



Consumo familiar...
con sumo cuidado



Consumo familiar, con sumo cuidado

Esta guía pretende abordar aquellos aspectos del consumo en familia en los que podemos participar con nuestros hijos, a fin de proteger sus derechos y fomentar que vayan adquiriendo unos buenos hábitos como consumidores.

índice

VAMOS A NAVEGAR POR INTERNET.	4
VAMOS A CONTRATAR TELEFONÍA MÓVIL.	7
VAMOS A JUGAR.	8
VAMOS A PASEAR A NUESTRA MASCOTA	17
VAMOS AL TEATRO, AL CINE, A UN ESPECTÁCULO	18
VAMOS DE COMPRAS.	21
VAMOS A USAR PRODUCTOS QUÍMICOS EN EL HOGAR.	25



A continuación le facilitamos algunos consejos útiles para un uso seguro y responsable de internet en el hogar:

- Utilice filtros y programas informáticos para prevenir que los menores entren en páginas web con contenidos inadecuados, como los buscadores y navegadores infantiles, las herramientas que bloquean contenidos nocivos, registran las web visitadas, o bloquean la entrada de mensajes de correo “basura”(spam)...
- Si su hijo utiliza internet para jugar o descargar juegos, es importante conocer los juegos con los que juegan. Juegue en familia inculcándole criterios sobre la utilización adecuada, limitación de tiempo, posturas correctas, distancia a la pantalla, etc. Vigile siempre los juegos y descargas de los más pequeños.
- Recuerde a sus hijos que no todas las descargas son gratuitas y que deben leer con atención la información que se facilita antes de descargar contenidos o juegos....

- Enséñeles a no descargar contenidos o juegos ni solicitar productos sin la aprobación familiar.
- Ayúdeles a crear perfiles seguros en las redes sociales o chats
- Fomente el pensamiento crítico sobre la información personal que transmiten o comparten sus hijos en la web.
- Señale la importancia de conocer la identidad de quien trata los datos, de la finalidad y uso, y de si va a comunicarlos o cederlos a terceros. Es importante que comprueben que se facilita una dirección para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO).
- Explíqueles a sus hijos que deben tener cuidado con los correos electrónicos o mensajes que provienen de personas desconocidas, que contienen documentos adjuntos y/o asuntos con mensajes prometedores, incluyendo los juegos on line, chats y redes sociales.
- Cree un clima de confianza con sus hijos para detectar situaciones de riesgo y si detecta material presuntamente ilegal o pornografía infantil, denuncie ante la comisaría de policía más cercana o a través de la web www.policia.es
- Controle las facturas telefónicas y el uso de datos durante el periodo de facturación



Vamos a contratar telefonía móvil



Cada vez son más y más pequeños los niños que manejan los dispositivos móviles como si se tratara de un juguete.

Los adolescentes son los grandes usuarios de estos productos y a menudo tienen mayores conocimientos técnicos que sus padres interviniendo activamente en las decisiones de compra. La familia es clave para facilitarles el acceso a los servicios de telefonía e internet a través de este aparato, porque tener un móvil y saber manejarlo no significa que estén preparados para disponer de ellos de manera ilimitada.

Los usos más habituales suelen ser para comunicarse con sus amigos y con la familia, descargar información y vídeos a través de youtube u otras redes sociales, descargar aplicaciones y juegos... para todo ello necesitan una tarifa de datos. A la hora de contratar tenga en cuenta que:

- Un menor no puede ser titular de una línea de teléfono, serán los padres o tutores legales los que contraten la línea. Opte por las tarifas más económicas y controle el gasto a través de las facturas.
- Si contrata una tarifa con datos con un límite de megas, tenga en cuenta que una vez que se agoten los megas el consumo adicional tendrá un coste extra.
- Enseñe a sus hijos a gestionar el gasto de minutos y de megas. Algunas compañías y dispositivos pueden avisar a sus clientes cuando los minutos y/o megas contratados están próximos a agotarse.

Vamos a jugar

VIDEOJUEGOS

El videojuego se presenta como uno de los productos más populares entre los menores y adolescentes. Los padres, a la hora de elegir el más adecuado, debemos tener en cuenta:



- Informarse previamente sobre su contenido, grado de dificultad y destreza para su manejo. En la mayoría de las carátulas de videojuegos figura la clasificación por edades y la descripción de contenidos atendiendo a criterios acordados internacionalmente; es el Código PEGI (Pan European Game Information), creado por la asociación europea de software interactivo para orientar al comprador sobre el juego, aunque la clasificación puede no coincidir con el criterio individual.

El Código PEGI hace una clasificación del contenido por edades. El número que aparece en el recuadro indica la edad máxima apropiada de uso recomendado:





El Código PEGI también permite saber si el videojuego contiene violencia, sexo, imágenes que puedan generar miedo, referencias al consumo de drogas, lenguaje soez o discriminación de algún tipo.



- Hay que identificar de manera inequívoca el producto que desea comprar: existen en el mercado videojuegos con nombres muy parecidos que pueden inducir a error, hay variaciones o partes sucesivas o extensiones de un videojuego y existen diferentes plataformas de uso (Gameboy, Play Station, Xbox, etc).

Las videoconsolas de última generación permiten el control de los padres y de esta forma puedes proteger a los menores de contenidos inapropiados.

Muchos de los videojuegos que se compran en CD/DVD pueden jugarse contra otros jugadores mediante ordenador personal o consolas de juego con conexión a Internet.

JUEGOS EN RED

Existen multitud de sitios web que ofrecen la oportunidad de jugar en línea a través de Internet, ya sea solo o con otros jugadores.



La popularidad de los juegos en red ha aumentado en los últimos años con el acceso a Internet de tarifa plana y la tecnología de banda ancha fácilmente disponible, que permite a niños y jóvenes el acceso fácil a los juegos en línea con un ordenador personal, un teléfono móvil, una tablet o las consolas con acceso a Internet.



Al igual que para los videojuegos, desde la asociación europea de software interactivo se ha desarrollado el Código de Seguridad de PEGI Online (POSC) con el objetivo de promover un mínimo nivel de protección de los jóvenes en el entorno de juego en línea. Todos los que suscriban las normas PEGI se comprometen a prohibir todo material inadecuado de sus sitios y garantizar una conducta apropiada entre los usuarios. Como resultado de ello, estarán autorizados a exhibir el Logo de PEGI Online una vez que hayan registrado sus juegos en el sistema PEGI.

- Incorpore los controles parentales en los dispositivos que van a utilizar sus hijos para jugar.
- Juegue en red con sus hijos para conocer los juegos con los que juegan.
- Elija juegos registrados en el sistema PEGI Online.

Parques infantiles



A. PARQUE INFANTIL URBANO

Es una instalación consistente en un área delimitada y una serie de elementos de juego para el ocio y recreo de los niños. Este tipo de instalación debe contar con una serie de medidas de seguridad que afectan tanto a las instalaciones (situación, accesibilidad y uso, elementos auxiliares, señalización) como a todos los equipos o elementos de juego (balancines, columpios, toboganes, tirolinas, etc.).

Independientemente de que estas instalaciones están sujetas a inspección y mantenimiento periódico, es conveniente realizar una simple comprobación sobre distintos aspectos que garanticen el buen estado y uso de la instalación, así como de los equipos y elementos de juego antes de su utilización.

Comprueba que en el área de juego haya un cartel informativo que indique entre otros datos de interés el del número de teléfono de emergencias para la comunicación de accidentes y el número de contacto para avisar de algún desperfecto importante, así como el grupo de edades recomendado para los que está destinada el área de juego, la prohibición de la entrada en el área de juego de animales de compañía y la obligación de mantener limpia la zona.



Lo que no puede faltar en un área de juego es un sustrato de material amortiguador de los posibles golpes o caídas, para evitar daños mayores (colchonetas y losas de caucho, revestimientos sintéticos continuos, arena, virutas de madera, corteza, césped, mantillo, etc.)

Antes de utilizar el área de recreo, una inspección visual nos permitirá identificar riesgos evidentes que pudieran derivarse de actos de vandalismo, de la utilización o de las condiciones meteorológicas; por ejemplo, alguna pieza rota o los cristales procedentes de botellas rotas pueden suponer un riesgo para los niños. Ponlo en conocimiento del responsable utilizando el número de contacto que figura a tal efecto en el cartel informativo.

Además, para que las áreas de juego sean plenamente seguras es también muy importante el uso que cada uno hagamos de ellas. Debemos enseñar a unos hijos a utilizarlas adecuadamente.

B. PARQUES DE BOLAS

Son zonas de ocio infantil en el que se distribuyen piscinas de bolas conectadas por toboganes o pasadizos. Pueden estar dentro de restaurantes o tiendas o ser establecimientos especializados sólo en ello.

Este tipo de instalaciones, como en el caso de los parques urbanos, deben contar con una serie de medidas de seguridad que afectan tanto a las instalaciones (situación, accesibilidad y uso, elementos auxiliares, señalización) como a todos los equipos o elementos de juego (balancines, columpios, toboganes, tirolinas, etc.).

Si son instalaciones sin monitores, debemos ser los padres los que vigilemos el juego de nuestros hijos para evitar que, por un uso inadecuado, pueda producirse algún daño. En estos casos, además, debemos comprobar el estado de las instalaciones antes de su uso y si detectamos algún problema ponerlo en conocimiento de algún responsable.



Juguetes



Los juguetes son elementos fundamentales para el desarrollo cognitivo de nuestros hijos. Es importante elegir los juguetes más adecuados para cada etapa y leer toda la información del etiquetado e instrucciones de uso porque nos permitirán una utilización óptima del producto, sin riesgos para nuestros hijos.

Las advertencias para el uso seguro del juguete especifican la edad mínima o máxima de los usuarios de los juguetes y, en su caso, su capacidad y su peso máximo y mínimo, así como la necesidad de asegurarse de que el juguete se utilice bajo la supervisión de adultos.

Este pictograma, por ejemplo, nos indica que no es conveniente el uso del juguete para menores de 3 años:



Pero existen otras advertencias e indicaciones de precauciones que deben adoptarse en determinados tipos de juguetes. Está atento a toda la información que se le dé en las instrucciones o pregunte al vendedor.

Bicicletas, patines, patinetes



Al igual que los juguetes, las bicicletas, patines y patinetes deben cumplir los requisitos esenciales de seguridad marcados por la Unión Europea para poder ser comercializados y deben venir acompañados de advertencias que garanticen su uso seguro.

El fabricante acredita que cumple los requisitos de seguridad mediante la colocación del marcado CE sobre el producto o en la documentación que lo acompaña.

- Verifique siempre que los juguetes, bicicletas, patines y patinetes exhiben marcado CE.
- Elija el tamaño o talla más adecuado en función de la edad, peso y altura del niño.



- Lea detenidamente las instrucciones y advertencias de seguridad antes de utilizarlos.
- Para evitar daños, es recomendable utilizar siempre estos artículos con equipos de protección adecuados que nos protejan las zonas más sensibles del cuerpo: cascos, rodilleras, coderas, muñequeras,... Estos equipos deben contar igualmente con marcado CE que acredita el cumplimiento de los requisitos europeos de seguridad.
- Conciencie a sus hijos de la importancia de su uso con equipos de protección individual y, especialmente, con casco.
- Verifique la presencia del marcado CE en los equipos de protección antes de comprarlos.



Vamos a pasear a nuestra mascota



Las mascotas además de ser compañeros de juego de nuestros hijos desempeñan un papel importante para su desarrollo, fomentando el ejercicio físico y mental de los niños.

Antes de llevar una mascota a casa debemos reflexionar con nuestros hijos porque vamos a adquirir una importante responsabilidad con un ser vivo al que hay que cuidar (atención veterinaria, vacunas, alimentos, tiempo y dedicación, una higiene adecuada).

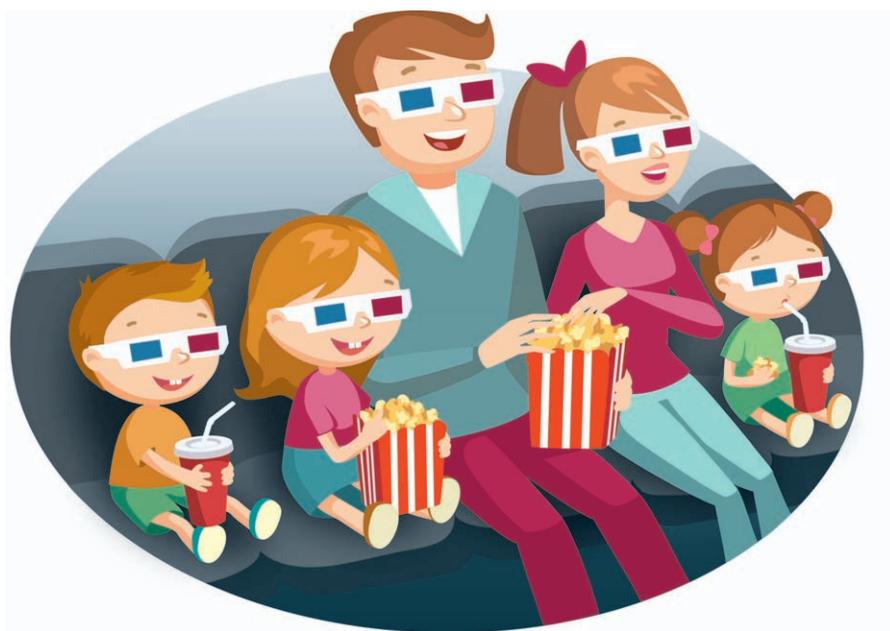
Puedes adquirirlo en una tienda de animales o comprarlo a un particular. En todo caso, debes pedir referencias y solicitar la factura por si hubiera algún problema. También puedes adoptarlo; hoy es fácil adoptar una mascota en los centros municipales de acogida o de los refugios de las sociedades protectoras privadas.

Los animales, en general, y especialmente los de compañía, necesitan cumplir una serie de requisitos administrativos y sanitarios. Antes de su adquisición o adopción infórmate de todo ello, especialmente si se trata de especies exóticas.

Y si se trata de un animal que debes pasear por la calle, recuerda que siempre debe ir atado y que para su paseo existen espacios idóneos habilitados en los jardines y parques públicos, debidamente señalizados, no debiéndose permitir su entrada en zonas destinadas a juegos infantiles.

Vamos a el teatro, el cine, un espectáculo

Cuando vamos a asistir a un espectáculo público o una actividad recreativa es conviene informarnos previamente de los datos que sean fundamentales (horario del espectáculo, lugar de celebración, precio, etc.) para evitar errores. Si vamos a ir con nuestros hijos es recomendable, además, conocer sobre las características del espectáculo y si este es adecuado para la edad de nuestros hijos. Las indicaciones de edad recomendada que publicitan los cines, especialmente, son meramente orientativas, por lo que es conveniente que nos informemos también por otros cauces del contenido de la proyección.





Muchos espectáculos tienen tarifas reducidas para niños o para familias numerosas pero no es obligatorio. Antes de adquirir las entradas, nos debemos de informar de estas promociones y si es necesario alguna documentación justificativa. Si la empresa incumple lo publicitado, podremos reclamarlo solicitando el Libro de Reclamaciones que deben tener a disposición del público.

También podremos reclamar si no podemos contemplar el espectáculo o a participar en la actividad recreativa en su totalidad, según haya sido anunciado.

Tendremos derecho a la devolución total o parcial del importe abonado por las localidades, en el supuesto de que el espectáculo o actividad recreativa sea suspendido o modificado sustancialmente, salvo en aquellos supuestos en que la suspensión o modificación se produjera una vez comenzado el espectáculo o actividad recreativa y fuera por causa de fuerza mayor.

Si nuestros hijos ya van solos a establecimientos de ocio es importante informarles de que:

- Los titulares de establecimientos y los organizadores de espectáculos o actividades recreativas podrán ejercer el derecho de admisión pero deberán informar de las condiciones de éste en lugar visible a la entrada de los locales, establecimientos y recintos. Este derecho no podrá utilizarse para restringir el acceso de manera arbitraria o discriminatoria, sino que



deberá tener por finalidad impedir el acceso de personas que se comporten de manera violenta, que puedan producir molestias al resto de usuarios o puedan alterar el normal desarrollo del espectáculo o actividad.

- Queda prohibida, con carácter general, la entrada y permanencia de menores de dieciocho años de edad en bares especiales, así como en las salas de fiestas, de baile, discotecas y establecimientos similares en los que se venda o facilite el consumo de bebidas alcohólicas, excepto cuando se realicen actuaciones en directo, en cuyo caso los menores de dieciséis años de edad deberán ir acompañados de sus progenitores o tutores. Al finalizar la actuación las personas menores de edad no pueden permanecer en el establecimiento.

Si compramos las entradas por internet es importante conocer que no tenemos derecho al desistimiento de la compra en los 14 días estipulados para las ventas a distancia, salvo que se ofrezca de forma adicional y voluntaria como política comercial con determinada antelación.

- Consulte siempre las condiciones de la compra antes de aceptar el cargo.

Vamos de compras

La actividad cotidiana de ir de compras es una buena oportunidad para concienciar a nuestros hijos y educarles aquellos aspectos y derechos que nos afectan como consumidores.



PUBLICIDAD

La publicidad tiene un efecto muy importante en la toma de decisiones a la hora de la compra. Es importante preparar a nuestros hijos para entender la publicidad y asegurarnos de que lo que vayan a comprar se ajusta a sus necesidades.

Hay que tener siempre presente que la publicidad es parte del contrato de compra, por lo que se podrá exigir que se cumpla con lo publicitado: las características del producto o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas, aun cuando no figuren expresamente en el contrato o en el documento o comprobante recibido.

Es conveniente, por tanto, conservar la publicidad (folletos, trípticos, anuncios de periódicos y revistas, catálogos, páginas web impresas, etc.) .

PRECIOS

Todos los productos que encontramos a la venta en los establecimientos comerciales deben ofrecer información sobre el precio total que estamos obligados a pagar por su adquisición, así como los descuentos que le sean aplicados, en su caso.

ETIQUETADO Y PRESENTACIÓN DE LOS PRODUCTOS.



Los productos puestos a la venta en los establecimientos deben disponer de información suficiente sobre sus características esenciales, es decir, sobre todas aquellas cuestiones que puedan ser de interés para el consumidor (nombre y dirección completa del productor, naturaleza y, composición, utilidad del bien; fecha de producción o suministro y lote, en su caso, plazo recomendado para el uso o fecha

de caducidad, instrucciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles, etc.).

Toda la información obligatoria del etiquetado deberá figurar, al menos, en castellano, para los productos comercializados en España.

DESISTIMIENTO Y DEVOLUCIÓN DE LOS PRODUCTOS



Alguna vez, con posterioridad a la compra de un producto en un establecimiento, decidimos que queremos devolverlo. Ante esta situación es conveniente conocer los derechos de los que somos titulares como consumidores:

Ningún establecimiento está obligado a aceptar el desistimiento de la compra del producto, salvo que haga publicidad de ello. Es una cuestión de política comercial y, por lo tanto, será el establecimiento el que fije las condiciones de los cambios y devoluciones.

En consecuencia, antes de hacer la compra es importante estar informado de la política comercial de la empresa.

En los contratos celebrados a distancia (venta por internet, telefónica, etc.) el consumidor si tiene el derecho a ejercer el desistimiento, en un plazo mínimo de catorce días naturales desde la recepción del producto o desde la celebración del contrato de servicios. Se puede desistir sin necesidad de justificar la decisión y sin penalización de ninguna clase. Para ejercitarlo, es necesario el envío de un documento de desistimiento o la devolución de los productos recibidos.

- Enseñe a sus hijos a no solicitar productos ni contratar servicios por internet sin la aprobación familiar.
- Si llega a casa algún producto no solicitado o comprado por internet sin consentimiento parental, usted puede devolverlo de forma inmediata, si bien en el segundo caso podrán atribuirle los gastos de la devolución.

GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS



Puede darse la circunstancia de que, después de adquirir un producto, deje de funcionar correctamente.

En estos casos, el consumidor tiene derecho a la sustitución o reparación del producto por defecto de origen. El plazo para poder ejercer la garantía del producto son dos años desde la entrega del producto (al menos un año si es de segunda mano). Para poder comprobar que el producto está en garantía, es importante conservar el tique o la factura de compra.

Salvo que el vendedor demuestre lo contrario, se presume que los defectos del producto que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega del producto, ya existían cuando el mismo se entregó. En los dieciocho meses restantes, es el consumidor el que debe probar que el defecto es de origen para que sea atendido en garantía.

En el período de garantía, la reparación y sustitución serán gratuitas para el consumidor y usuario.

También existe la garantía comercial, ofrecida adicionalmente y con carácter voluntario por el fabricante o vendedor. En el documento de garantía comercial deberán constar las condiciones y plazos de ésta.

- Exija siempre el ticket o factura de compra y enseñe a sus hijos a solicitarlo. Lo necesitará para hacer efectiva la garantía o reclamar si tiene algún problema.



REBAJAS

Los comercios, en períodos de rebajas, ofrecen productos a un precio más económico del habitual. Actualmente, cada establecimiento es libre de elegir el período y la duración de las rebajas a lo largo del año pero el comerciante debe seguir cumpliendo una serie de normas:

- Las fechas elegidas para las rebajas tienen que exhibirse en un lugar visible al público.
- Los descuentos pueden ser los que decida el comerciante pero en las etiquetas de los productos debe figurar el precio rebajado o el porcentaje de rebaja que se ofrezca junto al precio anterior.
- Los productos rebajados deben ofrecer la misma calidad que tenían antes, por lo que está prohibido ofertar, como rebajados, artículos deteriorados. Asimismo, tanto la garantía como la forma de pago y devolución, en su caso, tienen que ser las mismas que se aplican fuera del período de rebajas, salvo que se informe de ello con un cartel visible al público.
- En el supuesto de que las ofertas en rebajas no afecten a la totalidad de los productos comercializados, los rebajados tienen que estar debidamente identificados y diferenciados del resto.

Vamos a usar productos químicos en el hogar



SÍMBOLOS E INDICACIONES DE PELIGRO

Cuando vayamos a comprar un producto que contenga un producto químico clasificado como peligroso, por ejemplo, un desatascador, lejía, detergente, limpia suelos, limpia muebles, etc. debemos observar los símbolos e indicaciones de peligro que tienen; nos permitirá conocer los riesgos de estas sustancias, lo que resulta muy conveniente cuando en el hogar hay niños.

En la etiqueta de estos productos figurarán el pictograma o pictogramas de peligro correspondientes. Estos símbolos de peligro están pensados para advertir de forma visual sobre aquellas sustancias o mezclas que pueden ser peligrosas. La categoría del peligro generalmente se indica en un texto que aparece debajo del símbolo y siempre se acompaña de frases estándar que explican el tipo de peligro presente y las precauciones para evitar cualquier tipo de daño.



Los símbolos de peligro que aparecen hasta ahora en los productos de uso doméstico son negros sobre un fondo anaranjado.

Esta simbología va a ser sustituida gradualmente por una nueva, que mantendrá el pictograma pero cambiará el formato y colorido. Los símbolos de color naranja y negro serán sustituidos de manera gradual por otros de color rojo y negro. Los cambios se están introduciendo gradualmente de manera que, durante un tiempo, podrá ver los símbolos antiguos y los nuevos.



Explosivo



Inflamable



Comburente



Gas a presión



Irritación



Corrosivo



Toxicidad
Aguda



Peligroso por
aspiración



Peligroso para
el medio ambiente

Además de los pictogramas obligatorios, muchos productos de uso doméstico común (detergentes y productos de limpieza) incluyen también otros símbolos distintos, creados a iniciativa de las asociaciones industriales europeas.

Iconos de uso seguro (no obligatorios)



Manténgase fuera del alcance de los niños



Evítese el contacto con los ojos



Lavarse las manos después del uso



Piel sensible o dañada



No ingerir



Consérvese únicamente en el recipiente de origen



No mezclar con otros productos



Ventílese la sala después de uso



Utilizarse con las manos secas



Cierre bien la tapa



Cierre bien la bolsa



No rasgar, romper ni cortar

No deje nunca los productos de limpieza al alcance de los niños.

En caso de ingestión accidental, siga las instrucciones que figuran sobre el producto y consulte con el servicio nacional de toxicología cuyo teléfono aparece en el etiquetado.



Infórmese en el **012**
ó
en el Portal del Consumidor:
www.madrid.org/consumo

