de todos los murcianos.

Igual de importante es aprender a reducir el consumo y los residuos que éste genera; saber reciclar los que se producen y reutilizar los que se puedan, conociendo las claves de una gestión medioambiental de los residuos, incluido el reciclaje de fármacos. Por eso en este número de la revista *Consumo*



*sumo* incluimos varias secciones dedicadas al reciclaje, al consumo tanto nacional como en el ámbito de la Unión Europea, y señalando como elección segura de gestión medioambiental responsable el punto limpio o ecoparque.

Tampoco queremos olvidar la importancia de la labor que desarrollan las OMICs de nuestra región a la hora de concienciar al consumidor sobre la necesidad de hacer un consumo responsable y del cumplimiento de las tres 'R': reducir, reciclar y reutilizar.

No podíamos cerrar este número de nuestra revista sin ha-

cer mención a consejos prácticos para la compra en rebajas; la responsabilidad del consumidor debe producirse durante todo el año, sin bajar la guardia en esta época sólo porque los bienes y servicios cuesten menos.

Tampoco obviamos la importancia de lavarse la manos de forma adecuada para evitar infecciones, de la prevención de intoxicaciones alimentarias en verano y de las claves para evitar insolaciones en esta época del año; si bien el sol es una fuente importante de vitamina D, también puede ser muy dañino para nuestra piel. ▶

*«Es necesario educar a nuestros menores, dotándoles de conceptos, procedimientos y actitudes que posibiliten una sociedad de consumo cada vez más justa, responsable y solidaria, al tiempo que se mejora nuestra calidad de vida»*

## SUMARIO



### Arbitraje

La Junta Arbitral resuelve los conflictos derivados del consumo de forma gratuita

**12 y 13**

### Acua Euroconsumo

Los consumidores tienen poca confianza en la recuperación económica y suprimen caprichos y gastos superfluos

**19**

### Conmemoración

Molina acoge una feria de consumo para celebrar el Día Mundial del Consumidor

**21**

CONSUMO Y MEDIO AMBIENTE

# Reducir, reciclar y reutilizar, claves para la gestión medioambiental de los residuos

La actividad humana produce un impacto innegable en el medio ambiente: la generación y gestión de los residuos constituye un problema grave en la sociedad actual. Sin embargo, minimizarlo está en nuestras manos no sólo a gran escala, sino en nuestro día a día, como consumidores *contaminantes* que somos.

Para ello, una piedra angular de comportamiento se encuentra resumida en las tres 'R', concepto acuñado en Japón. Reducir, reciclar y reutilizar son así las estrategias para el manejo de residuos que buscan una actitud sostenible con el medio ambiente,

dando prioridad a la reducción del volumen de residuos generados.

Reducir quiere decir utilizar menos primeras materias, menos agua y menos energía; por ejemplo, no dejando la luz encendida al salir de una habitación, cerrando bien el grifo cuando se friegan los platos, duchándonos en vez de bañarnos, etc.

Reutilizar consiste en no desechiar los objetos cuando todavía son útiles.

La 'R' central, reciclar, permite utilizar los residuos para elaborar nuevos productos, partiendo de la recogida selectiva por la que el usuario doméstico separa -en casa, el comercio, la ofici-

na o la vía pública- la basura y la deposita en contenedores soterrados o en superficie.

En el contenedor gris o verde oscuro, el usuario deposita los restos orgánicos; en el amarillo, el plástico, el aluminio y los envases metálicos y de brik; en el verde claro tipo iglú, el vidrio, y en el contenedor azul el papel -no encerado, plastificado, metalizado o sucio- y el cartón (ver imagen 1).

### RECOGIDA SELECTIVA

Separar la basura por fracciones para su posterior reciclado tiene ventajas que revierten en el propio consumidor. Así, los papeles y cartones sirven para producir

EN CASA SE GUARDA EN BOLSAS, CAJAS, CUBOS, ETC.  
EN LA CALLE SE DEPOSITA EN...





## CONSUMO Y MEDIO AMBIENTE

➤ más papel y cartón, al igual que ocurre con el vidrio.

En cuanto a los envases ligeros, los envases tipo brik se utilizan para fabricar bolsas de papel, láminas de aluminio o cartón, tableros de aglomerado, cartón para envases, papel de cocina, cartones para huevos, papel higiénico, etc. Las latas de aluminio, una vez separadas, prensadas y fundidas, sirven para hacer bicicletas, tornillos, electrodomésticos, etc.

Y la fracción orgánica se separa y somete al proceso de transformación en compost.

Además de las tres 'R', el Plan Nacional Integral de Residuos 2008-2015 establece los objetivos específicos de valoración y eliminación de los residuos, disminuyendo la cantidad de toneladas que van a parar a los vertederos, ya que, cuando los residuos se gestionan correctamente, se convierten en recursos que contribuyen al ahorro de materias primas, a la conservación de los recursos naturales y, en definitiva, al desarrollo sostenible.

Según el Instituto Nacional de Estadística (INE), en 2007 se recogieron 493 kilos de residuos urbanos mezclados por persona y año, cifra que en la Región de Murcia se situó en 523,7.

Por lo que respecta a la recogida selectiva, se recogieron 25,3 kg por persona y año de papel y cartón (10,4 kg en la Región, la cantidad más baja junto a Andalucía, Ceuta y Melilla), 14 kg de vidrio (11,9 en Murcia) y 18,2 kg de envases mixtos (17,6 kg en la Región).

En cuanto al tratamiento y destino de la *basura*, el 7,5% de los residuos mezclados recogidos en 2007 fueron reciclados; el 17,9%, compostados; el 9,7%, incinera-



dos, y el 64,9% fueron a parar a vertederos.

Sin embargo, el reciclado alcanzó al 52,3% de los residuos recogidos selectivamente –con tasas que superan el 60 y el 65%, respectivamente, en vidrio y envases, frente al 28,6% de residuos compostados, el 3,2% de incinerados y el 15,9% de los destinados a vertido. De ahí la importancia

de insistir en el valor de la recogida selectiva como herramienta vital de desarrollo sostenible.

### MUCHO POR HACER

Partiendo de los datos aportados por la asociación Aspapel y los sistemas integrados de gestión (SIG) Ecoembes y Ecovidrio, recogidos a su vez en el *Perfil*

Continúa en la página siguiente

## Murcia, en el top del reciclaje de fármacos

**D**urante 2009 se reciclaron a través de los 554 puntos Sigre de la red de farmacias de la Región de Murcia una media mensual de 6,49 kilos de envases y restos de medicamentos por cada 1.000 habitantes, lo que ha supuesto un incremento respecto al año anterior de un 13,46%. Tanto por el volumen de recogida por habitante, como por el crecimiento experimentado, la Región se sitúa por encima de la media nacional y como la cuarta comunidad autónoma que más colabora en el reciclado de medicamentos, siendo uno de los hábitos



medioambientales y sanitarios "más extendidos" en los hogares murcianos.

Según un estudio de opinión realizado por Sigre Medicamento y Medio Ambiente, los ciudadanos están cada vez más concienciados de la necesidad de reciclar correc-

tamente los restos de medicamentos y sus envases, ya que el 86% considera que tirar estos residuos a la basura o por el desagüe puede entrañar algún riesgo para el medio ambiente y, por tanto, requieren de un tratamiento medioambiental específico.

Los encuestados coinciden en que hay tres momentos clave para el reciclado: cuando se hace la revisión del botiquín doméstico y se retiran los medicamentos caducados o que presentan un mal estado de conservación, los que ya no se necesitan y los que ya no se recuerda para qué fueron prescritos.

CONSUMO Y MEDIO AMBIENTE



Viene de la página anterior

*Ambiental de España 2008* que edita anualmente el Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino, los usuarios de la Región de Murcia tienen un comportamiento dispar según se trate de recogida selectiva de papel y cartón o de vidrio. Como dato positivo, los indicadores reflejan una tendencia continuada al alza en cuanto a concienciación ciudadana.

Así, y a pesar de que la industria papelera en España es líder en reciclaje en la Unión Europea, con una tasa de recogida selectiva del 63,9% en 2007, la Región se situó en 2006 en último lugar de recogida selectiva por comunidades autónomas, sólo 'superada' por Ceuta y Melilla.

Sin embargo, los murcianos fueron los terceros que más impulsaron el reciclado de vidrio en 2007, con un incremento del 18,3%, sólo superados por Extremadura (24,1%) y Madrid (20,3%). A pesar de este aumento significativo, la tasa de recogida selectiva de vidrio sigue estando en la Región de Murcia por debajo de la media nacional (15,5 kilos por persona y año), con 13,7 kg.

**CONSEJOS EN EL HOGAR**

En general, los hogares están poco preparados para guardar basura separada: suele faltar espacio. Para facilitar esa labor, existen cubos de basura divididos en compartimentos para depositar en distintas bolsas los restos de envases y los de comida. ➤

OPINIÓN

El consumo, el reciclaje y la Unión Europea



JESÚS ESTEBAN CÁRCAR BENITO

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

«El reciclaje reduce la cantidad de energía necesaria para fabricar nuevos componentes y ayuda a disminuir la contaminación y el consumo de los recursos naturales»

El reciclaje reduce los residuos destinados a su eliminación y el consumo de los recursos naturales, y además mejora la eficiencia energética. Por lo tanto, desempeña un papel esencial en la transición hacia el consumo y producción sostenibles. El reciclaje reduce cantidad de residuos que ocupan un espacio precioso en los vertederos. También reduce la cantidad de energía necesaria para fabricar nuevos componentes y así ayuda a disminuir la contaminación y el consumo de los recursos naturales.

Europa es un líder mundial en el sector del reciclado. La Unión Europea (UE) cuenta con alrededor del 50% del total mundial de los

residuos, y su reciclado emplea a unas 500.000 personas en Europa y se compone de más de 60.000 empresas. Muchos países europeos ya reciclan más del 50% de los residuos de los envoltorios, y dentro de poco la UE aumentará los objetivos de reciclaje de los embalajes. Ahora se están estableciendo objetivos de reciclaje para los coches viejos, los aparatos eléctricos y las pilas.

Como consecuencia, la UE tiene una serie de medidas reguladoras que tratan de los residuos: un enfoque estratégico para los residuos y los recursos, la legislación que regula el tratamiento y la gestión de flujos de residuos específicos, como al final de la vida de los vehículos, y equipos electróni-

cos. El objetivo de la Unión Europea es reducir la acumulación de residuos finales en un 20% para este año 2010 y en un 50% para el año 2050, en ambos casos respecto a los niveles del año 2000. Para lograrlo, ha diseñado una estrategia con las siguientes prioridades: prevenir la generación de residuos; aprovechar los residuos de varias formas (reutilización, reciclado y recuperación de energía); mejorar las condiciones de tratamiento, y regular el transporte.

**PRINCIPIOS CLAVE**

La Unión Europea actúa siguiendo cuatro principios fundamentales: prevención, "el que contamina paga", precaución y proximidad. El principio de prevención significa



## CONSUMO Y MEDIO AMBIENTE

➤ Además, muchos envases pueden comprimirse. Una buena práctica es aplanar los *tetra-briks* y comprimir las botellas de plástico o las latas de aluminio.

Los residuos que no desprenden olores pueden guardarse al aire, en un sitio discreto. Es el caso del papel y el cartón. Botellas y botes de cristal, enjuagados y limpios, pueden ser almacenados durante bastante tiempo.

Es importante depositar cada fracción de residuo en el punto de recogida correspondiente –contenedor en superficie, soterrado o punto limpio– con una frecuencia adecuada que nos resulte cómoda. La excepción son los restos de comida, que han de desecharse a diario, máximo cada dos días. ▶

## Qué hacer con pilas, aceites y neumáticos

**A**demás de los SIG Ecoembes, Ecovidrio y Sigre, la Fundación Ecopilas y la Plataforma Europea de Reciclaje —European Recycling Platform (ERP)— han creado un nuevo sistema de gestión para las pilas y las baterías, ya que una pila de mercurio puede llegar a contaminar unos 600.000 litros de agua y una alcalina, unos 160.000.

Los usuarios pueden depositar estos residuos en puntos urbanos de recogida, establecimientos comerciales de los distribuidores, talleres de automoción y ecoparques o puntos limpios. Más información en [www.ecopilas.es](http://www.ecopilas.es)



En cuanto a los neumáticos, cuyo sistema de tratamiento puede convertirlos en energía eléctrica, Signus Ecovalor cuenta en España y la Región con distintos centros de recogida y clasificación. Más información en [www.signus.es](http://www.signus.es)

También los aceites domésticos de origen vegetal (soja, girasol y oliva) son residuos muy contaminantes que habitualmente pasan a la red de alcantarillado. En botellas de plástico, se deposita en contenedores especiales (de color naranja rojizo), lo que permite su reciclaje en jabones, lubricantes, abonos y biocombustibles, como el biodiésel. Más información y puntos de recogida en [www.carm.es](http://www.carm.es) y 902 10 91 41.

limitar la generación de residuos en el punto de origen, animando a las empresas productoras y a los consumidores a preferir productos y servicios que generen menos residuos. También es preciso desarrollar y promover una estrategia de reciclado de residuos a nivel europeo.

El principio “el que contamina paga” quiere decir que quienes producen la contaminación tienen que costear su limpieza. Hay que identificar las sustancias peligrosas para que los fabricantes se encarguen de recoger, tratar y reciclar los residuos.

El principio de precaución señala que, cuando se cree que puede haber un riesgo, hay que tratar de evitarlo.

Por último, el principio de proximidad expresa que hay que tra-

tar los residuos lo más cerca posible del sitio en que se originan.

La Unión Europea quiere lograr una mejor gestión de los residuos y anima a los consumidores a que protejan el medio ambiente con sus hábitos y decisiones. Intenta influir en el comportamiento de los productores y los consumidores con las siguientes medidas: uso de la etiqueta ecológica; sustitución de las sustancias peligrosas; diseño ecológico de los productos; evaluación del ciclo de vida; desarrollo de tecnologías más limpias; fichas informativas; campañas de sensibilización; orientaciones, y normativas e impuestos.

En este contexto, la Directiva 2008/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de noviembre de 2008 sobre los resi-

duos, y por la que se derogan determinadas directivas, fue aprobada por el Consejo el 21 de octubre de 2008. La Directiva marco de residuos (DMA) establece metas para los objetivos de la UE sobre residuos domésticos (50%) para 2020 y para la construcción y demolición (70%) para 2020. La DMA actuará con una fuerza importante para impulsar la mejora de la gestión de residuos, un mayor reciclaje, y ayudará a fomentar y apoyar los mercados de apuntalamiento.

La nueva directiva moderniza la legislación vigente en la UE sobre residuos, es decir, aclara los conceptos de recuperación, eliminación, el final de la condición de residuo y producto o la definición de las condiciones para la mezcla de residuos peligrosos,

contribuyendo a la simplificación jurídica. La DMA incide también en la necesidad de respetar los principios de claridad, comprensión y accesibilidad para los usuarios, especialmente para las pequeñas y medianas empresas (pymes), en relación a la lista de residuos y sus revisiones.

La responsabilidad de la aplicación de la DMA es compartida por la Comisión Europea y los estados miembros, si bien deberá incorporarse al Derecho nacional antes del 12 de diciembre de este año 2010, fecha a partir de la cual quedarán derogadas la Directiva 75/439/CEE, relativa a la gestión de aceites usados; la Directiva 91/689/CEE, relativa a los residuos peligrosos, y la Directiva 2006/12/CE, relativa a los residuos. ▶

CONSUMO Y MEDIO AMBIENTE



Hay 38 ecoparques o puntos limpios en la Región, repartidos en 32 de los 45 municipios.

## Elección segura: el ecoparque

Sirven para depositar los materiales que no tienen cabida en los contenedores tradicionales

Un ecoparque o punto limpio es un centro de recepción y almacenamiento de residuos municipales destinado a la recogida selectiva, y en el que los ciudadanos podemos depositar gratuitamente aquellos materiales que no tienen cabida en los contenedores tradicionales. Es el caso de residuos electrónicos, pequeños y grandes electrodomésticos, aceites vegetales, aceite de motor, ropa y calzado, restos de podas, tubos fluores-

centes, radiografías..., además de pilas, baterías, papel y cartón.

### CÓMO FUNCIONAN

Pueden hacer uso de estas instalaciones particulares, comercios, oficinas y servicios, cuya producción de residuos, por su naturaleza o composición, pueda asimilarse a los producidos en los domicilios particulares, ya que no se admiten los residuos procedentes de actividades industriales. Su traslado al ecoparque corre por cuenta del ciudadano.

Cuando un objeto depositado en el ecoparque o punto limpio está formado por varios materiales, tiene que ser desmontado en la medida de lo posible con el fin de incorporar cada fracción del residuo a su contenedor correspondiente. Por ejemplo, un mueble de madera con piezas metálicas se desmontará para verter la madera al contenedor de madera y las piezas metálicas al de los metales. Si se deposita cartón, éste ha de estar plegado para que ocupe el mínimo espacio.

Todos los residuos son almacenados de forma temporal, para posteriormente ser transportados a plantas de selección donde se separan, recuperan y reciclan los materiales que posteriormente vuelven a utilizarse. Únicamente las fracciones que no son aprovechables se llevan a un vertedero controlado.

Por estas razones, al utilizar un ecoparque se reduce el volumen de basura que va a vertedero, se ahorran materias primas y energía, reutilizando o reciclando los residuos, y se evita el vertido incontrolado de los residuos de gran tamaño a nuestro entorno. ▶

### Dónde encontrarlos

La Región cuenta con 38 ecoparques en 32 municipios: Alcantarilla, Alguazas, Águilas y Calabardina (Águilas), Abanilla, Alhama, Aledo, Bullas, Calasparra, Caravaca, Cartagena (2), Cehegín, Ceutí, Cieza, Fortuna, Jumilla, Las Torres de Cotillas, Lorca, Lorquí, Los Alcázares, Mazarrón, Molina de

Segura, Moratalla, Mula, Murcia, Pliego, Puerto Lumbreras, San Javier (2) y Santiago de la Ribera (San Javier), San Pedro del Pinatar, Santomera, Torre Pacheco y Roldán (Torre Pacheco) y Yecla.

Están abiertos de lunes a viernes, de 10:00 a 13:30 y de 16:30 a 19:00 horas, y los sábados de 10:00 a 13:30 horas.

Además, existen los llamados ecoparques móviles. Son vehículos que se instalan en los municipios periódicamente y en los que se pueden depositar residuos no voluminosos. Los vehículos transportan los diferentes materiales al ecoparque del municipio.

Más información y horarios en [www.calidadambiental.es](http://www.calidadambiental.es)

# CONSUMO RESPONSABLE

Las 3 'R'

## Reduce Reutiliza Recicla

No tires los restos de aceite doméstico por el desagüe

Almacena las botellas y los botes de cristal ya enjuagados

No olvides quitar la tapa metálica de botellas y tarros de vidrio

Aplana los briks, comprime las botellas de plástico y las latas de aluminio

Deposita fármacos caducados, aceites y pilas en puntos autorizados

No deposites pañales ni papeles sucios en el contenedor azul

Desecha a diario, máximo cada dos días, los restos de comida

Usa cubos de basura distintos o compartimentados

Región de Murcia



Para más información: [www.murciaconsumo.es](http://www.murciaconsumo.es) / [www.paginasnaranjas.org](http://www.paginasnaranjas.org)

## ENTREVISTA CON

**Jesús Montoya, coordinador de la OMIC de Molina de Segura**

# «Ayudamos en problemas graves como el impago de la hipoteca o el corte de suministros básicos»

Las mayores preocupaciones del consumidor de Molina son la pérdida de poder adquisitivo y el incremento de los precios

● REVISTA 'CONSUMO'  
REGIÓN DE MURCIA

**D**isponibilidad y actitud de escucha son dos de las características clave que el coordinador de la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Molina, Jesús Montoya, le atribuye a una OMIC.

**Consumo. ¿Cómo definiría la labor de una OMIC?**

**Jesús Montoya.** Es un servicio público, del Ayuntamiento, de atención a los consumidores y usuarios del municipio. Desarrolla actividades de información, educación, formación, prevención, orientación y asesoramiento, así como de inspección a través de la Ordenanza Municipal de Consumo y de acuerdo con lo establecido en la Ley 4/1996 del 14 de junio del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia. También colabora directamente con la Dirección General de Consumo en todo lo relativo a la red de alerta RAPEX, y con la Junta Arbitral a través de arbitrajes por videoconferencia. También disponemos de un abogado para realizar asesorías jurídicas, en particular para aquellos temas que no pueden resolverse por la vía administrativa.

Sin embargo, la OMIC es algo más que todo esto: es un referente de servicio público donde los consumidores y usuarios buscan asesoramiento y amparo ante las vicisitudes que plantean en sus vidas diarias aquellos problemas relacionados con aspectos de orden económico. Esto nos obliga a ser tranquilos, dispues-

tos, a escuchar siempre con atención y buscar en la medida de nuestras posibilidades una solución a los conflictos planteados.

Los consumidores y usuarios hacen uso de este servicio a través de consultas telefónicas, reclamaciones y consultas mediante fax, correos electrónicos y, especialmente, consultas presenciales, ya que lo habitual es que presenten las hojas de reclamaciones ya requeridas en el comercio. Guiar al consumidor y ayudarlo a poner las palabras adecuadas en la descripción de los hechos es parte de la solución. Además, la recogida de documentación selectiva, detectando infracciones, es fundamental para la resolución de las reclamaciones, en su mayoría mediante mediación o conciliación.

**C. ¿Cuáles son los objetivos de una OMIC y, en concreto, los de la OMIC de Molina de Segura?**

**J. M.** Desarrollamos entre los consumidores, como base de nuestra actividad, el concepto de consumo responsable. Es imprescindible que el consumidor sea consciente de sus actos de compra con el fin de crear una sociedad más justa, igualitaria y respetuosa con el medio ambiente. En esa dirección se encaminan las campañas, los cursos de educación y formación y las publicaciones de la OMIC.

Además, buscamos mantener una colaboración permanente y ser lugar de encuentro entre empresarios y asociaciones de con-

sumidores, al tiempo que queremos dar una respuesta a los problemas puntuales derivados de la crisis, que son muchos.

Pretendemos hacer de Molina de Segura una ciudad calificada por la Unión Europea como "Ciudad de Comercio Justo", y también apostamos cada día más por buscar la resolución de las reclamaciones mediante la formación técnica, haciendo que el escrito de reclamación sea preciso y lo solicitado, adecuado, dirigiéndolo por los cauces más correctos para resolver el problema.

Por último, queremos incrementar nuestra actual colaboración con la Dirección General de Consumo en todos los aspectos en los que sea necesario.

**C. ¿Y cuáles son sus principales funciones?**

**J. M.** Mantener una presencia permanente en los medios de comunicación para que los consumidores tengan una información adecuada es una de nuestras funciones. Para ello se programan espacios que lleguen a la mayoría de la población.

También mantenemos un servicio de información directa para los usuarios, de forma que puedan recibir el asesoramiento correcto y, así, defender sus derechos con eficacia.

Desarrollamos un programa educativo y formativo en materia de bienes y servicios, para que los consumidores tengan información comprensible para su correcto uso, consumo y disfrute. ➤

« Informamos de forma permanente sobre el modo de afrontar la crisis económica »



« Queremos que la UE califique a Molina como "Ciudad de Comercio Justo" »

➤ Asimismo, ponemos a disposición del consumidor todos nuestros medios para resolver las quejas, denuncias y reclamaciones en defensa de sus legítimos intereses económicos y sociales, para la reparación del daño e indemnización por el perjuicio ocasionado. En particular, en los casos donde los consumidores están en situación de subordinación, inferioridad e indefensión.

Colaboramos de forma permanente con las asociaciones de consumidores y hacemos un seguimiento continuo de las incidencias en los comercios.

### C. ¿Cuáles son las preocupaciones más destacadas del consumidor murciano y molinense?

**J. M.** La pérdida del poder adquisitivo y el incremento de los precios, sobre todo entre las personas que han pasado a situación de desempleo. Se observa un temor general a perder el puesto de trabajo entre buena parte de los que sí lo tienen, incluidos los autónomos.

Lo más grave es el miedo a no poder afrontar el pago de las hipotecas, pero no son menos dolorosos los cortes de suministro y, en concreto, del servicio eléctrico

co por la imposibilidad de afrontar el pago. Este miedo se agudiza en los sectores con menos poder adquisitivo, especialmente en los parados y paradas, las personas con pensiones no contributivas y los jóvenes.

### C. ¿Qué actuaciones realizan en estos momentos de crisis?

**J. M.** Es difícil resolver los problemas que el consumidor afronta con la crisis, pero lo primero es buscar soluciones para los casos más graves, como el pago de hipotecas, a través de la asesoría jurídica, o los cortes de suministros básicos, cuya reanudación conseguimos en muchos casos por mediación con las empresas, que aceptan fraccionar los recibos. Informamos y tramitamos los bonos sociales y las cuestiones básicas alimentarias, dirigiendo a los afectados a servicios sociales u ONGs, como Cáritas.

Son medidas paliativas que consiguen que el consumidor sobreviva; pero siempre, teniendo la espada de Damocles encima.

Hay cuestiones que no podemos cambiar, como que la renegociación de créditos buscando facilidades para el pago, los in-

crementos desmesurados de los suministros básicos y la crisis son un cóctel explosivo que genera enormes problemas en las personas mayores y en las familias con ingresos bajos.

Intentamos aportar todo nuestro esfuerzo, conocimiento y contactos para solucionar los conflictos, pero hasta que no se genere empleo la situación va a ser muy difícil.

En cualquier caso, dentro de las campañas y seminarios de consumo responsable, se informa al consumidor sobre distintas medidas que siempre pasan por ajustar el gasto a las posibilidades económicas, insistir en la necesidad de formarse en aquellos puestos donde hay más opciones de empleo y concienciarles sobre que no dejen de pagar los créditos aunque se tengan que tomar medidas extremas como compartir vivienda con la familia o alquilar la vivienda que tenemos que pagar, buscando la solución más adecuada en cada caso. La asesoría jurídica siempre está abierta.

Como he dicho, todo lo que ofrecemos es paliativo, aunque hacemos todo lo que está en nuestra mano, y a veces más. ▶



## El arbitraje resuelve conflictos entre consumidor y empresa de forma gratuita

**Los árbitros que integran la Junta Arbitral son imparciales, objetivos e independientes**

La adhesión al sistema arbitral es, para las empresas, 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.

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. En tal caso, si la tienda está adherida al arbitraje de consumo, el tribunal arbitral y de forma gratuita decidirá qué es justo.

El sistema también sirve para proteger los derechos e intereses económicos de los consumidores. Los empresarios adheridos se verán defendidos en dicho sistema arbitral de los posibles abusos por parte de los consu-

ses, un plazo bastante más corto que el de un juicio. Además, es la Administración la que paga el proceso.

Así, los arbitrajes son gratuitos tanto para el consumidor como para la empresa.

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.

No se suelen dar casos de incumplimiento del laudo; no obstante, como éste tiene los mismos efectos que una sentencia, si se incumple, el consumidor puede solicitar que se ejecute al juez de Primera Instancia del lugar donde se dictó. Este proceso judicial es gratuito si la cuantía de la reclamación no supera los 900 euros.

**Si se presenta una solicitud de mediación, no se puede acudir a los tribunales; son caminos excluyentes**

midores, ya que en el tribunal hay una representación de los empresarios y otra de consumidores que deciden con ecuanimidad.

El tiempo de resolución del arbitraje varía en función del tipo de caso, pero por lo general el proceso suele ser de pocos me-



## ACTUALIDAD

➤ En cualquier caso, los laudos sólo pueden ser recurridos ante los tribunales 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 las dos partes –consumidor y empresa– han expresado 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.

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

### PASOS RECOMENDADOS

Si el consumidor quiere hacer una reclamación, 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, lo mejor es presentar 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 la mediación. Si ésta 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.



Si se presenta una solicitud de arbitraje, no se puede acudir a la vía judicial, ya que ambas 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...

El arbitraje resuelve reclamaciones entre particulares y empresas o profesionales. En los casos de alquiler de una vivienda entre particulares, 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, Vi-

vienda 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.

### CÓMO SOLICITARLO

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 Sanidad y Consumo y a través del portal del consumidor de [www.murcia-consumo.com](http://www.murcia-consumo.com) y [www.murcia-consumo.es](http://www.murcia-consumo.es) ▶

# El consumidor tiene en rebajas los mismos derechos y obligaciones que el resto del año

**El artículo rebajado en esta época del año debe serlo sólo en precio, no en calidad**

Los gastos del hogar se llevan una gran parte de los ingresos familiares, y más en época de vacaciones y rebajas; por ello, desde la Dirección General de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo de la Región consideran importante recordar algunas fórmulas efectivas para reducir costes, en la medida de lo posible.

## DURACIÓN DE LAS REBAJAS

- La duración de las rebajas, dentro del marco legal, debe anunciarse mediante exhibición del día inicial y final. En la Región de Murcia las rebajas de verano comenzaron el 1 de julio y finalizarán el 31 de agosto.

## PRECIO

- En los artículos deben figurar tanto el precio de origen co-

mo el rebajado o el porcentaje aplicable. En caso de segundas o sucesivas rebajas, deberán marcarse los artículos con el precio original, el precio de la primera rebaja y los de las sucesivas rebajas.

## TIQUE Y GARANTÍA

- Es necesario conservar el tique o factura de compra como garantía de una posible devolución o queja. Exija igualmente el periodo de garantía del artículo.

## 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 a prendas, ocurre igual que en las devoluciones.

## TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

- Tenga precaución al pagar con tarjetas de crédito o débito. Los establecimientos que admiten 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.

## PAGO EN MONEDA

- Debería recuperarse la práctica de pagar con dinero al contado, sacando del cajero o banco cantidades concretas. El consumidor puede tener así una idea más precisa y real de lo que está gastando.

## EXISTENCIAS

- Durante el periodo de rebajas, debe haber existencias suficientes. Si las rebajas quedan limitadas al agotamiento de los artículos, el comerciante habrá de informar claramente sobre el número total de unidades objeto de la actividad.

## ETIQUETADO

- El etiquetado debe ser correcto y legible en castellano. En el caso de la ropa, la etiqueta debe incluir instrucciones de lavado y planchado e informar de los materiales de confección y de los datos relativos a la empresa fabricante.

## CLÁUSULAS ABUSIVAS

- Se prohíbe la existencia de cláusulas abusivas y en par- ➤



## ACTUALIDAD

- ticular las de desvinculación basadas en errores tipográficos y de imprenta.

### DURACIÓN DE LAS REBAJAS

- Los artículos objeto de la venta en rebajas deberán haber estado incluidos con anterioridad, y durante el plazo mínimo de un mes, en la oferta habitual de ventas (han de ser 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.

### ELECTRODOMÉSTICOS

- Aproveche las rebajas para renovar, si le hace falta, los electrodomésticos. Adquiera los de eficiencia energética de clase A. De este modo puede ahorrar hasta un 70%.

### RENTABILIDAD

- Compre únicamente los productos que necesite; no es rentable adquirir artículos que no se necesitan sólo porque estén rebajados. La prudencia es la mejor aliada del consumidor. Ser discretos con los gastos que no son necesarios es fundamental para el ahorro familiar.

### JUNTA ARBITRAL

- Compre en establecimientos que estén adheridos a la Junta Arbitral de Consumo de la Región de Murcia, ya que ofrecen mayores garantías. Para saber cuáles son, consulte las páginas naranjas del consumidor.

### HOJAS DE RECLAMACIONES

- Solicite las hojas de recla-



maciones cuando no esté conforme con el servicio prestado; los establecimientos están obligados a proporcionar al consumidor las hojas de reclamaciones, de anunciarlas y tenerlas a disposición de los consumidores y usuarios.

### CRÉDITOS RÁPIDOS

- Ojo con los créditos rápidos, que pueden llegar a ser el doble o triple de caros que los tradicionales. El tipo de interés suele ser muy elevado (por encima del 20%). Aunque puede suponer una forma rápida de obtener dinero, conviene valorar otras operaciones antes de su contratación.

### DEFENSA DEL CONSUMIDOR

- Recuerde que los consumidores tenemos los mismos derechos en rebajas que el resto del año. El artículo rebajado debe serlo sólo en el precio, nunca en la calidad.

Si cree que algún comercio no ha respetado sus derechos como consumidor, exija la hoja de reclamaciones e intente resolver el problema de manera 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 o llamar al Teléfono del Consumidor: 901 501 601. ▶

# Prevenir intoxicaciones alimentarias en verano

Las toxiinfecciones alimentarias –salmonelosis, hepatitis A, botulismo, gastroenteritis, triquinelosis y anisakiasis– están causadas por la ingestión de bacterias, virus o parásitos. Los procedimientos de control e inspección que se llevan a cabo han resultado muy eficaces en la prevención de muchos de estos problemas. Sin embargo, el consumidor es el verdadero artífice de las prácticas correctas al final de la cadena alimentaria.

El verano constituye una época especialmente crítica, porque las altas temperaturas favorecen el desarrollo de microorganismos y hay una mayor tendencia a comer fuera de casa. Por ello, la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición propone algunas normas.

**1. Consumir alimentos que hayan sido tratados o manipulados higiénicamente.** No se debe consumir leche sin tratamiento

térmico (cruda). Las carnes, pescados y productos de repostería deben estar refrigerados o congelados. En los establecimientos de restauración es obligatorio el empleo de ovoproductos en la elaboración de mayonesas, salsas, cremas, etc. Si prepara estos alimentos en casa, deberá consumirlos inmediatamente y mantener la conservación en frío.

**2. Cocinar correctamente los alimentos** para que los microorganismos puedan ser destruidos. La temperatura a la que deben someterse debe permitir alcanzar al menos 70º C en el producto.

**3. Consumir los alimentos inmediatamente después de ser cocinados.** Después, no dejarlos nunca a temperatura ambiente.

**4. Un alimento cocinado es un alimento higienizado.** Los alimentos que no puedan ser consumidos inmediatamente o las sobras que se quieran guardar deben mantenerse bajo la acción

del calor, por encima de 60º C, o del frío, a 7º C como máximo.

**5. Calentar suficientemente los alimentos cocinados.** Para conservarlos después de su preparación, puede mantener caliente hasta su consumo aquellos alimentos que lo permitan (sopas, purés, guisos...). Los que no (ensaladas, gazpachos, etc.) deben ser refrigerados.

**6. Evitar el contacto entre los alimentos crudos y los cocinados.** Un alimento cocinado puede volver a contaminarse por contacto con uno crudo o con objetos que anteriormente hayan contactado un alimento crudo (cuchillos, tablas, superficies, trapos, etc.). El trapo de cocina o la bayeta puede ser un excelente vehículo de contaminación. Es preferible usar papel de cocina.

**7. Asegurar una correcta higiene** de la persona que va a manipular los alimentos y en todas las superficies de la cocina. Es imprescindible que tenga las manos siempre limpias, que las lave cada vez que haga falta y siempre que haga uso del baño. Almacenar la basura en recipientes lavables y cerrados, que no se encuentren cerca de los alimentos.

**8. Mantener los alimentos fuera del alcance de insectos, roedores y animales de compañía.**

**9. Utilizar exclusivamente agua potable** para beber, hacer hielo y preparar los alimentos (aguas envasadas o aguas de la red pública de distribución).

**10. No consumir alimentos perecederos expuestos a temperatura ambiente.** En bares, restaurantes, etc., todos los alimentos deben estar protegidos por vitrinas, y refrigerados siempre que sea preciso. ▶

**C** *La higiene de quien manipula los alimentos y de la superficie en la que se cocina, clave para evitar problemas*

## Comer pescado es seguro y saludable

La enfermedad por anisakis sólo se puede contraer si se come pescado parasitado crudo o prácticamente crudo.

- Compre el pescado limpio y sin vísceras. Si no lo está, quítele las tripas lo antes posible.
- Las preparaciones tradicionales (cocción, fritura, horneado, plancha) eliminan el parásito.
- Prepare cocidos o a la plancha los crustáceos (langosta, langostino, gamba, quisquilla, nécora...).
- Si come pescado crudo o prácticamente crudo, la congelación previa a –20º C o menos durante 24 horas inactiva al parásito.
- Los frigoríficos domésticos de 3 estrellas o más necesitan más tiempo que un equipo industrial, por lo que se recomienda congelar a una temperatura de –20º C o inferior durante 7 días.

No causan enfermedad aunque se consuman sin congelar las ostras, mejillones, almejas y demás bivalvos; los pescados de aguas continentales (ríos, lagos...) y piscifactorías de agua dulce (truchas, carpas); las semiconservas (anchoas) envasadas, y los desecados salados (bacalao, mojamas).

### ALGUNAS EXCEPCIONES

Deberán congelarse previamente los boquerones en vinagre y pescados en escabeche; sashimi, sushi, carpaccios y otras especialidades de pescado crudo; pescado marinado (ceviches); huevas si están crudas o prácticamente crudas; arenques y otros pescados crudos en salmuera, y ahumados (arenque, caballa, espadín y salmón salvaje) del Atlántico o del Pacífico.

## El calor, enemigo potencial

**E**l calor intenso obliga al cuerpo humano a un esfuerzo de adaptación para mantener una temperatura corporal normal: se suda más, las venas se dilatan... Este esfuerzo es aún mayor durante una primera ola de calor; cuando el calor continúa varios días; si días y noches son cálidas, y cuando hay mucha humedad, sin viento.

Los problemas de salud asociados al calor pueden evitarse:

- beba mucha agua o líquidos sin esperar a tener sed, salvo si hay contraindicación médica. Evite bebidas alcohólicas, café, té y bebidas muy azucaradas;
- en los días de intenso calor, permanezca en lugares frescos, a la sombra, y si puede pase dos horas en algún lu-

gar climatizado. Tome una ducha o baño fresco;

- baje las persianas. No abra las ventanas cuando la temperatura exterior es más alta. En las horas más calurosas, evite usar aparatos que produzcan calor. A partir de los 35º en el interior de la vivienda, un ventilador sólo mueve el aire, no lo enfría;
- haga comidas ligeras para reponer las sales minerales perdidas por el sudor (ensalada, fruta, verdura, gazpacho y zumo);
- evite las actividades en el exterior en las horas calurosas, y
- en el exterior, procure que sea a la sombra. Use ropa ligera de color claro. Utilice sombrero y un calzado fresco que transpire.

El calor no afecta por igual a todas las personas. Tienen más riesgo los mayores, sobre todo si viven solos o son dependientes; los enfermos o medicados; las personas con las facultades mentales disminuidas; los menores de 4 años; quienes realizan actividad física intensa, y las personas con sobrepeso.

### SUS EFECTOS

El calor puede producir desde irritaciones en la piel y calambres hasta un aumento de temperatura que puede llevar a la muerte sin atención médica urgente. Ante un golpe de calor el cuerpo es incapaz de controlar la temperatura, que puede superar los 40º. Sus síntomas son sequedad y piel roja, pulso rápido, dolor de cabeza, confusión y pérdida de conciencia. ▶

### PRIMEROS AUXILIOS

- Colocar a la persona estresada por calor en un lugar fresco y aireado.
- Quitar las prendas innecesarias y airear a la víctima.
- Refrescar la piel con la aplicación de compresas frías en la cabeza, empapando con agua fresca el resto del cuerpo.
- Abanicar a la víctima para bajar la temperatura de la piel.
- No intentar controlar las convulsiones del individuo, en caso de que las tenga, para evitar que se produzcan lesiones musculares o articulares importantes.
- Colocar algún objeto blando (ropa, almohada, cojín, etc.) debajo de la cabeza.
- Trasladar a la víctima a un hospital.

## Sentido común frente al sol

**L**a exposición a la luz solar, aunque no sea muy intensa, comporta un riesgo importante, ya que puede provocar cáncer de la piel. Por ello es preciso concienciarse de la necesidad de protegerse de las radiaciones UV-A y de las UV-B. Es necesario estar prevenidos y buscar productos con las nuevas etiquetas 'UVA', que protegen contra estos dos ti-

pos de radiaciones. En el etiquetado mejorado, las letras UVA aparecen enmarcadas en un círculo.

Los consumidores deben saber que, al inicio de las vacaciones, debemos ser conscientes de la importancia de una protección solar adecuada.

- 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 co-

rrecta del producto es tan importante como su elección. Estos productos no cumplen plenamente su función si no se emplean en cantidad suficiente: para conseguir su nivel de protección, un adulto de talla media necesita 2 mg/cm<sup>2</sup>, unos 36 gramos (seis buenas cucharadas de café); pero 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 de los envases para recalcar estos y otros factores clave sobre la exposición al sol.



# Pequeños gestos con grandes beneficios

**Escoger productos de temporada y usar bombillas de bajo consumo fomenta el ahorro**

**A**l consumir sin control gastamos tiempo y dinero en comprar objetos sin los cuales viviríamos mejor, y que incluso nos alejan de otras cosas que pueden ser más gratificantes. La emoción de la gratificación instantánea puede impedirnos planificar y ahorrar. Vivimos la cultura del despilfarro y la transmitimos a las generaciones venideras.

Ser un consumidor responsable constituye una parte importante de la vida adulta. Según los psicólogos infantiles, es una de las primeras maneras de comprender el mundo y desarrollar la personalidad.

Resulta imposible imaginar un mundo sin consumo. Sin embargo, sí podemos hacer que el consumo sea responsable y respetuoso con el medio ambiente.

Debemos intentar comprar lo que realmente necesitamos, planificar y evitar la compra que se produce fuera de una idea prefijada o más allá de una lista previa de productos. Pero más necesario es evitar la compra por impulso, que se define como la diferencia entre los productos que se espera comprar y los que realmente se han comprado.

Comprar por encima de lo previsto y/o necesario es resultado de una acción comercial, del *marketing*

de generar necesidades artificiales: el resultado de la manipulación sobre el consumidor.

## QUÉ DETERMINA EL COMPORTAMIENTO

- Hábitos de consumo.
- Motivos personales, como preferencias, estilo de vida, preocupación por el medio ambiente, estado de salud, etc.
- Motivos económicos: precio, relación calidad-precio, ingresos, el acceso de la mujer al mundo laboral, opciones de crédito.
- Motivos sociales, culturales, de identidad personal, contexto social.
- La tecnología, sobre todo en el caso de hogares con niños y adolescentes.
- Necesidades puntuales y oportunidades.
- Disponibilidad de bienes materiales y servicios, su accesibilidad, la información disponible sobre ellos.
- Épocas del año que determinan vacaciones, viajes.
- Motivos espaciales: para almacenar más o menos productos, distancia a los centros comerciales...

## ALGUNOS CONSEJOS

- Poner una botella llena de arena o agua (bien cerrada) en la cisterna del WC para reducir la cantidad que se vierte cada vez que se tira de la cadena. La cisterna consume 10 litros en cada uso.
- Colocar grifos con sistemas de ahorro (perlizadores, reductores de caudal, etc.)
- No dejar que un grifo gotee, ya que gasta entre 30 y 50 litros de agua al día.

- Una botella reutilizada puede usarse 40 veces.
- Ensuciar lo mínimo las aguas residuales: no tirar taponeros o cigarrillos en el WC.
- Las bombillas eficientes y de bajo consumo duran 8 veces más que las habituales y consumen un 80% menos.
- No usar bolsas de plástico: son muy contaminantes.
- Evitar los envases innecesarios en los artículos.
- Evitar el film-plástico y el papel de aluminio.
- Evitar el papel de cocina.
- No dejar abierta la puerta del frigorífico más de lo necesario.
- Escoger productos ecológicos.
- Evitar los productos que no son propios de la temporada.
- Escoger los productos frescos y con mínimo proceso industrial.
- Asegurarse de que los productos que llegan de otros países proceden de un comercio justo.
- Evitar los productos químicos. Evitar la lejía. Usar jabón, vinagre, limón o bicarbonato.
- Usar detergentes libres de fosfatos y cloro.
- Evitar productos tóxicos, tipo naftalina, que se ponen en los armarios. Se pueden sustituir por hierbas aromáticas o frutas, como el membrillo.
- Comprar productos concentrados, ya que producen menos residuos.
- Utilizar la dosis adecuada. En ocasiones, con unas gotas es suficiente.
- No utilizar productos de un solo uso (platos, vasos o cubiertos).
- Moderar el uso del lavavajillas y evitar la secadora. ▶





Pedro Moya y Juan Manuel Ruiz, el pasado 16 de junio durante la presentación del estudio.

## Los murcianos confían poco en la recuperación económica

La confianza de los murcianos en la recuperación económica sigue viviendo horas bajas.

Así se desprende del segundo estudio sobre el 'Impacto de la crisis en el consumidor en la Región de Murcia', presentado el pasado 16 de junio por el director general de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo, Juan Manuel Ruiz Ros, y el presidente de la Asociación de Consumidores Acua Euroconsumo, Pedro Moya.

El estudio, que se ha realizado teniendo en cuenta varios sectores de edad –a partir de los 18 años–, pone de manifiesto que los murcianos están recortando gastos y eliminando caprichos para afrontar la crisis.

**C** *La forma elegida por los usuarios para ajustar el presupuesto incluye reducir caprichos y comparar los precios*

Las conclusiones del segundo estudio son:

- Para el consumidor murciano, la situación económica actual es mala y su confianza en una recuperación o mejora económica es baja.
- El consumidor no gana confianza respecto al primer estudio realizado durante 2009; incluso la pierde más.
- El consumidor murciano restringe su presupuesto familiar, con el objetivo de atenuar los efectos de la crisis económica, eliminando caprichos. Además, la reducción del precio y la comparación de precios son otras prácticas habituales para tratar de sobrellevar la coyuntura económica actual.
- Los artículos y servicios de consumo a los que en mayor medida renuncian los consumidores para reducir el gasto son los relacionados con el ocio y entretenimiento. Los alimentos son los menos sacrificados. ▶

**Acua Euroconsumo presenta el segundo estudio del 'Impacto de la crisis'**

**C PREMIOS**

# Dos colegios de Primaria de Lorca y Jumilla ganan la fase regional de 'Consumópolis'

La quinta edición del concurso escolar se ha presentado bajo el lema "Y tú, ¿de qué vas? A mí me va el consumo responsable"

La fase regional de la quinta edición del concurso escolar 'Consumópolis' ya tiene ganador: un grupo de alumnos de tercero de Primaria del CEIP Andrés García Soler, de Lorca, que participarán en la fase nacional de la iniciativa con el trabajo 'Yo veo por el catalejo'.

La Consejería de Sanidad y Consumo convocó, como en años anteriores, el concurso escolar 'Consumópolis', de nuevo en colaboración con el Instituto Nacional de Consumo del Ministerio de Sanidad y Política Social, bajo el lema "Y tú, ¿de qué vas? A mí me va el consumo responsable".

'Consumópolis' está destinado a jóvenes matriculados en el tercer ciclo de Educación Primaria y en el primer y segundo ciclo de Educación Secundaria de centros



Juan Manuel Ruiz Ros, junto los ganadores del concurso.

de enseñanza públicos, concertados y privados de la Región. El objetivo del concurso es sensibilizar a los jóvenes sobre la importancia que tiene llegar a ser consumidores responsables, incidiendo en la necesidad de practicar un consumo reflexivo, saludable y crítico con el entorno medioambiental.

El concurso ha constado de una primera parte *on line*, donde los equipos resolvieron cuestiones pedagógicas y lúdicas, y una segunda parte en la que diseñaron y elaboraron un trabajo en un espacio virtual en el que se presentaron cinco fotografías que plasman aspectos relacionados con el consumo responsable. ▶

**GRUPOS GALARDONADOS**

**PRIMER PREMIO (1.000 € y participación en fase nacional)**

- Tercer ciclo de Primaria: Grupo CONSUPIRATAS. 'Yo veo por el catalejo' CEIP Andrés García Soler, de Lorca

- Tercer ciclo de Primaria:

**OTROS PREMIOS (400 euros)**

- Grupo JUMILLANICOS. 'No seas loco, consumo con coco' CEIP Nuestra Señora de la Asunción, de Jumilla
- Grupo PITUFOS INTERAC. 'Pitu-consejos' CEIP Nuestra Señora de la Asunción, de Jumilla

- Todos los ciclos de Secundaria: Todos los premios, desiertos

## Los mejores cuentos, galardonados por Consum

La cooperativa Consum ha organizado por quinto año el concurso escolar de cuentos, con motivo del día mundial del consumidor, con la colaboración de la Dirección General de Consumo. El lema elegido para este curso ha sido "Toma calcio cada día y crecerás con fuerza y energía".

Crear hábitos de vida sanos y saludables y estimular la participación y el interés en la cocina saludable son algunos de los objetivos perseguidos por el certamen, cuya propuesta ha consistido en la elaboración de un cuento ilustrado que mostrara las múltiples ventajas que se derivan del consumo regular de alimentos ricos en calcio. Los alumnos debían incluir una receta de cocina cuyo ingrediente principal fuera algún alimento rico en calcio, como la leche. Los ganadores de la quinta edición han sido: el Colegio Río Segura de Ar-



La entrega de premios tuvo lugar el pasado 17 de mayo.

chena (primer premio), el Colegio Miguel de Cervantes de Murcia (segundo) y el Colegio Arzobispo Lozano de Jumilla (tercero).

Entregaron los premios el director General de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo, Juan Manuel Ruiz Ros, y la representante de Consum, Teresa Caballer. ▶



# Molina de Segura, sede regional del Día Mundial de los Derechos del Consumidor

Con motivo de la celebración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, el pasado 15 de marzo la Dirección General de Atención al Ciudadano, Drogodependencia y Consumo y el Ayuntamiento de Molina de Segura, a través de su Concejalía de Consumo, organizó diversos actos conmemorativos bajo el lema "Por un consumo responsable".

Los objetivos de la campaña se centraron, por una parte, en incidir en los mecanismos y recursos de que disponen los consumidores y usuarios de la Región para proteger sus intereses y derechos y, por otro, en sensibilizar a los consumidores de la importancia que tienen los hábitos en el consumo, y concienciarles para que se conviertan en consumidores socialmente responsables y respetuosos con el medio ambiente.

## LA FERIA DE CONSUMO

En la llamada Feria de Consumo, que se desarrolló entre el 15 y el 19 de marzo, participaron asociaciones de consumidores de la Región; asociaciones de consumidores de productos ecológicos; asociaciones de colectivos vulnerables –personas con discapacidad o en riesgo de exclusión social– que comercializan productos para financiar sus proyectos solidarios y de acción social; empresas vinculadas al consumo de servicios; empresas de comercio local; organizaciones de conservación e investigación; asociaciones de comercio justo, y administraciones públicas.

Se instaló una carpa con casetas, en las que las organizacio-



Eduardo Contreras, Estrella María Pérez y Juan Manuel Ruiz Ros.



Asociaciones y colectivos mostraron productos y actividades en la feria.

nes tuvieron ocasión de exponer sus ideas, actividades y trabajo diario en materia de consumo responsable y solidario. Se realizaron distintas actividades, entre las que cabe destacar las conferencias y mesas redondas impartidas por personal cualificado y de los colectivos y asociaciones participantes, así como las actividades lúdicas y de animación. Igualmente, se impartieron semina-

rios y talleres de formación, en los centros escolares, donde se abordó la perspectiva de la acción consumerista (consumo responsable), consumidor como beneficiario de la acción social (abordando sus derechos) y consumidor benefactor (abordando el consumo responsable).

También se difundieron folletos informativos en colaboración con la Dirección General. ▶



# El ciudadano activo como consumidor

Murcia acoge el cierre del proyecto 'GRUNDTVIG', que pretende mejorar la calidad de la educación de adultos en el ámbito del consumo

**M**ejorar la calidad y dimensión europea de la educación de las personas adultas en materia de consumo ha sido la ambiciosa meta del proyecto europeo 'GRUNDTVIG: Ciudadanos Activos', cuya reunión de cierre tuvo lugar en la Consejería de Sanidad y Consumo de la Región de Murcia los pasados días 3 y 4 de mayo.

'Ciudadanos Activos' es un proyecto de la Unión Europea para que los ciudadanos, como consumidores, sepan dónde encontrar información amplia, aprendan a detectar cómo surge un conflicto de consumo, sean capaces de actuar de forma preventiva, conozcan los derechos que les asisten como consumidores, sean conscientes de sus obligaciones, sepan dónde y cómo registrar una reclamación, conozcan el funcionamiento del Sistema Arbitral de Consumo –como sistema extrajudicial– y aprendan a actuar de forma responsable en relación al cambio climático.

## LABOR CONJUNTA

En el proyecto, que ha contado con la financiación de la Comisión Europea, han participado técnicos y expertos en consumo de cuatro países: Alemania, Bélgica, Grecia y España. Durante la ejecución del proyecto 'Ciudadanos Activos' se han desarrollado propuestas didácticas eficaces para el aprendizaje y adquisición de conocimientos, con definición de estrategias de desarrollo de una ciudadanía acti-



La Consejería de Sanidad y Consumo, sede de la reunión de cierre.



Juan Manuel Ruiz Ros participó activamente en el encuentro.

va en el ejercicio de los derechos del consumidor.

En la reunión de Murcia se habló sobre productos y servicios financieros. La cita se encuadraba dentro de las reuniones que los expertos europeos mantienen para elaborar el material didáctico de cara a la realización de futuros talleres de formación de adultos, y se centró en seis puntos:

1. Aprender a defenderse: cuáles son los derechos de los consumidores y cómo ejercitarlos. La resolución de los conflictos de consumo.
2. El etiquetado de los productos: pieza básica para la se-

guridad y la salud de los consumidores.

3. Los productos y servicios financieros: conocer cómo funcionan, cuáles son los derechos ciudadanos ante ellos y cómo ejercerlos.

4. La compra responsable: criterios.

5. La publicidad: analizar el poder de la publicidad y, en especial, su papel en el uso y abuso de los denominados "productos milagro".

6. Vivir con seguridad: los seguros de hogar, de vida, etcétera. Conocer cómo funcionan y cuáles son los derechos ciudadanos al respecto. ▀

## TABLÓN DEL CONSUMIDOR

### CURSOS

## Servicios de asistencia técnica

Con una duración de 20 horas lectivas, tuvo lugar los días 8, 9, 10 y 17 de marzo, en el Centro Cultural Las Claras de Murcia, un curso de consumo organizado por la Dirección General de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo, en colaboración con el Instituto Nacional de Consumo.



Los destinatarios de la iniciativa, que se organizó, con el título 'Servicios de Asistencia Técnica', fueron profesionales de consumo que trabajan y/o desempeñan sus funciones en cualquiera de las administraciones públicas, ya sean de ámbito nacional, autonómico o local.

El objetivo del curso fue informar y mejorar las capacidades de los técnicos al servicio de las instituciones de consumo, mejorando su formación para adaptar su procedimiento de trabajo a las nuevas fórmulas del mercado actual y aumentar la formación personal para el desarrollo de las acciones de mediación.

En definitiva, se trataba de facilitar a los profesionales dedicados al consumo tanto una formación permanente y continua, que responda a las necesidades de actualización de sus conocimientos, como la adquisición de competencias para el desarrollo de sus carreras profesionales. Además, el curso perseguía facilitar a las organizaciones públicas de consumo, a través de estos profesionales, una información actualizada sobre diferentes temas relacionados con la materia.

Los contenidos del curso han sido, entre otros, el derecho de admisión, el presupuesto, la facturación, garantías de las reparaciones y clases de servicios de asistencia técnica; reparaciones urgentes y cautelas recomendables; la Ley 50/1980 de Ordenación del Seguro Privado; concepto y clasificación de talleres, condiciones y requisitos de la actividad; derechos y deberes de los usuarios, y electrodomésticos y reclamaciones. ▶

### JORNADAS



## UNAE saca a debate la seguridad alimentaria

Dar a conocer la importancia de una alimentación responsable en su consumo y saludable en su ingesta fue el objetivo de las IX Jornadas de Seguridad Alimentaria organizadas por la Asociación de Consumidores UNAE, en colaboración con la Dirección General de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo. La cita tuvo lugar el pasado 22 de abril en el Real Casino de Murcia.

Estas jornadas estuvieron dirigidas a las socias de la asociación y a todas las personas que desean estar informadas sobre la

seguridad en los alimentos. Así, la jornada hizo hincapié en que debemos conocer qué necesita nuestro organismo para funcionar, las necesidades de cada edad, sexo, complexión física, antecedentes familiares, enfermedades, etcétera.

Además, en las jornadas se trataron temas tan interesantes como consejos para una alimentación sana, el etiquetado de los productos, y en especial de los ecológicos, la agricultura ecológica y los alimentos biológicos en la Región de Murcia. ▶

### CONSUMIDORES Y USUARIOS

## El sector eléctrico y la vida saludable

El Ayuntamiento de Murcia y la Federación Murciana de Asociaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios THADER, con la colaboración de la Dirección General de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo, organizó unas jornadas en el Edificio Moneo para abordar temas que preocupan al consumidor murciano: la liberalización del sector eléctrico y la vida saludable.

Como consecuencia de la liberalización del sector eléctrico los con-

sumidores tienen en el mercado una gran variedad de empresas del sector que realizan diferentes ofertas para captar clientes y que pueden ser ventajosas para los ciudadanos, siempre que se disponga de la información necesaria.

También se habló sobre los hábitos saludables y la buena alimentación como elementos imprescindibles para conseguir una vida de calidad en la que tengan cabida de forma permanente el deporte, el ocio, etc. ▶

**BUENAS PRÁCTICAS**

# Las manos, barrera de prevención de infecciones en el ámbito sanitario

**T**odos podemos ayudar a prevenir y controlar las infecciones relacionadas con la atención sanitaria, manteniendo una adecuada higiene de las manos mediante unos sencillos pasos: con ayuda de agua y jabón, si las manos están visiblemente sucias, y con solución alcohólica sobre las manos secas, si están aparentemente limpias.

Para lavar correctamente las manos, ya sea con agua y jabón o solución alcohólica, es preciso frotarse las palmas entre sí y entrelazando los dedos; frotarse cada palma contra el dorso de la otra mano, entrelazando de nuevo los dedos, y frotarse las puntas de los dedos, alrededor de los pulgares y las muñecas para, finalmente, enjuagarse las manos con agua y secarlas con una toalla de un solo uso o, en el caso de la solución alcohólica, dejando que ésta se seque sola.



**POR QUÉ ES IMPORTANTE:**

- La higiene de manos es la medida más sencilla y eficaz que todos podemos realizar para reducir la transmisión de las enfermedades relacionadas con la atención sanitaria. La mayoría de estas infecciones se transmiten a través del contacto de las manos entre personas o con objetos contaminados.

**QUIÉN DEBE HACERLO:**

- Todos. Los pacientes y sus acompañantes deben realizar una adecuada higiene de manos después de tocar objetos o superficies en la habitación o consulta, antes de comer, después de ir al baño y, especialmente, antes y después de tocar a otros pacientes. Por su parte, los profesionales sanitarios también deben realizar una adecuada higiene de manos.