



REVISTA THADERCONSUMO. NÚMERO 12

- Día del consumidor
- Rosa Sancho, Jefa del Servicio de Defensa del consumidor de la CARM
- Programa de actividades 15 de marzo
- La mediación
- 10 trucos para evitar estafas de Wallapop
- Nuevo etiquetado de eficiencia energética de la UE
- Ramona López: Premio 8 de marzo de la CARM.
- Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de TorrePacheco
- Mujer: La tasa de riesgo de pobreza de los hogares monoparentales

RECLAMAR ES UN DERECHO CONSTITUCIONAL
**TENEMOS QUE SER
CONSCIENTES DE NUESTRO
PODER COMO CONSUMIDORES**

Como consumidores, último eslabón del sistema económico, tenemos una responsabilidad, pero también tenemos un poder, podemos influir en la marcha de la economía y del mundo de una forma directa. Ahora es el momento de pensar y tomar la mejor decisión para ti y para la economía de tu entorno. Tenemos la oportunidad de utilizar nuestro criterio de decisión de acuerdo a nuestras convicciones y promover la construcción de la sostenibilidad, a través de nuestros patrones de compra.



Pinche en la imagen para ver el video

Rosa Sancho, Jefa del Servicio de Defensa del consumidor de la CARM, presenta la revista número 12 de marzo de THADERCONSUMO.

ROSA SANCHO: “TODOS SOMOS CONSUMIDORES”



Rosa Sancho, Licenciada en Derecho, trabajó siete años en defensa de la policía local y desde 2002 trabaja en consumo, actualmente es la jefa del Servicio de Defensa del Consumidor de la Región de Murcia. Destaca que *“todas las personas deberíamos mantener un consumo responsable para no destruir el planeta y poder darle un futuro mejor, cuidándolo entre todos”*.

Este departamento se ocupa de atender, ayudar y orientar a los ciudadanos para el adecuado ejercicio de sus derechos como consumidores y usuarios. Se les ofrece información en materia de consumo, recepción e interposición de quejas, denuncias y reclamaciones.

” El consumidor puede solicitar consultas o plantear reclamaciones respecto de temas cotidianos como la compra o el alquiler de vivienda, servicios de reparación, suministros públicos de agua, luz, telefonía o gas, tintorerías, agencias de viajes, garantías, ventas en comercios, etc ... siempre que el producto o servicio en cuestión se utilice para uso particular, familiar o colectivo y que el proveedor tenga carácter empresarial o profesional o sea la Administración.”

Actualmente atienden por teléfono o por

correo electrónico, por motivo de la COVID-19.

Han pasado dos años sin celebrarse el día del consumidor como cada 15 de marzo por esta Consejería. El año pasado *“teníamos organizadas actividades en la vía pública para los adultos y niños e incluso actividades con las asociaciones de consumidores y usuarios de la Región de Murcia, pero por el estado de alarma se tuvo que cancelar”*. Este año organizaron una actuación de forma virtual con unos videos realizados desde el punto de vista de los adultos y de los niños con reportajes en pequeños comercios de la Región. Por los acontecimientos políticos también se ha tenido que suspender, aunque *“publicaremos en redes sociales lo que teníamos preparado”*.

PROGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL 15 DE MARZO DE 2021:

DÍA DEL CONSUMIDOR

¿Qué son las tarjetas revolving?

- similar a tarjeta crédito.
- intereses remuneratorios.
- pago mensual pactado.

Pinche en la imagen para ver video sobre el funcionamiento de las Tarjetas Revolving. Presentado por **José Rives**, encargado del servicio jurídico de THADERCONSUMO.

Autoconsumidores Nuevos Productores
El autoconsumo energético.

Pinche en la imagen para ver video para saber más sobre el autoconsumo energético. Presentado por **Fernando Da Casa**, abogado.



¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?

La mediación es un Sistema Alternativo de Resolución de Conflictos. Esta vía extra judicial es perfectamente válida para la resolución de conflictos en el mundo del consumo entre empresas y particulares, junto a otras como el arbitraje de consumo.

La mediación es un intento de trabajar con el otro y no contra el otro, en busca de una vía pacífica y equitativa para afrontar los conflictos, en un entorno de crecimiento, de aceptación, de aprendizaje y de respeto mutuo. Consiste en un proceso voluntario, flexible y participativo de resolución pacífica de conflictos, en el que dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Este método promueve la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes. El coste de la mediación es mucho más económico que un procedimiento judicial. Las partes intervinientes hacen frente a los honorarios del servicio al 50%. El coste y la duración de un proceso de mediación dependerá de la complejidad de cada caso. **En consumo la mediación es gratuita.**

El objetivo de la mediación no es el acuerdo sino:

- Facilitar que se establezca una nueva relación entre las partes en conflicto.
- Aumentar el respeto y la confianza entre estas.
- Corregir percepciones e informaciones falsas que se puedan tener respecto al conflicto y/o entre los implicados en este
- Crear un marco que facilite la comunicación entre las partes y la transformación del conflicto



PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN

1. **El poder lo ejercen las propias partes:** Son los participantes los que controlan el proceso y las decisiones. Es necesario que las partes estén motivadas, porque deben estar de acuerdo en cooperar con el mediador para resolver su disputa.
2. **Neutralidad del mediador:** Antes de iniciar una mediación, el mediador debe preguntarse sobre la existencia de alguna circunstancia susceptible de crear parcialidad en el desarrollo de la misma.
3. **Confidencialidad:** Durante la mediación los participantes mantienen la privacidad más absoluta y tienen la garantía de que lo que se dice en una sesión de mediación no podrá utilizarse ante un tribunal.
4. **Voluntariedad:** Requiere del acuerdo libre y explícito de los participantes. La mediación no puede imponerse.

¿QUÉ PUEDE IRA MEDIACIÓN?

No todos los conflictos pueden ser llevados a mediación. No se puede plantear la resolución de un conflicto a través de la mediación en los siguientes casos:



- Cuando hay que denunciar lo que está sucediendo.
- Cuando hay violación a los Derechos Humanos.
- Cuando no hay voluntad de una de las partes.
- Donde se ha violado la ley.
- Donde se tocan temas legales complejos.
- Cuando queremos que de ahí salga algo ejemplar (jurisprudencia). Cuando hay demasiado desequilibrio de poder (primero hay que nivelar).



10 TRUCOS PARA EVITAR ESTAFAS EN WALLAPOP

Desde 2013, **Wallapop** actúa como puente entre vendedores y compradores particulares, unos anuncian sus productos y los otros se ponen en contacto para cerrar el precio, la forma de pago y el lugar del intercambio, si se escoge no enviar por correo.

1. **Usar Wallapop envíos:** La aplicación cuenta con un servicio que ofrece algo de protección, aunque este tendrá un coste para el vendedor que dependerá del peso del producto. A través de **Wallapop Envíos**, el vendedor manda el producto a través de Correos o de un mensajero que acude a su domicilio y el comprador finaliza el pago cuando le llegue el producto y esté conforme con el mismo (con un plazo de 48 horas). Ambas partes podrán seguir el curso del envío en todo momento.
2. **Mejor Bizum que dinero en efectivo:** Así evitas llevar dinero en efectivo que puedan robarte y, además, es un buen método para minimizar el contacto mientras continúe la Covid-19.
3. **Un vídeo del aparato en funcionamiento:** Antes de dar el dinero al vendedor, lo mejor es pedirle pruebas en vídeo de su buen funcionamiento.
4. **Quedar en un sitio público:** lo más recomendable es citar a la otra parte en un lugar público y si es con cámaras de seguridad, aún mejor. De esta forma, habrá pruebas suficientes como para presentar una denuncia.
5. **Observa el perfil del vendedor:** Tener tan buena reputación asegura al usuario conseguir muchas ventas. Por el contrario, si el perfil del vendedor no tiene **ni ventas ni compras, tampoco opiniones e incluso carece de foto**, cuidado.
6. **Detectar billetes falsos:** No es una falta de respeto comprobar delante del comprador si los billetes que te está entregando son falsos, es una práctica totalmente recomendable.

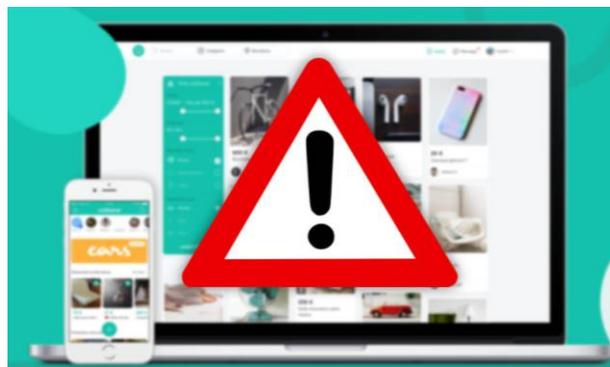


Imagen: Grupoinformatico.com

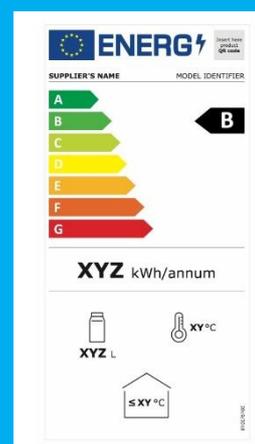
7. **Paypal entre particulares:** Para enviar o recibir dinero a través de **PayPal** hay dos formas, enviar a un amigo o pagar por productos y servicios. Precaución cuando el vendedor te ofrezca ahorrarte la **comisión de PayPal**, puede ocurrir que tras enviar el pago nunca te envíe el producto y su cuenta desaparezca.
8. **Cuidado con las transferencias:** Este método no ofrece ninguna garantía a la hora de comprar a un particular, además, como vendedor, al poderse anular en un plazo máximo de dos días, los estafadores pueden anular la transferencia tras comprobar que realizaste el envío.
9. **Contrarreembolso no siempre es garantía:** Te asegura recibir el paquete, pero no que el producto esté en buen estado, funcione o sea el que pedimos. **Antes de firmar y pagar, abre el paquete para ver su contenido.** Si el repartidor se niega, solicita una devolución.
10. **Estafa nigeriana:** Te pedirán mantener el contacto a través de otra vía, probablemente **WhatsApp**, esta es la primera señal para desconfiar. Además, el comprador dirá que reside en un país lejano. Él afirmará hacerse cargo de los gastos si hay cualquier problema con el envío y ofrecerá dos métodos de pago, transferencia **bancaria o PayPal**. Si conoce tu **correo electrónico**, puede enviar un mail haciéndose pasar por tu banco o por PayPal asegurando que la transferencia está realizada pero que el dinero está retenido hasta que adjuntes un justificante de haber realizado el envío. El dinero no estará en tu cuenta y despídete del producto.

ASÍ SERÁ EL NUEVO ETIQUETADO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA DE LA UNIÓN EUROPEA

A partir del **1 de marzo de 2021**, electrodomésticos como las neveras o las lavadoras deberán utilizar un nuevo etiquetado para mostrar su eficiencia energética. Para actualizar la clasificación y simplificar el etiquetado. La Comisión Europea aprobó en 2019 el nuevo sistema; volviendo a unas etiquetas que irán desde la 'A' a la 'G'. Los colores del rojo al verde se mantienen, pero las letras cambiarán. Los productos marcados con la letra 'G' serán los menos eficientes, mientras que los productos con la letra 'A' serán los mejores energéticamente.

El nuevo etiquetado es más estricto y al principio la categoría A estará vacía, mientras que muy pocos productos obtendrán la puntuación B o C. Esto se ha realizado así para dejar margen de mejora para los próximos años.

Posteriormente, a partir del 1 de septiembre de 2021 serán los sistemas de iluminación los que también deberán adaptarse. **En 2022, serán las secadoras y los aires acondicionados** los que deberán aplicar el nuevo etiquetado.



RAMONA LÓPEZ, PREMIOS 8 DE MARZO DE LA CARM: “NUNCA PENSÉ QUE PUDIERA RECIBIR UN PREMIO DE ESTAS CARACTERÍSTICAS”

El pasado 8 de Marzo la consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social falló los premios **8 de Marzo con motivo del Día Internacional de la Mujer**, para entidades y mujeres que contribuyen y luchan con su trabajo por conseguir la igualdad real entre mujeres y hombres.

Los Premios se entregaron en un **acto reducido en el Auditorio Víctor Villegas**, reconocieron cuatro trayectorias de éxito y lucha por la igualdad, cuatro ejemplos vivos y de la tierra de que sí se puede: **Beatriz Miguel Hernández, doctora en Ciencias Químicas, rectora de la Universidad Politécnica de Cartagena** y primera rectora de una universidad politécnica en España; **Ramona López Gómez, fundadora de la empresa murciana Impex Lemontree**, con una plantilla cien por cien integrada por mujeres dedicada al comercio internacional; **María Dolores Chirlaque López, jefa del Servicio de Epidemiología de la Consejería de Salud**, y el colectivo **La Huertecica**.

La fundadora de la empresa **Impex Lemontree**, Ramona López Gómez, recibió el premio a la “Mujer Murciana que haya destacado por su trabajo o actividad en el ámbito de la Región de Murcia por su lucha a favor de la igualdad entre hombres y mujeres”.

Haber ganado este premio para Ramona supone una emoción enorme, un respaldo al trabajo que realiza desde hace años, sin esperar nunca un premio así. *“Es un orgullo que Colombine y la Plataforma de Mujeres Periodistas Feministas de la Región de Murcia hayan propuesto mi candidatura y hayan reconocido el trabajo que hacemos”*.



Ramona lleva como activista feminista desde los 17 años, *“mi actividad profesional a lo largo de los años se ha visto recompensado con el éxito y con los años he podido contratar a muchas mujeres.”* También afirma que no se considera una pionera en cuanto a la lucha feminista del sector de la industria.

“Agradezco este premio y creo que los paradigmas sociales se cambian entre todos, es decir, desde el movimiento colectivo desde donde cambian los paradigmas sociales”



“LUCHA POR LA IGUALDAD DE LAS MUJERES”

Ramona López es empresaria, escritora de relatos y columnas de opinión. Estudió la carrera de Historia del Arte, también aprendió diferentes idiomas como inglés, francés o alemán. En su empresa, **Impex Lemontree** dedicada al comercio internacional de productos congelados, tiene un gran compromiso con los valores feministas, de hecho, su plantilla está compuesta solo por mujeres.



ASOCIACIÓN DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE TORRE PACHECO

La Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de Torre Pacheco se fundó en el año 1983, y Mercedes Mendoza Otón es su presidenta. Nos comenta que cuando se fundó la asociación no había nada para las mujeres, y poco a poco fue conociendo a gente con las mismas inquietudes, y desde Cartagena se fue informando para desarrollar este proyecto en Torre Pacheco. *“Siempre he sido muy inquieta y activa y necesitaba hacer cosas, por eso me lancé a fundar la asociación.”* Mercedes continúa con la misma ilusión que cuando empezó, *“agradezco a la asociación todo lo que he aprendido de muchas mujeres”*.

Desde marzo del año pasado se han suspendido las actividades y talleres por motivo de la pandemia. Hasta hace un año tenían actividades como: taller de animación a la lectura, bailes de salón, taller sobre nutrición y alimentación, clases de gimnasia y pilates, de relajación y meditación, entre otras.

También tiene cursos de inglés básico que para la asociación es muy importante ya que hoy en día hay mucho vocabulario bilingüe en la televisión o en internet.

No les falta tampoco el grupo de senderismo que se reúne un domingo al mes, y hacen diferentes rutas. Además, también tienen charlas de consumo e incluso talleres sobre nuevas tecnologías para aprender sobre móviles, ordenadores e internet, para ellas es muy importante actualizarse con las nuevas tecnologías. *“Tenemos un grupo grande de whatsapp y durante la pandemia no hemos parado de hablar y estamos al día siempre”*.



GRUPO DE TEATRO: “CANDILEJAS”

Tienen un grupo de teatro que se llama “Candilejas”. La última obra de teatro que hicieron fue “Los Marqueses de Matute” a beneficio de una asociación de discapacitados.

“NOS GUSTARÍA VOLVER A VIAJAR PARA SEGUIR APRENDIENDO DE OTRAS CULTURAS”

La asociación de Torre Pacheco realiza viajes por toda la Región de Murcia, y ya se la conocen de punta a punta. Por España les quedan pocos rincones por conocer, “viajar nos hace un bien cultural enorme”. También han organizado viajes por el extranjero como a Italia, Austria, Alemania, Hungría, Portugal, Francia, Holanda... entre otros muchos lugares. “Disfrutamos con el paisaje, la cultura, la comida... viajar es muy importante para nosotras.”



Les gusta celebrar la navidad, todos los años se reúnen el 28 de diciembre (día de los Santos Inocentes), son como una gran familia. En cuanto a sus fiestas patronales celebran el 7 de octubre, el día de la Virgen del Rosario, realizan la misa de la hermandad, comidas, concursos, chocolatada, y juegos.



“Nos gusta innovar, hemos hecho hasta un campeonato de Futbolín, y nos lo hemos pasado genial, disfrutamos muchísimo.”



“Lo más importante para la asociación es seguir actualizándonos con las nuevas tecnologías sobre todo, en estos tiempos”



Mercedes, presidenta de la Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de Torre Pacheco afirma que *“Para mí es una gran satisfacción poder ofrecer a mis asociadas/os un gran abanico de oportunidades para seguir aprendiendo, compartiendo, actualizándonos en todo lo importante y estrechando lazos de amistad entre todos, es la ilusión que me mueve para continuar abriendo nuevos caminos a nuestras mujeres”*.

El año pasado hicieron una exposición con trabajos hecho en molde y se vendió prácticamente todo, con el dinero hicieron una donación al asilo de ancianos de Cartagena y la asociación de niños con cáncer en Murcia. *“Este tipo de actividades nos dan alegría y satisfacción.”*



LA TASA DE RIESGO DE POBREZA DE LOS HOGARES MONOPARENTALES ENCABEZADOS POR MUJERES ALCANZA EL 52% FRENTE AL 25 % DE LOS ENCABEZADOS POR VARONES

El Instituto de las Mujeres del Ministerio de Igualdad celebró el pasado 12 de marzo, una jornada en la que ha presentado los resultados de su estudio "Las Familias monoparentales en España: Una retrospectiva".

Según los datos del INE, el **81,1 % de los casi 2 millones de hogares monoparentales registrados está encabezado por una mujer**. El objetivo del estudio, realizado por Paloma De Uribe y Violeta Assiego, es proporcionar una radiografía de la situación actual de los hogares monoparentales en España.

Los hogares "monomarentales" duplican el riesgo de pobreza con respecto a los encabezados por varones, **el 52% frente al 25%**, señalando que "detrás de estas familias monoparentales en riesgo se encuentran muchas veces las dificultades de las mujeres para acceder al mercado laboral, bien la temporalidad o la precariedad de sus trabajos, así como la situación de desempleo".

El estudio, que parte de un análisis histórico de la percepción y situación de las familias monoparentales en España, está estructurado en seis monografías:

- Genealogía de la monoparentalidad
- Conceptos y marco legal
- Datos, problemas y necesidades de las familias monoparentales en España
- Prácticas sociales
- Cuidados y corresponsabilidad
- Narrativas, relatos e imágenes

Entre las principales conclusiones del informe destaca que, en 2019, la tasa de riesgo de pobreza en las familias monoparentales es del 46,8 %, frente al 25,3 % en el total de familias. Del informe se desprende que no existe un marco normativo único que aborde esta realidad, y que a pesar de las abrumadoras cifras que ponen de manifiesto la vulnerabilidad de este tipo de hogares, **su realidad familiar sigue siendo invisible en las políticas y en los marcos normativos que protegen los derechos y que dan respuesta a las necesidades de las familias en general**. Solo cinco comunidades autónomas han reconocido legalmente la monoparentalidad como una realidad familiar específica.

Familias monoparentales durante la pandemia

El informe se refiere también al agravamiento de la vulnerabilidad que están sufriendo las familias monoparentales por la pandemia COVID-19, al no tener estos hogares la posibilidad de repartir las tareas domésticas y con la dificultad de no poder acogerse a las medidas de conciliación empresarial como el resto de familias. En este punto, el estudio recoge y analiza los datos ofrecidos por diversos informes, que señalan que el **80 % de las mujeres** que encabezan familias monoparentales ha visto empeorar su situación económica y laboral durante la pandemia, y que el 24 % afirma que la **crisis económica de la COVID19** ha afectado a la cobertura de sus necesidades básicas: **alquiler, alimentación o ropa**.



Imagen: [bebeymas.com](https://www.bebeymas.com)

Las mujeres han tenido un 20 % más de fatiga mental y un 16 % más de estrés que los hombres durante las jornadas de teletrabajo, debido a la mayor dedicación a las tareas de cuidados. En el caso de las madres solteras, estos datos ascienden hasta el 33 % y el 18 %, respectivamente.

LA FEMINIZACIÓN DE LA POBREZA SE MATERIALIZA EN ESTE MODELO FAMILIAR



[Pincha la imagen para visualizar la Jornada](#)