



# MEMORIA

de actividades

# 2024





1	DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES. 3
2	ACTIVIDADES INFORMATIVAS. 10
3	ACTIVIDADES EDUCATIVAS Y FORMATIVAS.40
4	ANÁLISIS DE MERCADO. 81
5	PARTICIPACIÓN SOCIAL y RELACIONES INSTITUCIONALES. 85
6	DESARROLLO ORGÁNICO. 98
7	ACTOS SOCIALES.100
8	RECURSOS.102

# Índice



1

Defensa de los  
consumidores y usuarios

Atención de consultas y  
reclamaciones



## OFICINAS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO gestionadas

### OFICINAS PRESENCIALES

**Sede principal** de Consumur  
C/ Torre de Romo, 74, bajo, Murcia

### OFICINAS VIRTUALES

**Oficina Virtual de Información al Consumidor y Usuario, Consumur**  
(Accesible a través de la página web [www.consumur.org](http://www.consumur.org)).

**Oficina Virtual de Atención al Consumidor y Usuario Vulnerable (Proyecto RIACUV)** (Miércoles de 11.00 a 13.00 horas, a través de ZOOM)

# SERVICIOS QUE PRESTAN LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO gestionadas por CONSUMUR



## A consumidores y usuarios

1. **Información general** sobre los derechos de los consumidores y usuarios.
2. Información sobre los distintos **mecanismos de defensa** de los derechos de los consumidores y usuarios.
3. Información sobre la seguridad de productos, alertas tramitadas y medidas adoptadas, publicadas en la **Red de Alerta** de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, adscrita al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
4. **Atención de consultas** en materia de consumo que no requieran asesoramiento jurídico, así como remisión, en su caso, al organismo competente.

## A consumidores y usuarios asociados a la organización

1. **Información general** sobre los derechos de los consumidores y usuarios.
2. Información y **Asesoramiento Jurídico**:

### Vía Extrajudicial

Atención de consultas personales, telefónicas y telemáticas, Tramitación de reclamaciones, Actos de mediación con empresas, Mediación especializada con entidades de crédito, Tramitación de solicitudes de arbitrajes de consumo, Derivación de expedientes de reclamaciones para su resolución a instancias superiores, según proceda.

### Vía Judicial

Defensa Jurídica a socios y colectividades adheridas a la organización, Descuentos para procedimientos judiciales, Ejecución de laudos arbitrales.

# DEFENSA EXTRAJUDICIAL



## CONSULTAS Y RECLAMACIONES



CONSUMUR ha atendido durante 2024 un total de **477 consultas y 45 reclamaciones** desde su sede central.

Las **telecomunicaciones** y los **suministros básicos**, al igual que en años anteriores, han sido los sectores económicos que más consultas y reclamaciones, por parte de los consumidores y usuarios, se han tramitado.

522

ATENCIONES  
REALIZADAS

LO MÁS  
RECLAMADO:

TELECOMUNICACIONES

SUMINISTROS BÁSICOS

4 EXPEDIENTES DERIVADOS A LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA REGIÓN DE MURCIA / 2 EXPEDIENTES DERIVADOS A LA JUNTA ARBITRAL DE TRANSPORTES



## ALGUNOS DE LOS CASOS RESUELTOS



IBERDROLA INDEMNIZA A UN SOCIO CON MÁS DE 700 EUROS POR LOS DAÑOS CAUSADOS A CONSECUENCIA DE UN CORTE DE LUZ NO INFORMADO



EL AYUNTAMIENTO DE ALCANTARILLA EXIME A UN SOCIA DE CONSUMUR EL PAGO DE UNOS 300 EUROS QUE SE LE RECLAMABAN POR PERMANECER SU COCHE 20 DÍAS EN EL DEPÓSITO. NO SE LE NOTIFICÓ SU RETIRADA, COMO EXIGE LA LEY



CONSUMUR CONSIGUE QUE UN ASOCIADO RECUPERE LA FIANZA, DE CASI 800 EUROS, QUE DEPOSITÓ AL ALQUILAR UN VEHÍCULO. LA EMPRESA LE RESPONSABILIZABA DE UNOS DAÑOS QUE ÉL NO HABÍA OCASIONADO.



ENDESA ANULA UNA DEUDA DE MÁS DE 2000 EUROS A UN SOCIO DE CONSUMUR. LA EMPRESA ESTABA FACTURANDO EN BASE A UNAS LECTURAS DE CONTADOR ERRÓNEAS.





## DEFENSA JUDICIAL

CONSUMUR, en defensa de los derechos de los consumidores y usuarios que se unen a la organización, ha emprendido, **acciones judiciales** de diversa naturaleza, aunque un año más, sigue teniendo un papel destacado los relacionados con los **préstamos hipotecarios**, motivado principalmente por la solicitud de devolución de las cantidades cobradas indebidamente tras la aplicación de cláusulas abusivas y los gastos de formalización de la hipoteca.

Así mismo también se ha comenzado a estudiar la demanda a interponer por los afectados del cartel de vehículos.



8 PROCEDIMIENTOS JUDICIALES  
TRAMITADOS

## EN CIFRAS


19.559,46 euros RECUPERADOS



# PRINCIPALES REIVINDICACIONES Y PROPUESTAS en 2024



CONSUMUR insta a la Confederación Hidrográfica del Segura a que atienda su petición de información sobre la procedencia y titularidad de las aguas del lago artificial del "Santa Rosalía Lake and Life Resort"




CONSUMUR se concentra frente al Ayuntamiento de Murcia para solicitar que se agilicen las obras previstas en el tiempo y adaptadas a un ferrocarril del siglo XXI




CONSUMUR lamenta la falta de interés del Gobierno Regional en apostar por una verdadera política en materia de consumo



CONSUMUR pide suprimir el cobro adicional, de un 10%, del servicio de mesa en los huertos de Murcia por considerar un cargo ilegal




Consumur considera contrario a los intereses de los clientes de banca, la OPA hostil que el Banco BBVA quiere aplicar sobre el Sabadell



CONSUMUR considera que la creación del Comisionado de Transparencia supone un retroceso al quedar a merced de intereses partidistas



CONSUMUR considera un verdadero despropósito el nuevo servicio de AVE para "conectar" Murcia - Málaga



CONSUMUR pide que todos los menús y caterings que se ofrecen en actos públicos estén adaptados a posibles intolerancias alimentarias o necesidades especiales



2

Actividades Informativas



# LA COMUNICACIÓN EN CIFRAS

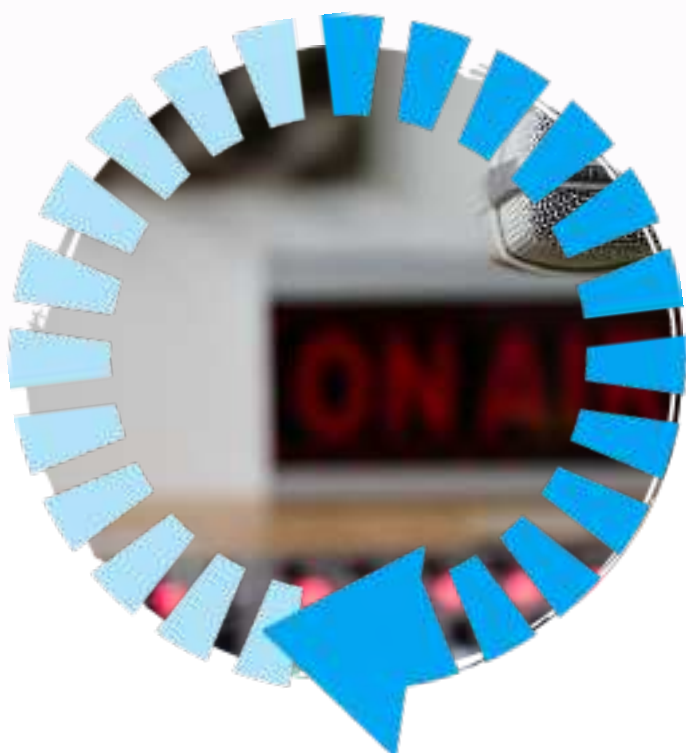


**46 COMUNICADOS  
DE PRENSA**

**TELEVISIÓN**  
11 Intervenciones



**RADIO**  
40 Intervenciones



**PRENSA E INTERNET**  
78 Intervenciones



CONSUMUR no dispone de un sistema de control de las intervenciones en los medios de comunicación, motivo por el cual el número cuantificado es posiblemente bastante inferior al real.

Cabe destacar la importante difusión de las acciones a través de los medios de comunicación a nivel nacional. Muestra de ello es la intervención en medios como El Español, La Razón y La Vanguardia, entre otros.

# RELACIÓN DE COMUNICADOS DE PRENSA ENVIADOS A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN



## ENERO

02/01/2024: CONSUMUR pide a los consumidores que exijan calidad en los productos rebajados y reclamen si sufren algún abuso.

08/01/2024: La moderación en el consumo y la precaución ante los préstamos al consumo y créditos rápidos son algunas de las recomendaciones de CONSUMUR para afrontar la “cuesta de enero”.

16/01/2024: CONSUMUR anima a los vecinos de los municipios rurales a acceder al Servicio de Atención al Consumidor y Usuario Vulnerable.

22/01/2024: CONSUMUR alerta de un correo electrónico fraudulento, que suplanta a la Agencia Tributaria y nos informa de una supuesta transferencia.

23/01/2024: CONSUMUR insta a la Confederación Hidrográfica del Segura a que atienda su petición de información sobre la procedencia y titularidad de las aguas del lago artificial del “Santa Rosalía Lake and Life Resort”.





## FEBRERO

01/02/2024: CONSUMUR elabora un decálogo de recomendaciones para la compra de disfraces.

05/02/2024: CONSUMUR lamenta que el Partido Popular de Murcia y el de Albacete hayan ignorado a la sociedad civil en el acto convocado hoy en defensa de la reapertura de la línea férrea histórica Cartagena – Madrid.

23/02/2024: CONSUMUR lanza el 4º Concurso de Spot Publicitario “Apuesta por ti”, sobre la adicción al juego online en adolescentes.

27/02/2024: CONSUMUR alerta de un correo electrónico fraudulento, que suplanta a la Caixa y nos insta a activar un nuevo sistema de seguridad.

28/02/2024: CONSUMUR se concentra frente al Ayuntamiento de Murcia para solicitar que se agilicen las obras previstas en el tiempo y adaptadas a un ferrocarril del siglo XXI.



## MARZO

14/03/2024: 15 DE MARZO/DÍA MUNDIAL DERECHOS DEL CONSUMIDOR: CONSUMUR lamenta la falta de interés del Gobierno Regional en apostar por una verdadera política en materia de consumo.

18/03/2024: CONSUMUR lleva 5 meses esperando que la Confederación Hidrográfica del Segura atienda su petición de información sobre la procedencia y titularidad de las aguas del lago artificial del "Santa Rosalía Lake and Life Resort".

30/03/2024: CONSUMUR pide suprimir el cobro adicional, de un 10%, del servicio de mesa en los huertos de Murcia por considerar un cargo ilegal.

## ABRIL

22/04/2024: CONSUMUR alerta de un correo electrónico fraudulento, que suplanta a la Agencia Tributaria y nos informa de un supuesto reembolso.

23/04/2024: COMUNIONES/ CONSUMUR recuerda que debe formalizarse un contrato con el local de celebración en el que se detallen pormenorizadamente los precios de todos los servicios.





## MAYO

10/05/2024: Consumur considera contrario a los intereses de los clientes de banca, la OPA hostil que el Banco BBVA quiere aplicar sobre el Sabadell.

11/05/2024: CONSUMUR participa en el III Encuentro Estatal "Tren y Clima".

13/05/2024: CONSUMUR considera que la creación del Comisionado de Transparencia supone un retroceso al quedar a merced de intereses partidistas.

15/05/2024: CONSUMUR considera un verdadero despropósito el nuevo servicio de AVE para "conectar" Murcia - Málaga.

22/05/2024: Todos los miércoles, CONSUMUR sigue atendiendo online a los vecinos de los municipios rurales de la Región de Murcia.





## JUNIO

03/06/2024: CONSUMUR llama a la ciudadanía a sumarse al reto #Miércolesinplástico, el próximo 5 de junio.

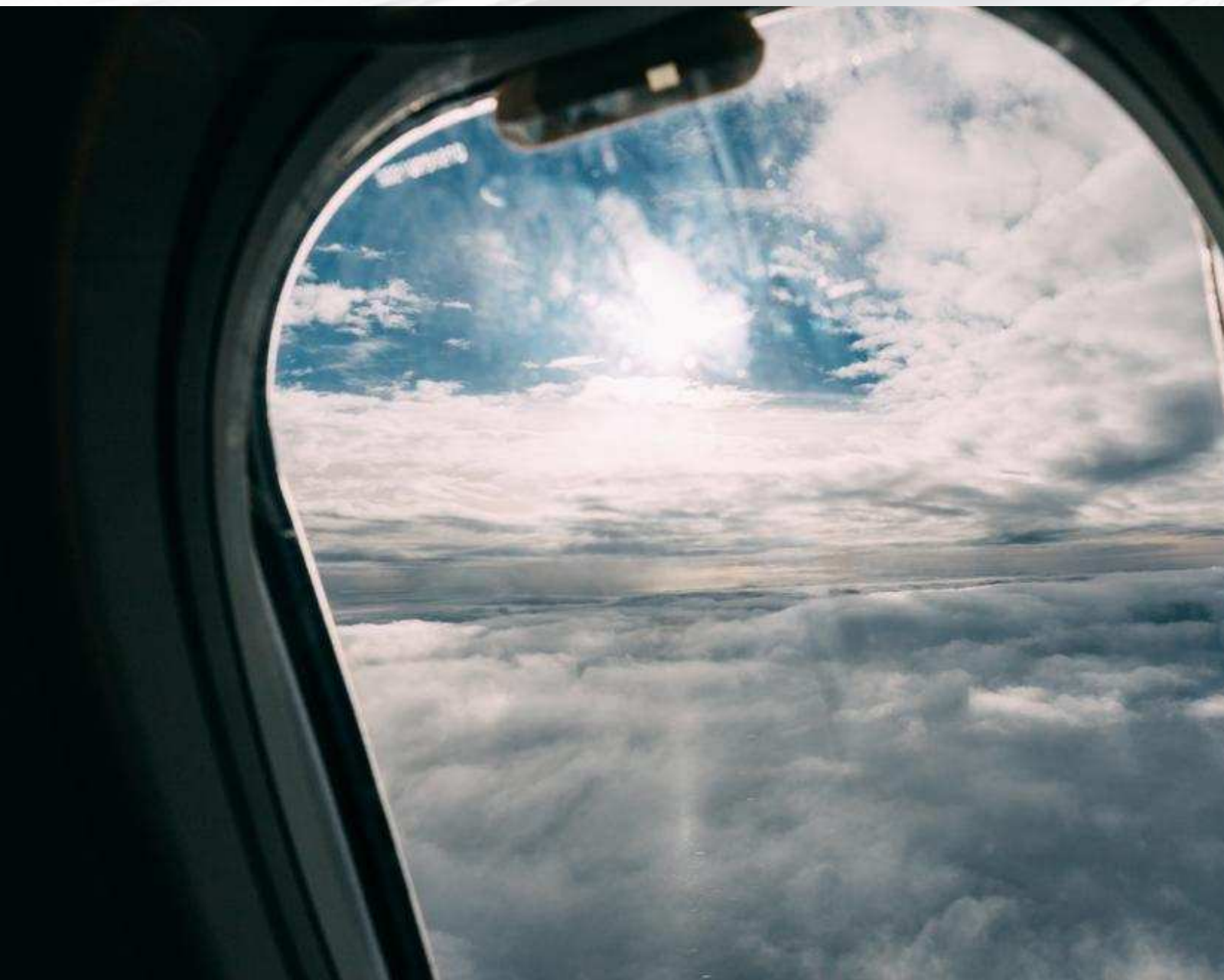
07/06/2024: CONSUMUR pide a los partidos políticos con representación europea que promuevan el cumplimiento obligatorio de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

13/06/2024: CONSUMUR recuerda a los usuarios del transporte aéreo sus derechos y cómo reclamar.

21/06/2024: CONSUMUR recuerda a los consumidores los aspectos más importantes a tener en cuenta a la hora de alquilar un vehículo durante las vacaciones.

25/06/2024: CONSUMUR estará vigilante al precio del aceite de oliva para verificar si verdaderamente el consumidor notará la reducción del IVA al 0%.

26/06/2024: CONSUMUR pide a los consumidores que exijan calidad en los productos rebajados y reclamen si sufren algún abuso





## JULIO

01/07/2024: CONSUMUR insta a las administraciones públicas competentes en el ámbito de la Región de Murcia a que prohíban el llenado de piscinas privadas de carácter unifamiliar para paliar los efectos de la sequía.

05/07/2024: CONSUMUR considera inadmisibile que, tras una petición de información urgente, el Servicio de Atención al Usuario del Hospital Virgen de La Arrixaca tardara dos meses en dar respuesta a un paciente

08/07/2024: CONSUMUR recomienda a los universitarios extremar la precaución antes de firmar un contrato de alquiler



De: SALAMANCA  
A: Madrid Moncloa  
Línea: C0020 MADRID- SALAMANCA

Fecha: 12-08-24 Hora: 11:30  
Coche: 1 Asiento: 42  
Precio IDA: 29,47 Eur. (s.o.v e IVA Incl.)

Suplementos  
Fee Venta Taquilla 1,50

IMPORTE TOTAL : 30,97Eur

--- FACTURA SIMPLIFICADA / BILLETE ---

FECHA EXPEDICION: 11/08/24

AUTO-RES, S.L.U.  
C/ San Norberto, 48 MADRID

CIF B28000271

FACTURA AR-13375608

B.I.	T.I.	TOTAL
1,24	21%	1,50Eur
26,79	10%	29,47Eur

## AGOSTO

05/08/2024: CONSUMUR recomienda a los universitarios extremar la precaución antes de firmar un contrato de alquiler

12/08/2024: Comprar un billete de autobús en taquilla conlleva un suplemento adicional "Fee venta taquilla" del 5%

19/08/2024: Renfe niega a CONSUMUR información sobre el número de pasajeros que hasta la fecha han viajado en el AVE Murcia - Málaga

21/08/2024: VUELTA AL COLE - CONSUMUR recuerda que los centros educativos no pueden imponer el establecimiento donde se ha de adquirir el material escolar o el uniforme

28/08/2024: CONSUMUR muestra su apoyo a los cambios en el Plan de Movilidad anunciados por el Ayuntamiento de Murcia

29/08/2024: CONSUMUR apoya la concentración de esta tarde en protesta por la supresión del carril bici segregado, ubicado en Plano San Francisco de Murcia



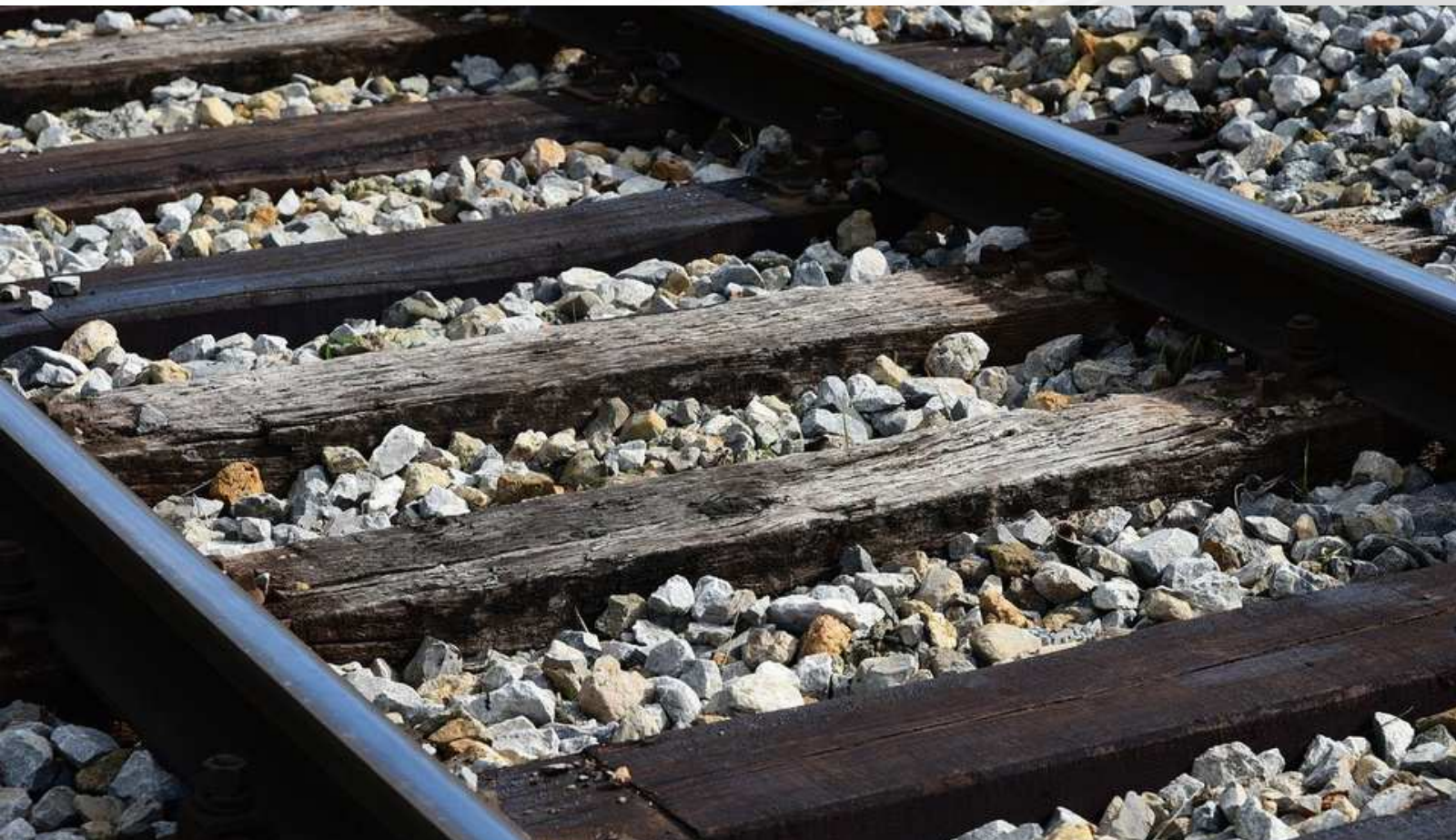
## SEPTIEMBRE

02/09/2024: Antes de contratar un curso en una academia de enseñanza, CONSUMUR recomienda verificar su validez académica

05/09/2024: CONSUMUR teme que la llegada de la compañía Ouigo a la Región de Murcia suponga un total olvido e inacción del gobierno para la reapertura línea férrea histórica Cartagena – Chinchilla - Madrid

09/09/2024: CONSUMUR comienza a trabajar en una gran manifestación reivindicando la defensa de un ferrocarril acorde a las necesidades de los usuarios en Castilla – La Mancha, Comunidad Valenciana, Andalucía y Murcia

26/09/2024: CONSUMUR alerta de un mensaje fraudulento que suplanta a la DGT y nos informa sobre una supuesta multa





## OCTUBRE

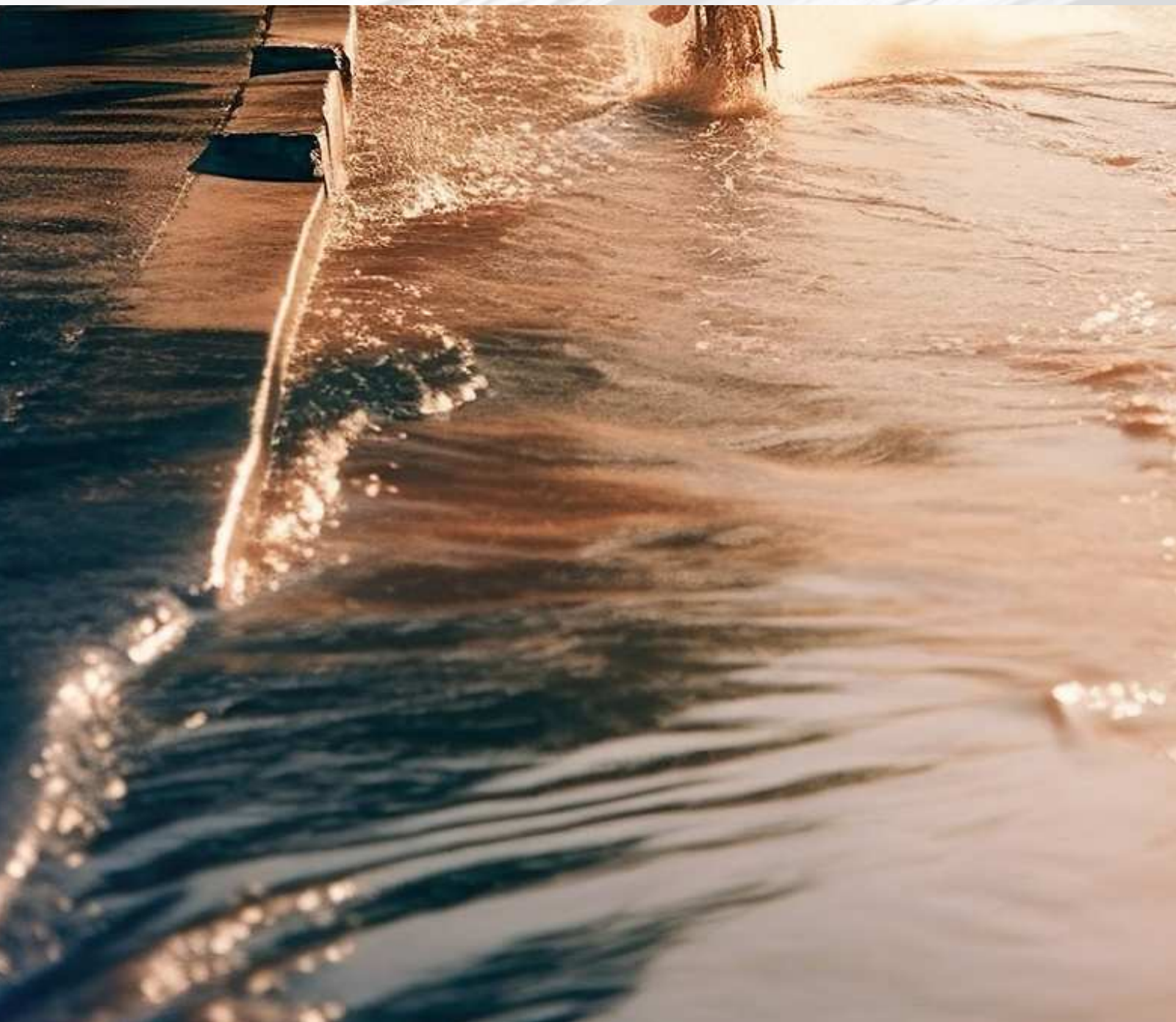
10/10/2024: CONSUMUR critica la inacción del gobierno regional tras casi 10 años sin desarrollar la Ley autonómica de vivienda

14/10/2024: Un estudio elaborado por CONSUMUR pone de manifiesto la necesidad de mejorar sustancialmente la gestión de residuos no peligrosos (papel/cartón, plásticos/envases y restos orgánicos) en los hospitales públicos de la Región de Murcia

18/10/2024: CONSUMUR considera incomprensible que Renfe ofrezca como opción para ir a Barcelona desde Murcia, el transbordo en Madrid

29/10/2024: CONSUMUR elabora un decálogo de recomendaciones para la compra de disfraces

31/10/2024: CONSUMUR recuerda a los afectados por las inundaciones de estos días cómo reclamar indemnizaciones por los daños causados





## NOVIEMBRE

20/11/2024: CONSUMUR recuerda a los consumidores sus derechos ante el "Black Friday"

## DICIEMBRE

03/12/2024: CONSUMUR recomienda comparar los precios de los juguetes en varios establecimientos y no dejarse influenciar por las campañas publicitarias



# BOLETÍN ELECTRÓNICO



Al margen de los comunicados de prensa, se ha mantenido difundiendo información a los consumidores y usuarios en general, a través de un Boletín Electrónico de carácter semanal.

El mismo tiene formato video y su difusión se ha llevado a cabo a través de la página web, redes sociales, y envíos por correo electrónico tanto a los medios de comunicación, como a personas asociadas y colaboradoras. También se ha difundido al resto de listas de distribución de la organización.

La duración de los mismos ha ido variando en función de los contenidos, oscilando entre los 3 y 5 minutos.

Imagen de la portada y parte final del boletín electrónico en formato video:

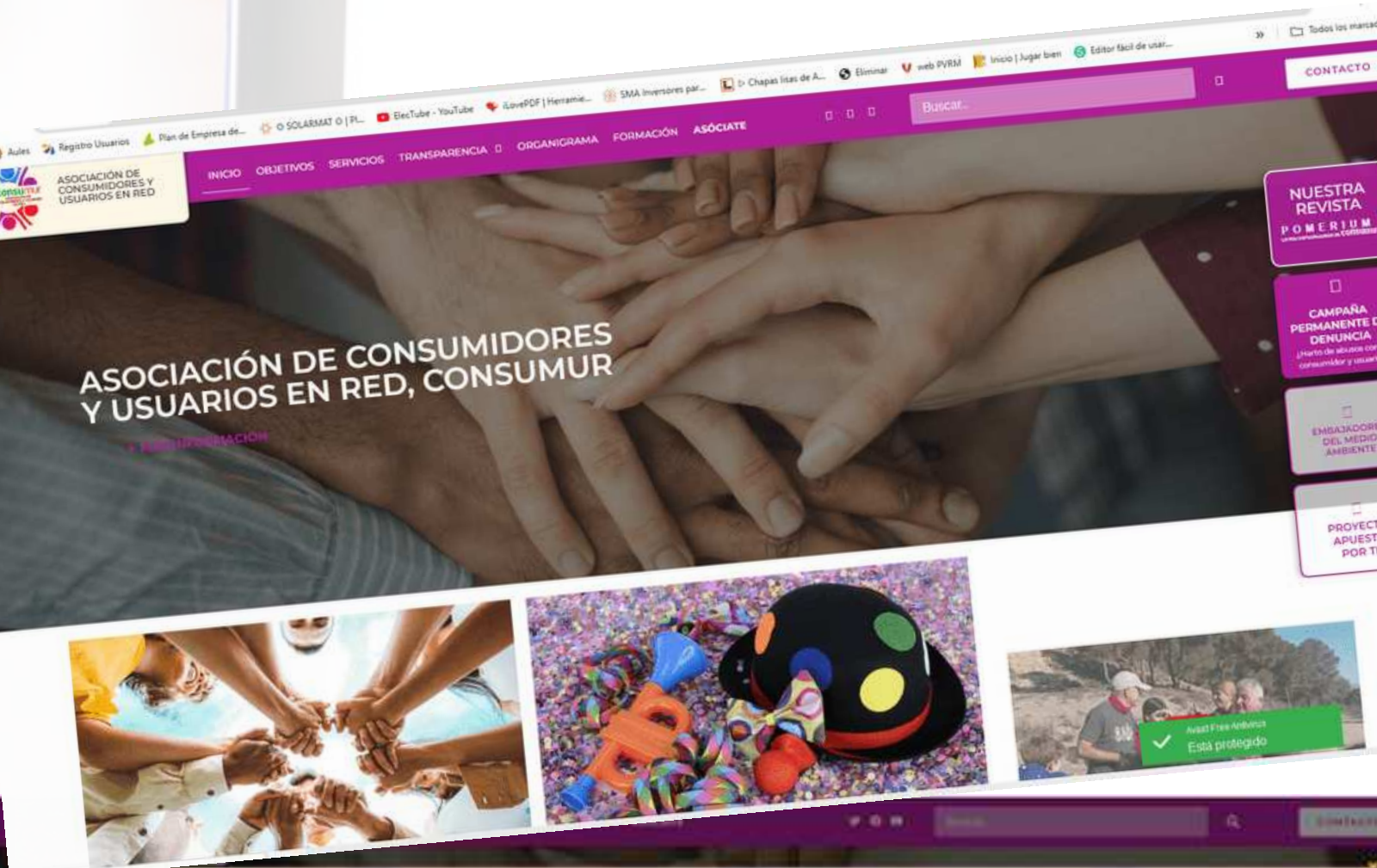


Difusión en redes y mailings:



# MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN

## WWW.CONSUMUR.ORG





## PRESENCIA EN REDES

CONSUMUR ha mantenido su presencia en redes sociales, incorporando información sobre los comunicados de prensa u otra que resultara de interés en materia de consumo.

### X (antes Twitter)



**CONSUMUR** @CONSUMUR · 1 feb. 2024  
 🎉🎊 ¿Sabes cómo disfrutar en #Carnaval2024 de manera segura?  
 CONSUMUR elabora un decálogo de recomendaciones para la compra de disfraces ➡ [consumur.org/consumur-elabo...](https://consumur.org/consumur-elabo...)



**CONSUMUR** @CONSUMUR · 27 feb. 2024  
 ⚠️🔴 ¡Cuidado! Caso de #phishing Un correo electrónico fraudulento, que suplanta a la Caixa, nos insta a activar un nuevo sistema de seguridad ➡ [consumur.org/consumur-alert...](https://consumur.org/consumur-alert...)



**CONSUMUR** @CONSUMUR · 28 feb. 2024  
 🗣️ CONSUMUR se concentra frente al Ayuntamiento de Murcia para solicitar que se agilicen las obras previstas en el tiempo y adaptadas a un ferrocarril del siglo XXI ➡ [consumur.org/consumur-se-co...](https://consumur.org/consumur-se-co...)



**CONSUMUR** @CONSUMUR · 5 mar. 2024  
 Esta semana CONSUMUR visita el @IES\_El\_Carmen de Murcia, para impartir el taller "Apuesta por ti", sobre la adicción al juego online en adolescentes  
 #porqueloqueestáenjuegoestusaludmental  
 @ANTROPOLOGIAGLO @PolitSocialMur



**CONSUMUR** @CONSUMUR · 30 mar. 2024  
 #Fiestasdeprimavera CONSUMUR pide suprimir el cobro adicional, de un 10%, del servicio de mesa en los huertos de Murcia por considerar un cargo ilegal ➡ [consumur.org/consumur-pide...](https://consumur.org/consumur-pide...)





**CONSUMUR** @CONSUMUR · 23 abr. 2024  
#comuniones CONSUMUR recuerda que debe formalizarse un contrato con el local de celebración en el que se detallen pormenorizadamente los precios de todos los servicios 📄🔗 [consumur.org/consumur-recue...](https://consumur.org/consumur-recue...)



**CONSUMUR** @CONSUMUR · 29 abr. 2024  
Ensalada servida a un paciente en La Arrixaca por un proceso bacteriano. Solicita una respuesta urgente, por escrito, del estado de ese huevo. Lleva desde el miércoles esperándola. Incomprensible e inadmisibles los plazos del Servicio de Atención al Usuario de @AreaUnoArrixaca



**CONSUMUR** @CONSUMUR · 15 may. 2024  
CONSUMUR considera un verdadero despropósito el nuevo servicio de AVE para "conectar" Murcia – Málaga @Renfe 🔗 [consumur.org/consumur-...](https://consumur.org/consumur-...)



**CONSUMUR** @CONSUMUR · 7 jun. 2024  
CONSUMUR pide a los partidos políticos con representación europea que promuevan el cumplimiento obligatorio de los ODS de la #Agenda2030 🌍 🔗 [consumur.org/consumur-pide-...](https://consumur.org/consumur-pide-...)



**CONSUMUR** @CONSUMUR · 21 jun. 2024  
CONSUMUR recuerda a los consumidores los aspectos más importantes a tener en cuenta a la hora de alquilar un vehículo durante las vacaciones 🔗 [consumur.org/consumur-recue...](https://consumur.org/consumur-recue...)



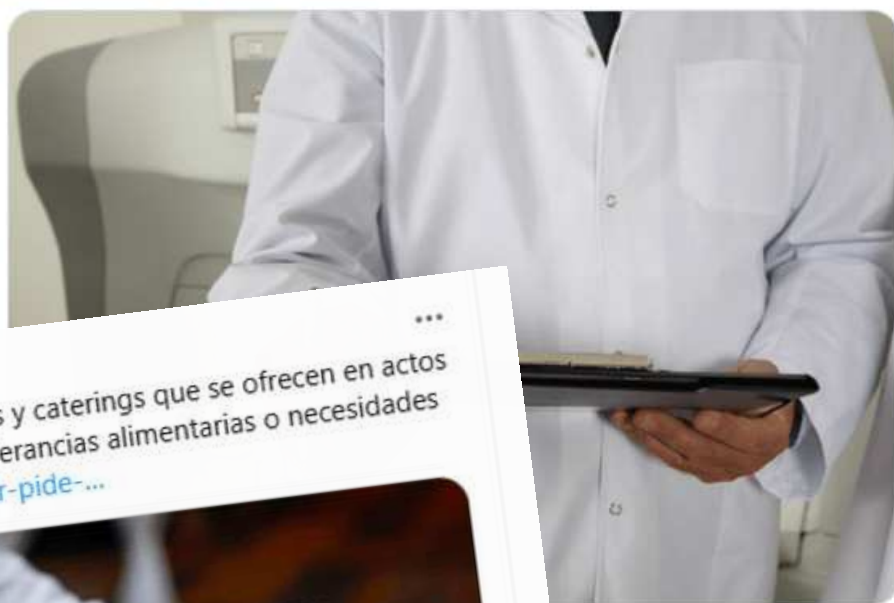
**CONSUMUR @CONSUMUR · 25 jun. 2024**

CONSUMUR estará vigilante al precio del aceite de oliva para verificar si verdaderamente el consumidor notará la reducción del IVA al 0% [consumur.org/consumur-estar...](https://consumur.org/consumur-estar...)



**CONSUMUR @CONSUMUR · 5 jul. 2024**

CONSUMUR considera inadmisibile que, tras una petición de información urgente, el Servicio de Atención al Usuario de La Arrixaca tardara dos meses en dar respuesta a un paciente @AreaUnoArrixaca [consumur.org/consumur-consi...](https://consumur.org/consumur-consi...)



**CONSUMUR @CONSUMUR · 5 ago. 2024**

CONSUMUR pide que todos los menús y caterings que se ofrecen en actos públicos estén adaptados a posibles intolerancias alimentarias o necesidades especiales [consumur.org/consumur-pide-...](https://consumur.org/consumur-pide-...)



**CONSUMUR @CONSUMUR · 21 ago. 2024**

#Vueltaalcole CONSUMUR recuerda que los centros educativos no pueden imponer el establecimiento donde se ha de adquirir el material escolar o el uniforme [consumur.org/consumur-recue...](https://consumur.org/consumur-recue...)



**CONSUMUR @CONSUMUR · 28 ago. 2024**

CONSUMUR muestra su apoyo a los cambios en el Plan de Movilidad anunciados por el @AytoMurcia [consumur.org/consumur-muest...](https://consumur.org/consumur-muest...)



**CONSUMUR @CONSUMUR · 10 oct. 2024**  
 🏠 CONSUMUR critica la inacción del gobierno regional tras casi 10 años sin desarrollar la Ley autonómica de vivienda 📄 [consumur.org/consumur-criti...](https://consumur.org/consumur-criti...)



**CONSUMUR @CONSUMUR · 29 oct. 2024**  
 🎃 #Halloween 🧛🖤🎃 CONSUMUR elabora un decálogo de recomendaciones para la compra de disfraces [consumur.org/halloween/](https://consumur.org/halloween/)



**CONSUMUR @CONSUMUR · 21 nov. 2024**  
 Importante encuentro esta mañana con los más jóvenes, abordando la problemática de la adicción al juego 🎲♣️ Hablamos también del papel del voluntariado social @PolitSocialMur @iesingeniero



...s de los juguetes en varios  
 ...mpañas publicitarias 📄



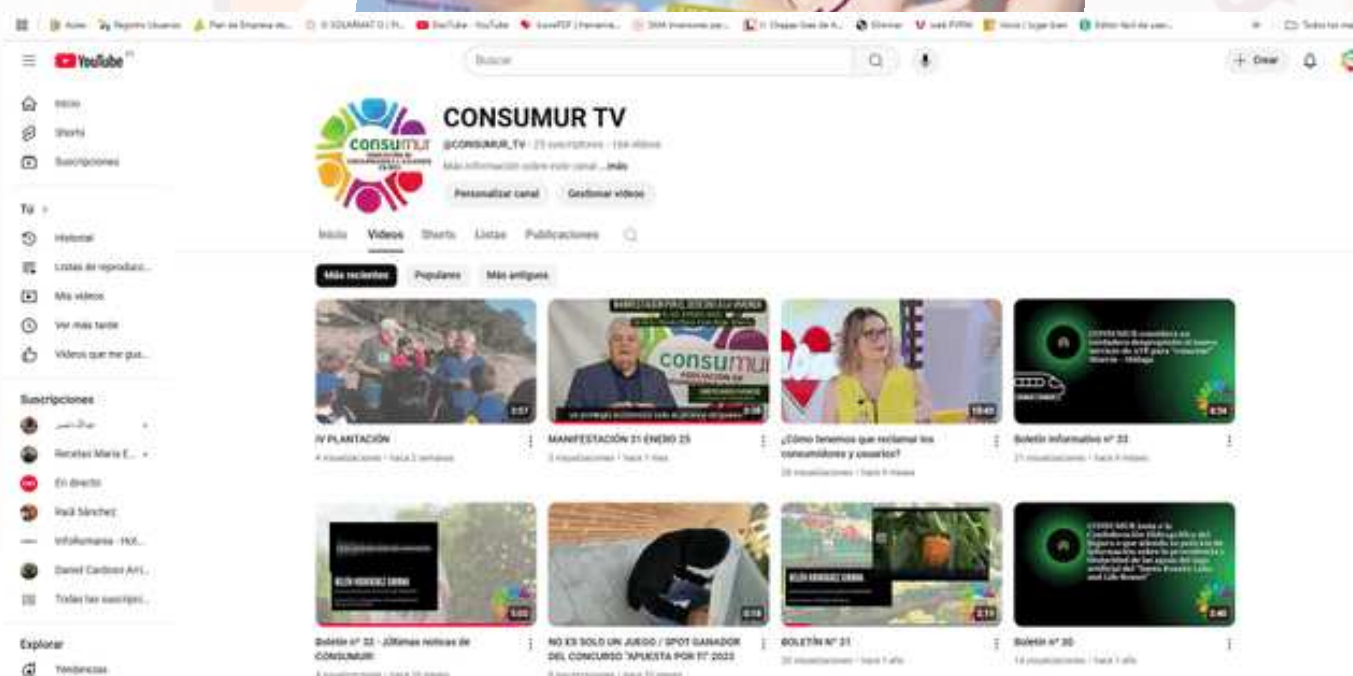


CONSUMUR suele difundir las mismas publicaciones en las distintas redes sociales, por lo que procedemos a desglosar las mismas para no reiterarnos con el apartado anterior.

## Facebook

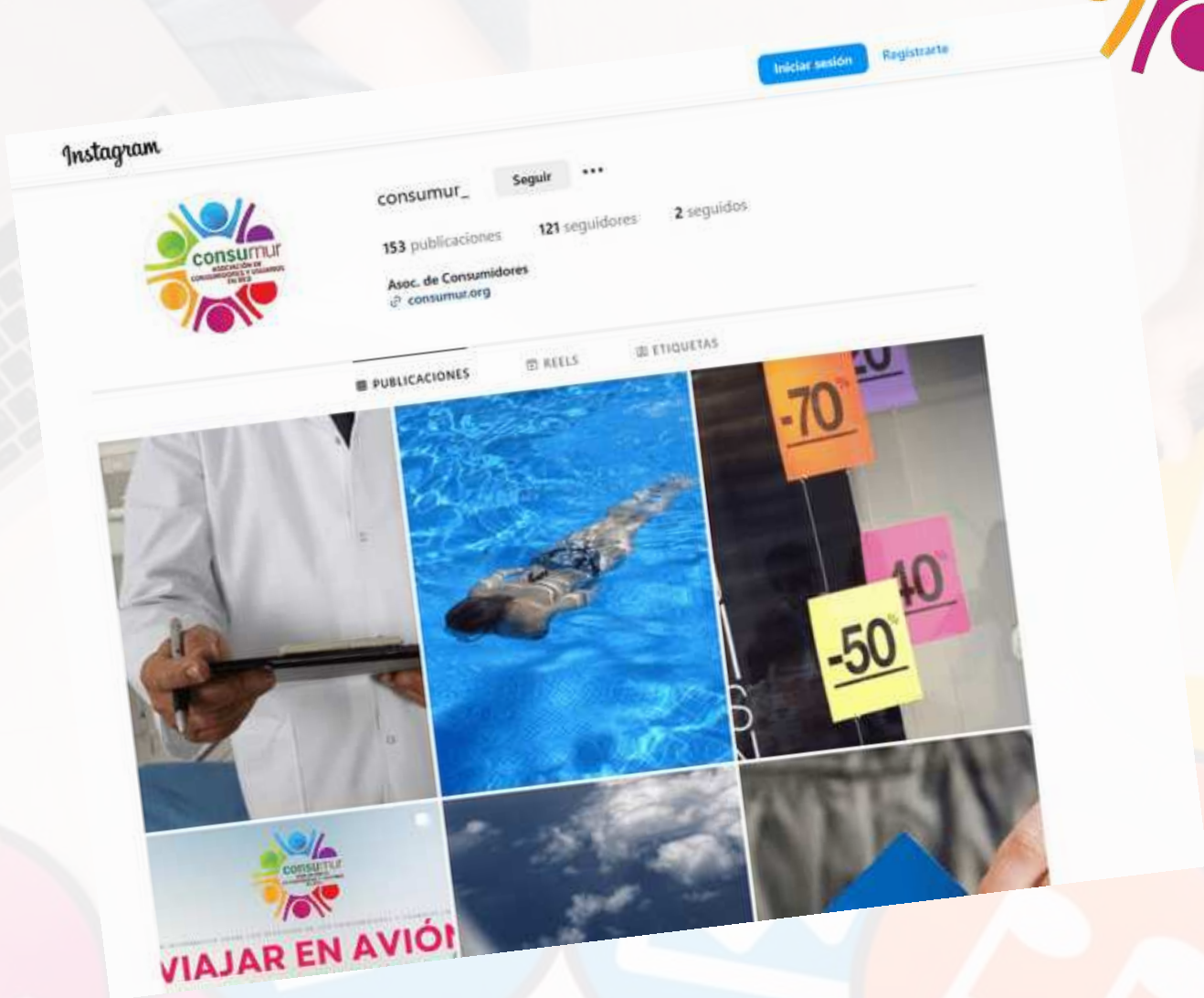


## Youtube

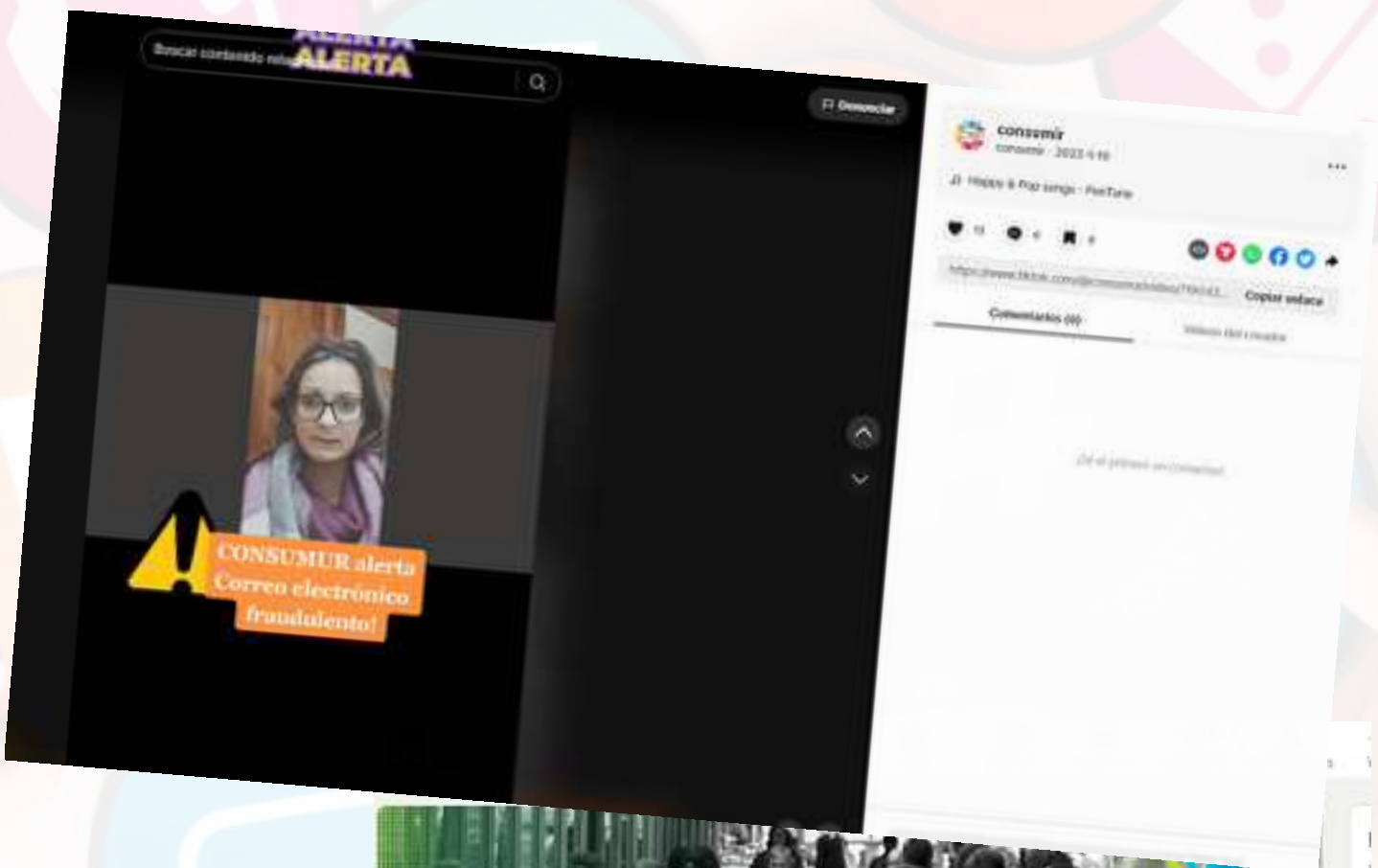




# Instagram



# TikTok



# LINKEDIN



# ARTÍCULOS DE OPINIÓN

CONSUMUR también tuvo presencia en los medios de comunicación a través de la publicación de los siguientes artículos de opinión:

## "UNA SOLA LÍNEA FÉRREA HISTÓRICA"

Publicado en La Verdad, con fecha 10 de abril de 2024



## "COMPROMISO CIUDADANO EN LA DERIVA MEDIOAMBIENTAL"

Publicado por La Verdad, con fecha 5 de junio de 2024, Día Mundial del Medio Ambiente

Miércoles 05.06.24  
**LA VERDAD**



# Compromiso ciudadano en la deriva medioambiental

**ROBERTO BARCELÓ VIVANCOS**  
Presidente de Consumur

Es incuestionable de quién es la responsabilidad última, pero eso no puede servir a la ciudadanía para autojustificarse, creyéndose mera espectadora

**C**uando hablamos del cambio climático dirigimos nuestra primera mirada hacia los gobiernos que tienen la responsabilidad de implementar políticas que posibiliten, si no revertir esta deriva medioambiental, sí al menos evitar un mayor deterioro del que estamos soportando, y cuyas últimas consecuencias podrían dar lugar a un colapso económico, social o sanitario con efectos intangibles sobre la salud (pensemos sólo el número de afectados por enfermedades respiratorias por contaminación del aire) y, en general, sobre la calidad de vida de los ciudadanos, por no mencionar otras consecuencias difíciles de digerir si no estamos preparados para entonces.

Y no lo estamos porque nunca hay una anticipación a lo constatado a pesar de saberse, sin duda, lo que va a pasar en el futuro inmediato, porque desde hace muchos años, no solo los científicos nos lo evidencian, sino también los múltiples avisos empíricos que se vienen produciendo en cualquier parte del mundo.

Destruimos a sabiendas para reparar, y no preservamos o prevenimos, generando un gasto (hay quien lo llama inversión) de los presupuestos públicos o privados que son desviados para deshacer lo que a veces ya no tiene vuelta atrás, detrayéndolos de otras partidas como las que podrían destinarse a ciencia, sanidad y enseñanza, o las que podrían emplearse para otros avances socioeconómicos.

Muchas son las medidas que se toman a nivel internacional en el marco de esos grandes congresos, foros o convenciones, donde se reúnen la mayoría de los países a nivel mundial, o los países y empresas más influyentes para negociar una serie de medidas, entre otras las emisiones de

CO<sub>2</sub> a la atmósfera de cada país y el modelo de desarrollo, aunque la mayoría de los acuerdos adoptados queden en una mera ilusión óptica.

Es incuestionable de quién es la responsabilidad última para frenar o revertir esta gravísima situación que vivimos. Pero eso no puede servir a la ciudadanía para autojustificarse en un grave error de planteamiento, creyéndose mera espectadora a merced de las decisiones políticas y económicas.

Tenemos la obligación ética, moral e incluso legal de la preservación y defensa de nuestro planeta, donde lamentablemente la estupidez humana sería capaz de llevarlo a su destrucción por valores tan nobles como la ambición, el egoísmo o el poder del tipo que sea.

Aunque es un tópico decirlo, lo cierto es que los pequeños gestos (imaginemos millones de personas diariamente llevándolos a cabo) contribuirían a reducir de modo muy sustancial los efectos que producimos sobre el medio ambiente.

Cuestiones que solo requieren un esfuerzo para interiorizar los cambios de hábitos y que estarían asociados a la racionalización del consumo del agua en los hogares; o el uso de la luz y el gas; o la utilización de energías limpias para el autoconsumo, o contribuyendo a la descarbonización también, en la medida de lo posible con el uso de coches menos contaminantes, la utilización de transportes públicos y por el municipio, contemplar la bicicleta o patinete. Reciclar de forma separada los residuos y eliminación progresiva del plástico en nuestras compras, entre otros usos.

Ya, a otro nivel, estarían las acciones encaminadas a la repoblación de zonas forestales claramente determinadas, como también la formación propia para una aplicación práctica cotidianamente, sin descartar nuestra participación para concienciar y transmitir conocimientos dirigidos a colectivos ciudadanos.

Aunque no debemos descartar nuestra participación en la limpieza de basura en bosques, mares y ríos, es necesario señalar que, aunque este tipo de actuaciones paliativas, lamentablemente necesarias, organizadas por las administraciones o por entidades privadas, son satisfactorias, en modo alguno pueden presentarse como un éxito. Deben mostrarse con preocupación, dado que a mayor número de kilos o toneladas extraídas, mayor ahondamiento en el fracaso social, y de la ciudadanía en particular.

El ciudadano tiene que hacerse visible expresando su compromiso de forma activa de cara a las instituciones y a la propia sociedad.

El ciudadano tiene que hacerse visible expresando su compromiso de forma activa de cara a las instituciones y a la propia sociedad.

Ha de colaborar en las campañas de denuncia por las redes o en las manifestaciones presenciales, o de otros modos colectiva o individualmente. De nada sirve estar de acuerdo que debemos revertir la situación que vivimos si nuestros pensamientos (y sentimientos) no los ponemos en valor.

¡Cuándo nos haremos conscientes de la capacidad que tenemos, organizada e individualmente, ambas complementadas, de hacer una sociedad mejor!

Ahora es la oportunidad, si no se nos hará tarde, de evidenciarlo en nuestro hogar, el planeta Tierra.

**El ciudadano tiene que hacerse visible expresando su compromiso de forma activa**

## "¿CUÁNTAS CARAS TIENE LA NAVIDAD?"

Publicado por La Opinión, con fecha 20 de diciembre de 2024

Viernes, 20 de diciembre de 2024 La Opinión

26 | Opiniones

# ¿Cuántas caras tiene la Navidad?

Durante estas fiestas han de coexistir, de forma equilibrada, tanto el aspecto económico como el puramente emocional



TRIBUNA LIBRE  
ROBERTO BARCELÓ

Podríamos pensar que la Navidad es una, y que bajo su etimología se identifican uniformemente quienes la celebran. Pero desde un punto de vista sociológico y antropológico, observamos distintas maneras de vivirla y sentirla.

Podríamos decir que es la festividad, paradójicamente, más vinculada a un consumismo exacerbado en la que conviven, en perfecta simbiosis —en contraposición a su génesis en el cristianismo, aunque bebiendo de ritos paganos—, quienes la sienten desde la religión y quienes la proyectan como un relevante acontecimiento cultural, pero que no contempla, en la mayoría de los casos, otra opción que el éxito social al mismo tiempo que un motivo de reunión con las personas más cercanas, donde se llevan al límite celebraciones gastronómicas, regalos de Papá Noel y Reyes (cada vez más extendido el doble peaje para la tranquilidad de conciencia), viajes y otros motivos de ocio y compras. Y cuántos aspectos podríamos relacionar con este momento del año, dado que, de no ser así, supondría una frustración para muchas personas, además de un sentimiento de culpa al no cumplir con las expectativas trazadas para sí mismos y para los demás.

Esto implica, en múltiples casos, un estrés económico tanto a nivel personal como para las familias, sobre todo las que tienen muy complicado llegar a final de mes, viéndose abocados en ambos casos, equivocadamente, a un sobreendeudamiento injustificado: en ocasiones se necesita la aprobación social como se necesita la compra de afectos, otro modo de alienación, dado que todavía no llegamos a

entender que la 'separación' del individuo ha de suponer una aspiración en sí, debiendo desterrarse cualquier sentimiento que se tenga de abandono por parte del grupo social de pertenencia, sea real o no, mostrando la dignidad como única forma posible de resistencia.

Están, también, los que en un gesto de aparente coherencia rechazan la celebración desbordante de la Navidad, justificando su decisión con muchos argumentos, pero el trasfondo puede ser el que no se llegue al mínimo umbral para estar a la altura de lo que se espera de ellos o lo que se cree que se espera de ellos. Es otra de las caras, la que nace de la frustración de no formar parte del entramado en el que residen muchas personas, incluso de la misma posición social.

Hay quienes le ponen el «cascabel al gato», y sin esgrimir superioridad moral alguna, reflejan cómo piensan, y así actúan, pero no se oyen porque los únicos cascabeles que suenan van al compás de los renos de Lapponia y los camellos de

Oriente. Mantienen un principio asertivo y celebran la festividad bajo sus convicciones, adaptándose a la capacidad económica que les preceden. Son los menos, posiblemente, pero tal vez sean los que más se acerquen al prototipo de «consumidor ecuánime», no porque no gasten y no se dejen llevar por las luces de colores, sino porque son responsables de sus actos y no envejecen su vida futura inmediata.

¿Esto supone que no debemos celebrar una tradición milenaria que ha evolucionado con los tiempos? ¿Debemos renunciar a expresar nuestros sentimientos y a no dar lo mejor de lo que somos? Opino que se puede hacer manteniendo todo su extenso envoltorio, pero al unísono que reconocemos nuestros límites y no caemos en la trampa de la «publicidad engañosa» que conlleva estas fiestas, donde han de coexistir de forma equilibrada tanto el aspecto económico como el emocional.

No cabe la menor duda que el modelo comercial sobre el que se sustenta el mer-

cado induce a un fuerte derroche (esa es la palabra que quería utilizar). Y aun siendo un motivo positivo añadido para estimular el comercio, incluido el empleo, aunque sea de temporada, es cierto que las administraciones públicas deberían concienciar sobre los peligros que conlleva la falta de control del gasto con el fin de centrar los dos lados de la balanza, y no solo apostar por el que promueve el consumo imponderado. Pero, sin duda, somos los ciudadanos quienes en última instancia tenemos la responsabilidad de cómo gestionamos nuestras decisiones y las consecuencias que éstas proyectan, aunque también es cierto que nada se hace para educar, formar e informar por parte de los gobiernos, entre cuyas atribuciones competenciales están las de proteger nuestros derechos acerca de cómo llevar una vida más armónica desde la infancia, donde empezamos a ser consumidores (pasivos) sin tener conciencia de ello.

La Navidad es un buen momento para echar un pulso a todas aquellas tentaciones que cuestionan la autonomía equidistante entre lo que deseamos y lo que realmente podemos, si bien debo reconocer, en primera persona, que no siempre —es-te ¿adorna?— es fácil de escribirar, pero considero que, poniéndolo en práctica, con sus tropiezos, sería un buen modo de empezar a dar pasos para ser más libres, aunque tengamos el convencimiento, equivocado también creo, de que lo somos. ■

Roberto Barceló es Presidente de la Asociación de Consumidores y Usuarios en Red CONSUMUR

# CAMPAÑAS INFORMATIVAS a los consumidores y usuarios

## CAMPAÑA GENERAL SOBRE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

CONSUMUR desarrolló durante todo el año una campaña informativa dirigida a los consumidores y usuarios, en la que se dieron a conocer sus derechos y los mecanismos de defensa que tienen a su alcance.

Esta campaña se llevó a cabo a través de la difusión de folletos, así como información en redes sociales.

**¿PROBLEMAS COMO CONSUMIDOR Y USUARIO?**

**¡ÚNETE A CONSUMUR!**

CONSUMUR es una asociación de consumidores y usuarios cuyo principal fin es la **Defensa, Representación, Información, Orientación, Educación y Formación** de los ciudadanos.

**RECLAMA**  
Estudiamos tu caso personalizado y te ayudamos a reclamar

**CONOCE TUS DERECHOS**  
Te informamos sobre tus derechos como consumidor y usuarios y los distintos mecanismos para defenderlos

**MOVILÍZATE**  
Participa activamente en las acciones de la organización en defensa de los derechos de los consumidores y usuarios

**TE INFORMAMOS, TE ASESORAMOS, TE DEFENDEMOS**

**¡ÁSOCIATE!**

**consumur**  
ASOCIACIÓN DE  
CONSUMIDORES Y USUARIOS  
EN RED

# CAMPAÑA DE DENUNCIA PERMANENTE ¡NI UN MINUTO MÁS!



CONSUMUR continuó un año más con la **Campaña de Denuncia Permanente ¡Ni un minuto más!**, cuyo principal objetivo es movilizar a la ciudadanía para tomar un papel activo en la defensa de sus derechos como consumidores y usuarios.

La organización tiene un espacio en la web destacado para recabar quejas y denuncias, promoviendo así la participación de los consumidores.

**¿HARTO DE LOS ABUSOS COMO CONSUMIDOR Y USUARIO? ¡MOVILIZATE!**

La Asociación de Consumidores y Usuarios en Red, CONSUMUR, ha puesto en marcha la Campaña Permanente de Denuncia ¡Ni un minuto más! cuyo principal objetivo es conocer situaciones injustas o abusivas a las que se tienen enfrentado como consumidor y usuario.

Irregularidades en el funcionamiento de los servicios básicos, el transporte, la sanidad, educación, las administraciones públicas, entre otros sectores, se producen a diario. Ante una actitud apática de los ciudadanos.

Con esta campaña queremos visibilizar estas situaciones y ser tu voz denunciando todos aquellos hechos en los que se hayan vulnerado tus derechos como consumidor y usuario.

Nombre (\*)  Apellidos (\*)

Municipio  Email (\*)

Tu Denuncia

Sin Nombre  Anónimo

[Envía >](#)

¡Ni un  
minuto  
más!

CAMPAÑA PERMANENTE  
DE  
**DENUNCIA**



# CAMPAÑA "CONSUMUR DE LOS SOMBREROS ALTOS"



Durante 2024 CONSUMUR continuó con su campaña "Consumur de los sombreros altos", cuyo objetivo es alzar la voz en representación de los consumidores y usuarios, con sombreros altos, como signo de identidad.

**28 de febrero de 2024**

Concentración frente al Ayuntamiento de Murcia para solicitar que se agilicen las obras previstas en el tiempo y adaptadas a un ferrocarril del siglo XXI

**CONSUMUR**  
ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS EN RED

**CONSUMUR DE LOS SOMBREROS ALTOS**  
¡ALZAMOS LA VOZ!

# CONCENTRACIÓN

POR UN FERROCARRIL QUE VERTEBRE Y DIGNIFIQUE LA REGIÓN DE MURCIA

Miércoles,  
28 DE FEBRERO de 2024

11.00 h

Plaza de la Glorieta de España, Murcia  
(Frente al Ayuntamiento)

## ¡TE ESPERAMOS!

CONSUMUR  
C/ Torre de Romo, 74 bajo, 30011  
Murcia

Teléfono de Atención al Consumidor y Usuario  
968 22 30 82

Whatsapp 638 23 29 55

www.consumur.org

¡SÍGUENOS!

X f y i



# CAMPAÑA DÍAS MUNDIALES

CONSUMUR, durante el 2024, continuó llevando a cabo acciones informativas en días relevantes, como aquellos en los que anualmente se visibilizan temas de importancia para el consumidor.

Así, la organización desarrolló materiales gráficos, vídeos y comunicados de prensa que difundió entre la ciudadanía en general



# 3 Actividades Educativas y Formativas



## Charlas informativas sobre consumo responsable y correcta separación de residuos, bajo el título

### "ECONOMÍA CIRCULAR Y AGENDA 2030"

PROYECTO DE EDUCACIÓN MEDIOAMBIENTAL EN  
COLABORACIÓN CON ECOEMBES Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE  
CONSUMO DE LA REGIÓN DE MURCIA



## DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

CONSUMUR, en el marco de su colaboración anual con Ecoembes, así como con la Dirección General de Consumo de la Región de Murcia, durante el 2024 desarrolló charlas informativas con el objetivo de concienciar sobre el uso y consumo de productos y servicios de forma respetuosa y responsable con el Medio Ambiente, incidiendo especialmente en la importancia de la reutilización y reciclaje de los productos y residuos de envases.

Así mismo, durante las charlas se dio a conocer el concepto de Economía Circular y su papel en la Agenda 2030.

La duración de la misma ha oscilado entre los 50 y 60 minutos, dependiendo del lugar de impartición.

CONSUMUR se ha dirigido tanto a los centros educativos (secundaria), universidades, y organizaciones sociales.

Los **CONTENIDOS** impartidos fueron los siguientes:

- El Consumo Responsable
- ¿Qué es la Economía Circular?
- Economía Circular / Economía lineal
- De las 3R a las 7R. La importancia del aprovechamiento de los recursos
- La importancia de la Economía Circular para los ODS de la Agenda 2030



## CALENDARIO DE LAS SESIONES

Durante 2024, CONSUMUR llevó a cabo **5 sesiones de la actividad**, realizándose las mismas en las fechas y ubicaciones que a continuación se detallan:

- 1.- **23 de mayo 2024** / IES Juan Carlos I (Murcia). Grupo 4º ESO. Presencial
- 2.- **17 de octubre 2024** / IES Sierra de Carrascoy (El Palmar - Murcia). Grupo FP Básica. Presencial
- 3.- **18 de noviembre 2024** / Universidad de Murcia (Enmarcada la actividad en el proyecto ODSesiones). Formato online.
- 4.- **11 de diciembre de 2024** / IES Príncipe de Asturias (Lorca) - Grupo 4º ESO. Presencial
- 5.- **17 de diciembre 2024** / IES Juan Sebastián El Cano (Cartagena). Grupo 3º ESO. Presencial





IES Sierra de Carrascoy (El Palmar - Murcia). Grupo FP Básica. Presencial



IES Juan Sebastián El Cano (Cartagena). Grupo 3º ESO. Presencial



IES Príncipe de Asturias (Lorca) - Grupo 4º ESO. Presencial



IES Juan Carlos I (Murcia). Grupo 4º ESO. Presencial



## Charla informativa

# "DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS. MECANISMOS DE DEFENSA"

ACTIVIDAD REALIZADA EN COLABORACIÓN LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DE LA REGIÓN DE MURCIA

## DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

CONSUMUR, en colaboración con la Dirección General de Consumo de la Región de Murcia, durante el 2024 llevó a cabo una charla informativa dirigida a los jóvenes con el fin de darles a conocer sus derechos así como los distintos mecanismos de defensa que tienen a su alcance.

Su duración fue de 55 minutos y se impartió durante la semana del 11 al 15 de marzo de 2024, coincidiendo con la celebración del Día Mundial de los Derechos de los Consumidores (15 de marzo).

Se llevaron a cabo un total de **8 charlas**, para alumnos de 3º de la ESO y FP Básica del IES El Carmen de Murcia.

Los **CONTENIDOS** impartidos fueron los siguientes:

- Qué es ser Consumidor y Usuario
- Nuestros derechos
- ¿Cómo reclamar? Mecanismos de Defensa





## Charla informativa



# "DE LA EMOCIÓN A LA CONCIENCIA, ¿CÓMO COMPRAN LOS JÓVENES?"

ACTIVIDAD REALIZADA EN COLABORACIÓN CON EL SERVICIO DE JUVENTUD DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA



## DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

CONSUMUR, en colaboración con el Servicio de Juventud del Ayuntamiento de Murcia, durante el 2024 llevó a cabo una charla informativa dirigida a los jóvenes del municipio de Murcia con el objetivo de reflexionar sobre los hábitos de consumo.

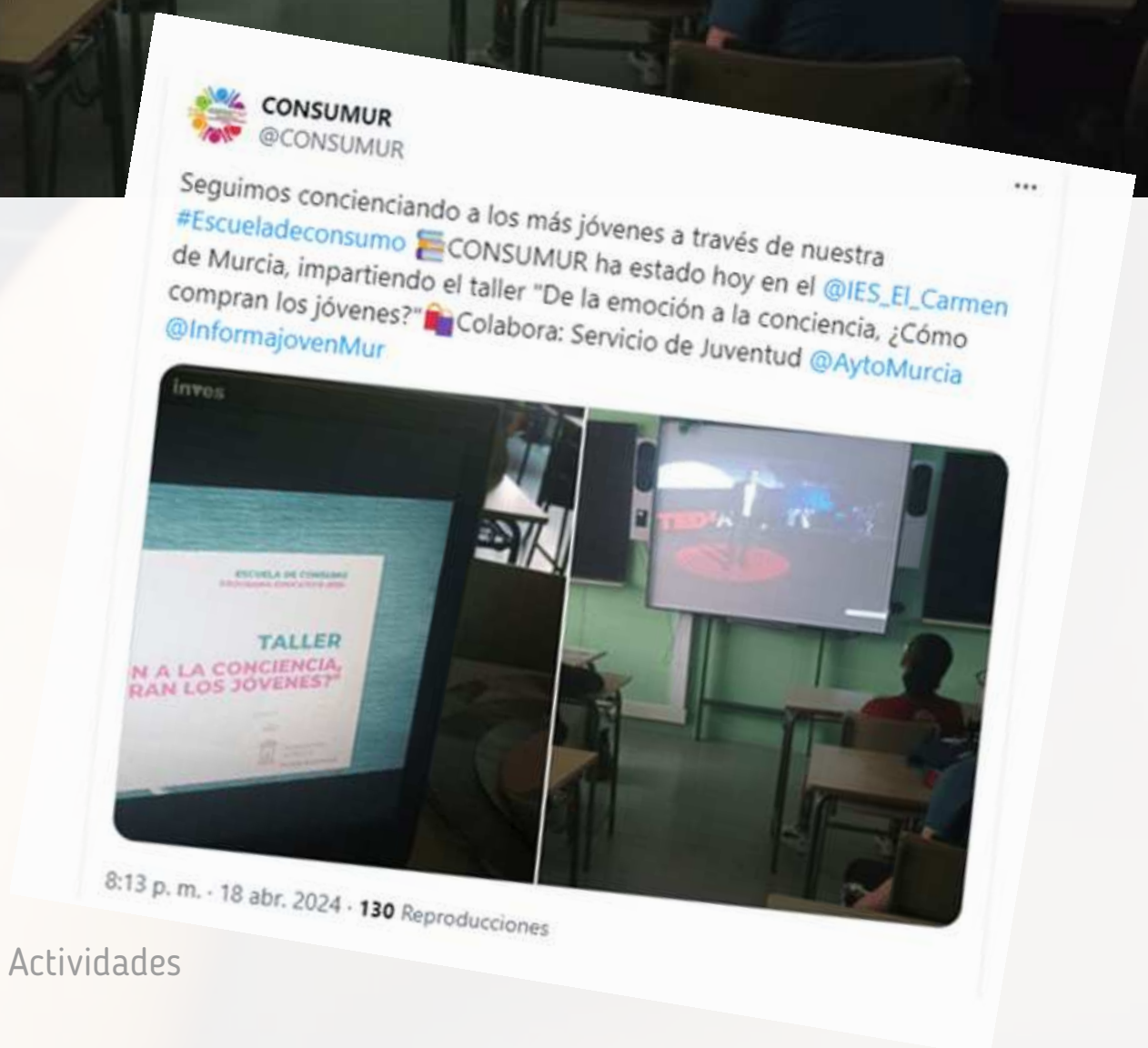
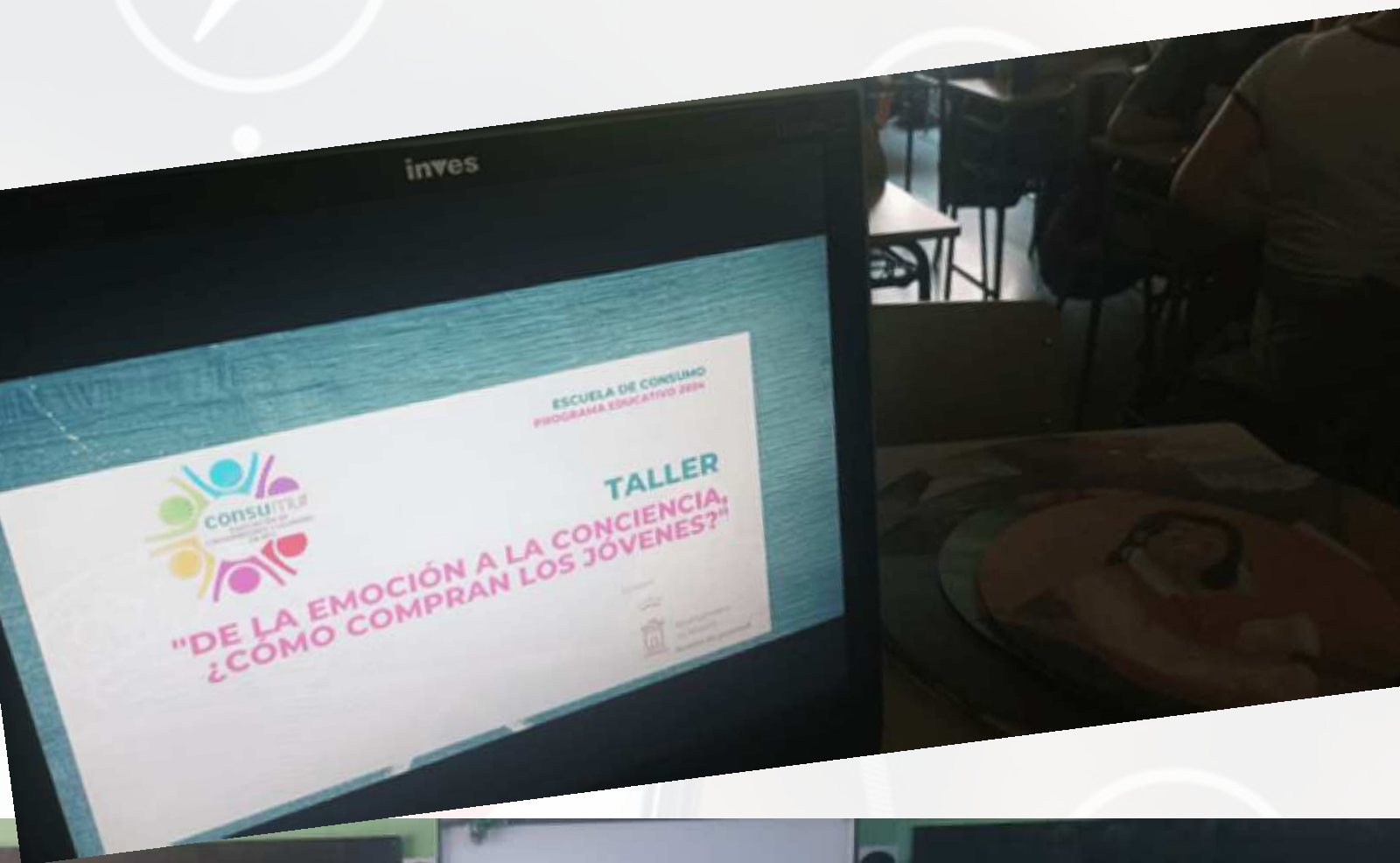
Se abordaron los factores que influyen en las compras y la importancia de la publicidad.

Su duración fue de 55 minutos y se impartieron un total de **7 charlas**, con fecha **18 y 19 de abril de 2024**, a alumnos de 4º de la ESO del IES El Carmen de Murcia.

Los **CONTENIDOS** impartidos fueron los siguientes:

- La decisión de comprar
- El neuromarketing
- El proceso de compra de los jóvenes







# SERVICIO ONLINE DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO

Dirigido a los  
municipios rurales de la  
Región de Murcia

Todos los miércoles  
de 11.00 a 13.00 h

## PROYECTO RIACUV; RED ITINERANTE DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO

realizado en colaboración con la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad de la Región de Murcia, en el marco de la convocatoria de ayudas del IRPF.

El objetivo principal es informar, educar, orientar, asesorar y tramitar las reclamaciones en el ámbito de consumo a los ciudadanos, en situación de exclusión social, residentes en los núcleos rurales de la Región de Murcia que no disponen de este tipo de servicios, generándoles este hecho una situación de especial vulnerabilidad y desprotección ante los continuos abusos del mercado.

### LÍNEAS DE ACCIÓN



#### Servicio Itinerante de Atención al Consumidor y Usuario Vulnerable

Se establecieron contactos con las Administraciones Locales del ámbito rural de la Región de Murcia, a fin de dar a conocer el servicio y entablar líneas de colaboración para su puesta en marcha.

Se fijó el Calendario de la Red. El servicio se ha prestado con una periodicidad semanal, estableciendo para ello los miércoles, en horario de 11.00 a 13.00 horas.

Se ha combinado la modalidad online y presencial.



# SERVICIO ONLINE DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO

Dirigido a los  
municipios rurales  
Región de Murcia

Todos los miércoles  
de 11.00 a 13.00 h.



ID de la reunión  
483 504 2600

(Servicio gratuito para personas  
situación de vulnerabilidad)

Más información  
968 22 30 82

## SERVICIO ONLINE DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO

Dirigido a los  
municipios rurales de la  
Región de Murcia

Todos los miércoles  
de 11.00 a 13.00 h.



Organiza:



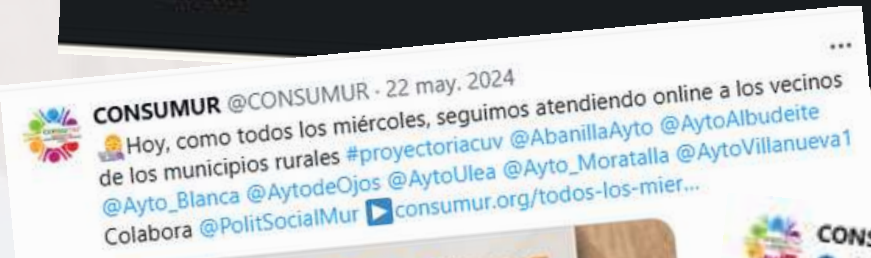
Esta actividad está financiada por:

Región de Murcia  
Departamento de Murcia, Igualdad,  
Familias y Política Social

General de Servicios Sociales  
Municipios Rurales



## Difusión en página web y redes sociales



Difusión en página web y redes sociales



## Escuela de Educación al Consumidor y Usuario

Para el desarrollo de esta actividad se contó también con la colaboración de la Dirección General de Consumo de la Región de Murcia.

Se ofrecieron a los centros educativos de primaria de los municipios rurales de la Región de Murcia sesiones informativas sobre los

"Derechos de los Consumidores y Usuarios y cómo defenderlos"

Se impartieron **10 TALLERES** en centros educativos de primaria de los municipios de Albudeite, Blanca y Moratalla.

### CEIP DE NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS (ALBUDEITE)

27 de septiembre 2024  
4º, 5º y 6º de Primaria

3 talleres



### CEIP ANTONIO MOLINA (BLANCA)

4 de octubre 2024  
3º, 4º y 5º de Primaria

3 talleres





### **CEIP CAÑADA DE LA CRUZ (MORATALLA)**

9 de octubre 2024

Dada las características del centro, participa todo el alumnado

1 taller



### **CEIP GERMÁN TERUEL (MORATALLA)**

13 de noviembre 2024

3º, 4º y 5º de Primaria

3 talleres

Ambas líneas se desarrollaron entre los meses de enero a diciembre de 2024, en municipios que se corresponden con un censo de menos de 10.000 habitantes y que no disponen de servicio de Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC). Concretamente participaron Albudeite, Abanilla, Blanca, Ojós, Ulea, Villanueva del Río Segura y Moratalla.

El servicio de atención al consumidor y usuario vulnerable, así como la Escuela de Consumo, han servido como instrumentos, no solamente informativos, sino pedagógicos, buscando la implicación comunitaria, haciéndoles ver la fuerza de cambio que ejercen a través de la reivindicación de sus derechos como consumidores y usuarios y de la corresponsabilidad que tiene la ciudadanía ante los abusos y fraudes del mercado.



# ¡APUESTA POR TI!; PROYECTO DE PREVENCIÓN DE LA ADICCIÓN AL JUEGO ONLINE EN ADOLESCENTES

realizado en colaboración con la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad de la Región de Murcia, en el marco de la convocatoria de ayudas del IRPF, y con el Ayuntamiento de Murcia, a través de la Concejalía de Bienestar Social, Familia y Salud.

Se contó también con la colaboración de la Dirección General de Consumo de la Región de Murcia para una parte de la formación en centros educativos.

Este proyecto cuenta también con una línea específica de formación de personas voluntarias, financiada por la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad de la Región de Murcia, en el marco de la convocatoria de ayudas de fomento y promoción del voluntariado social en la Región de Murcia.

**El objetivo principal de este proyecto ha sido prevenir, informar y sensibilizar sobre la creciente problemática de la adicción al juego online en adolescentes.**

Se ha desarrollado en los municipios de Murcia, Lorca, Cartagena y Molina de Segura.





## ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL MARCO DE ESTE PROYECTO

### 1. Información y sensibilización en los adolescentes / El “termómetro del joven jugador”

**Ciclo de talleres**, con alto componente práctico, sobre la adicción al juego online al alumnado de segundo a cuarto de la E.S.O. La finalidad de estas acciones ha sido informar sobre la naturaleza de esta adicción y sus riesgos.

Los contenidos de los talleres fueron:

- Contexto actual. La realidad de los juegos online (apuestas deportivas y juegos online) y redes sociales.
- Riesgos de su abuso. Cuándo se considera patología.
- Detección de las primeras señales de adicción.
- La perspectiva de género en la adicción al juego.
- Estrategias para fomentar las conductas de auto cuidado.
- Alternativas de ocio saludable

La metodología empleada ha sido sobre todo participativa, fomentando la reflexión de las personas participantes.

Para ello, se ha contado con testimonios de jóvenes con este tipo de adicción, mostrando su experiencia y cómo se enfrentaron a la misma.

Se impartieron **32 talleres**, de 1 hora de duración, con una **media de 25 alumnos por sesión**.

La actividad se realizó de manera presencial y telemática, a través de la plataforma zoom.







**IES CAÑADA DE LAS ERAS  
(MOLINA DE SEGURA - MURCIA)**

19, 22, 24 y 25 de enero de 2024

4 talleres  
(Modalidad online)



**IES SIERRA CARRASCOY  
(EL PALMAR - MURCIA)**

17, 18 y 21 de octubre de 2024

10 talleres



**IES FLORIDABLANCA  
(MURCIA)**

16 de enero y 26, 27 y 28 de noviembre de 2024

6 talleres



**IES PRINCIPE DE ASTURIAS  
(LORCA - MURCIA)**

24 y 25 de octubre de 2024

7 talleres



**IES LOS MOLINOS (CARTAGENA - MURCIA)**

14 y 15 de noviembre de 2024

4 talleres



**IES JUAN SEBASTIAN ELCANO  
(CARTAGENA - MURCIA)**

17 de diciembre de 2024

1 taller



## El “Termómetro del joven jugador”

Así mismo, durante los talleres, se dio a conocer una encuesta, de carácter anónimo, “Termómetro del joven jugador”, cuyo objetivo fue evaluar el nivel de adicción al juego online presente en las aulas.

Acceso online a la encuesta:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfbCT8vTsgbXnJytK\\_IBhYYXC3NWDyejDEehrm0WJjJ7oVgZQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfbCT8vTsgbXnJytK_IBhYYXC3NWDyejDEehrm0WJjJ7oVgZQ/viewform)

PORQUE

# LO QUE ESTÁ EN JUEGO

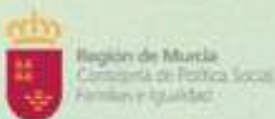
ES TU SALUD MENTAL

## 4º CONCURSO DE SPOT PUBLICITARIO

¡APUESTA POR TI!

PARTICIPA HASTA EL 30 DE ABRIL DE 2024

El trabajo seleccionado será el protagonista de una campaña informativa de prevención de la adicción al juego online



Esta actividad está financiada por la Comunitat de Política Social, Familia y Igualdad

Con la participación de:

Antropología Global



## 2. IV Concurso de Spot Publicitario “Apuesta por ti”

Se organizó el IV Concurso de Spot Publicitario “Apuesta por ti” cuyo principal objetivo fue fomentar la participación activa de los jóvenes, siendo ellos mismos los encargados de trabajar en la sensibilización y concienciación a sus iguales, a través del diseño de un spot publicitario en formato audiovisual.

Se dio una importante difusión entre los centros educativos. No obstante la respuesta no fue la esperada por la organización, debiendo ampliar el plazo de presentación de trabajos hasta el mes de diciembre.

Finalmente, en esta edición no hubo participación.

La organización difundió el spot ganador de la edición de 2023 (“No es sólo un juego”), realizado por un grupo de alumnas del IES Los Albores, de Cieza (Murcia).



# NO ES SOLO UN JUEGO

CAMPAÑA DEL IES LOS ALBORES PARA CONCIENCIAR ACERCA DEL MAL USO DEL JUEGO



### 3. Campaña informativa “Apuesta por ti”

La campaña informativa se llevó a cabo durante todo el año pero especialmente a partir de junio, con motivo de la finalización del curso académico, siendo precisamente en los meses de verano, con más horas de ocio, las más propensas para acceder al juego online.

Para esta campaña se hicieron uso de medios audiovisuales, página web de la organización (con un espacio específico para la difusión del proyecto), redes sociales y medios impresos (cartelería y folletos).

La misma ha sido complementada con comunicados de prensa, utilizando además los medios de difusión propios de la organización.





# LÍNEA DE FORMACIÓN DE VOLUNTARIADO

El objetivo principal de esta línea del proyecto es formar y capacitar a las personas voluntarias de la entidad, así como de organizaciones colaboradoras, para la prevención de la adicción al juego online en adolescentes.

## ACTIVIDADES

### **CURSO BÁSICO "LA ACCIÓN VOLUNTARIA"**

#### OBJETIVO:

Dotar a las personas voluntarias participantes en el proyecto de los conocimientos generales en materia de voluntariado necesarios para el desarrollo de la acción voluntaria.

#### CONTENIDOS:

- Misión, visión y objetivos de la entidad
- Situación del voluntariado en la Región de Murcia. Contexto
- Derechos y deberes de la persona voluntaria
- Participación y motivación de la persona voluntaria
- La igualdad de género en la acción voluntaria
- Dinámicas prácticas y participativas

DURACIÓN: 8 horas

**CURSO DE FORMACIÓN BÁSICA**  
**INTRODUCCIÓN A LA ACCIÓN VOLUNTARIA**

12 y 18 de junio 2024  
de 09.00 a 14.00 h

**¡Inscríbete!**

Modalidad mixta  
Presencial: Sede de CONSUMUR (C/Torre de Romo, 74 bajo, 30011 Murcia)  
Online: A través de la Plataforma ZOOM

Esta actividad está financiada por  
  
Región de Murcia  
Consejería de Política Social,  
Familia e Igualdad

Actividad formativa enmarcada en el proyecto "Apuesta por ti: Proyecto de formación de voluntarios para la prevención de la adicción al juego online en adolescentes".  
El objetivo de esta formación es dotar a las personas voluntarias participantes en el proyecto de los conocimientos generales en materia de voluntariado necesarios para

## **CURSO ESPECÍFICO “EL VOLUNTARIADO EN ADICCIONES”**

### **OBJETIVO:**

Dotar al alumnado de una formación específica sobre las adicciones y, concretamente, sobre la adicción al juego online en adolescentes, que le permita, a través del voluntariado social, impartir formación enmarcada en programas de prevención a este tipo de adicciones.

### **CONTENIDOS:**

- Contexto actual. La realidad de los juegos online (apuestas deportivas y juegos online) y redes sociales.
- Riesgos de su abuso. Cuándo se considera patología.
- Detección de las primeras señales de adicción.
- La perspectiva de género en la adicción al juego.
- Estrategias para fomentar las conductas de auto cuidado.
- Alternativas de ocio saludable: El voluntariado como opción

**DURACIÓN:** 10 horas

**FECHA DE REALIZACIÓN:** 18 y 19 de diciembre de 2024

El mismo se impartió a un grupo de profesionales sanitarios de Molina de Segura (Murcia)

PORQUE  
**LO QUE ESTÁ EN JUEGO**  
ES TU SALUD MENTAL

## **IV SEMINARIO TÉCNICO**

**“LA PREVENCIÓN DE LA ADICCIÓN AL JUEGO ONLINE Y PRESENCIAL CON APUESTA EN ADOLESCENTES Y EL PAPEL DEL VOLUNTARIO SOCIAL”**

21 de noviembre de 2024

De 9.30 a 13.15 h

Salón de Actos del Instituto de Educación Secundaria y Formación Profesional Ingeniero de la Cierva  
(C/ La Iglesia, s/n, 30012 Patiño, Murcia)



## **IV SEMINARIO TÉCNICO "LA PREVENCIÓN DE LA ADICCIÓN AL JUEGO ONLINE Y PRESENCIAL CON APUESTA EN ADOLESCENTES Y EL PAPEL DEL VOLUNTARIADO SOCIAL"**

**21 de noviembre 2024 / Lugar: IES Ingeniero de la Cierva (Murcia)**

A través de esta formación, especializada, se ha conocido conocer más de cerca la realidad de esta problemática y cómo abordarla desde un punto de vista profesional, así como conocer distintas experiencias en voluntariado social con adicciones, por parte de personas voluntarias en esta temática de otras organizaciones sociales.

Asistieron 33 personas a este acto.

## **PROGRAMA**

### **INAUGURACIÓN** | DE 9:30 A 9:45 H

Directora General de Servicios Sociales, Tercer Sector y Gestión de la Diversidad de la Región de Murcia  
Dña. Mª José de Maya García

Técnico del Servicio de Promoción y Educación para la Salud, de la Consejería de Salud de la Región de Murcia. Psicóloga clínica  
Dª. Consuelo Puerta Ortuño

Directora del Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia  
Dª. Cristina García García

Presidente CONSUMUR  
D. Roberto Barceló Vivancos

### **INTERVENCIÓN REPRESENTANTE DE LA SALUD PÚBLICA** | DE 9:45 A 10:15 H

"Una Mirada al futuro sobre las adicciones, el juego online y presencial con apuestas"  
Técnico de la Unidad de Prevención de Adicciones del Servicio de Promoción y Educación para la Salud, de la Consejería de Salud de la Región de Murcia. Psicóloga.  
Dª. Irene Espi Ballester



**IV SEMINARIO TÉCNICO**  
"LA PREVENCIÓN DE LA ADICCIÓN AL JUEGO ONLINE Y PRESENCIAL CON APUESTA EN ADOLESCENTES Y EL PAPEL DEL VOLUNTARIO SOCIAL"

**INTERVENCIÓN REPRESENTANTES  
DE PERSONAS VOLUNTARIAS QUE  
TRABAJAN EN ESTE TIPO DE  
ADICCIONES**

**MESA REDONDA**

**DE 10.15 A 11.30 H**

"Nuevas formas de socialización entre los jóvenes"

D<sup>a</sup>. Ana Sánchez-Migallón

Psicóloga clínica y social. Monitora de familiares de personas con adicciones

"La realidad de las adicciones y el juego online y juego presencial en la Región de Murcia"

D<sup>a</sup>. Mercedes Escavy Escavy

Profesora del IES José Planes de Espinardo (Murcia). Promotora y coordinadora del Grupo ADICTescentes

"Síntomas y signos para identificar la vulnerabilidad y riesgo frente a estas adicciones.  
Tratamiento y diagnóstico"

D<sup>a</sup>. Sonia Pizcueta Nicolás

Psicóloga. Especialista en drogodependencias.

"Prevención eficaz de la adicción a los juegos de azar"

D<sup>a</sup>. María Dolores Egea Parra

Psicóloga sanitaria. Responsable del Área de Prevención y Terapeuta del Proyecto Hombre de Murcia.

**DESCANSO**

**DE 11.30 A 12.00 H**

Se ofrecerán bebidas por cortesía del IES Ingeniero de la Cierva



**INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS  
DE VOLUNTARIADO**

**DE 12.00 A 12.30 H**

Exposición de 10 minutos de voluntarios que hayan acompañado en el proceso de tratamiento y/o abandono de estos hábitos (juego online, juego presencial)

-Intervención del grupo de Voluntarios que forman parte del grupo ADICLiscentes

-Intervención de Madres voluntarias

**TESTIMONIOS DE PERSONAS  
REHABILITADAS**

**DE 12.30 A 13.00 H**

D. Francisco Pizcueta Guiñón  
Presidente de la Asociación ASMUJER

Participación de una madre que acompaña a su hijo en el proceso de la deshabituación en tratamiento

**CLAUSURA**

**DE 13.00 A 13.15 H**

Modera: D<sup>a</sup>. Marcela Quintero  
Presidenta de la Asociación Raíces Latinas de Murcia







# PARTICIPACIÓN E INTERVENCIÓN EN FERIAS, JORNADAS, ENCUENTROS Y FOROS



Dentro del Área de Actuación de la Educación y la Formación, debemos destacar la importante presencia que CONSUMUR tiene en Ferias, Foros, Jornadas y eventos de similares características organizados por otras entidades sociales y/o instituciones, participando activamente en las mismas como ponentes o en carácter de asistente.

## ACTO DE PRESENTACIÓN DEL PACTO SOCIAL DEL AGUA

14 de marzo de 2024

Organizado por Aguas de Murcia y Ayuntamiento de Murcia

CONSUMUR es una de las entidades firmantes



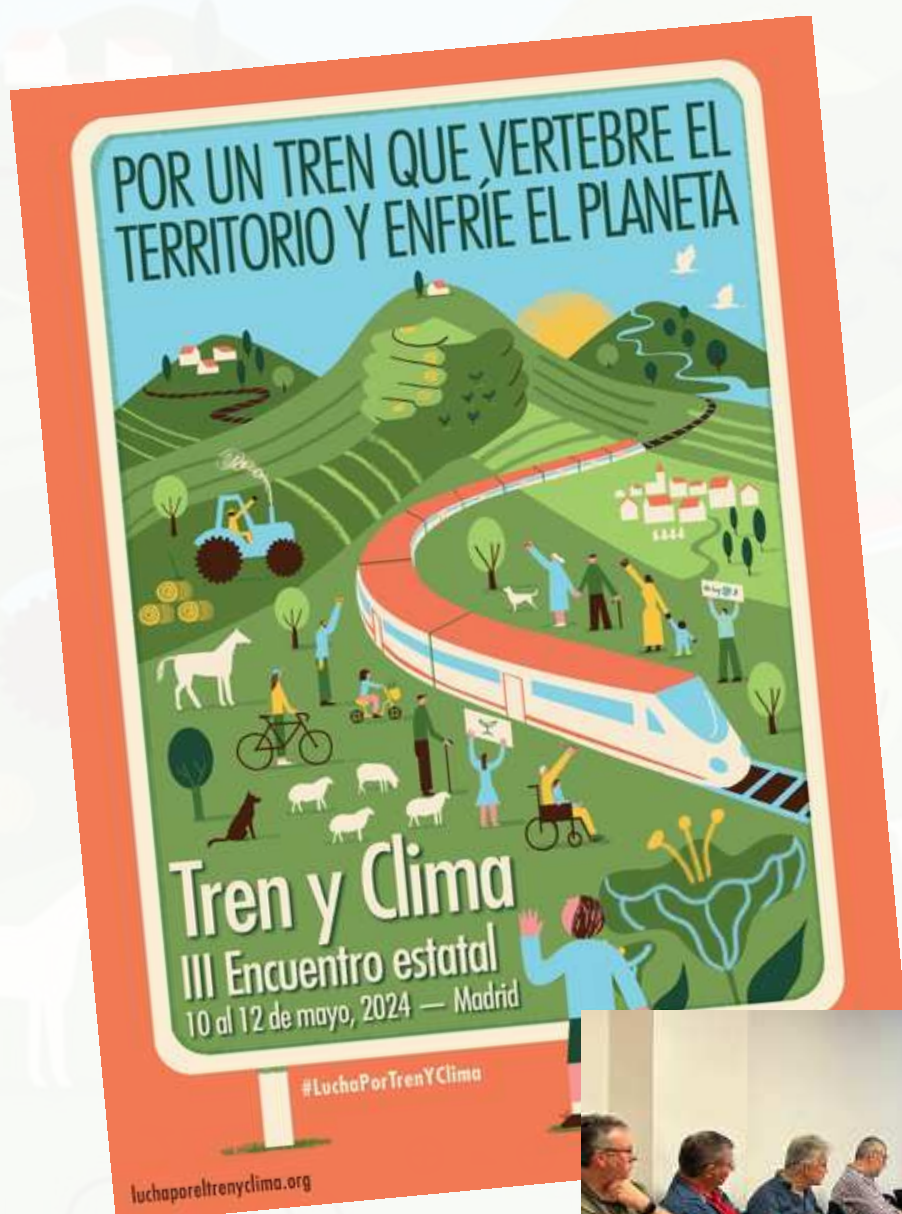
# III ENCUENTRO ESTATAL TREN Y CLIMA



Madrid. Del 10 al 12 de mayo de 2024

Organizado por la Coordinadora Estatal por un Tren Público, Social y Sostenible y Alianza por el Clima.

CONSUMUR participó activamente en las jornadas así como en la concentración celebrada el 12 de mayo en la Estación de Atocha de Madrid.





## ACTO DE ENTREGA DE HONORES Y DISTINCIONES DE LA CIUDAD DE MURCIA

11 de mayo de 2024.

Organizado por el Ayuntamiento de Murcia.



## JORNADA "LA REALIDAD DEL TERCER SECTOR EN LA REGIÓN DE MURCIA"

15 de mayo de 2024

Organizada por la Plataforma del Tercer Sector de la Región de Murcia.





#### ACTIVIDADES

- 11:30 Bienvenida
- 12:00 Showcooking - Chef David Lopez
- 13:00 Concursos, juegos y catering
- 15:00 Paella gigante
- 16:00 Entrega de premios / Música directo
- 18:00 Cierre

[www.buenospor...](http://www.buenospor...)



## JORNADA 25 ANIVERSARIO CONSEJO DE AGRICULTURA ECOLÓGICA DE LA REGIÓN DE MURCIA

14 de junio de 2024.

Organizada por el Consejo de Agricultura  
Ecológica de la Región de Murcia



## HONORES ACTO DE FIRMA DEL PROTOCOLO GENERAL DE ACTUACIÓN ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE MURCIA Y LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA PARA LA COLABORACIÓN EN LA CELEBRACIÓN DE LOS 1200 AÑOS DE LA CREACIÓN DE LA CIUDAD DE MURCIA

26 de julio de 2024

Organizado por el Ayuntamiento  
de Murcia





## JORNADA DE VOLUNTARIADO AMBIENTAL

### Zona del Valle (La Alberca - Murcia)

30 de septiembre de 2024.

Organizada por la Dirección General de Patrimonio Natural y Acción Climática de la Consejería de Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor de la Región de Murcia.

## ACTO DE PRESENTACIÓN DE LA INICIATIVA "LA ECONOMÍA DE LAS PERSONAS" Documental realizado en las empresas de inserción

7 de octubre de 2024

Organizado por la Asociación de Empresas de Inserción de la Región de Murcia (Crysalia)



## ACTO DE INAUGURACIÓN DE LA PRIMERA PLATAFORMA LOGÍSTICA NEUTRA EN CO2 DE CONSUM (Ubicada en Las Torres de Cotillas (Murcia))

22 de octubre de 2024

Organizado por CONSUM



# JORNADA DE PUERTAS ABIERTAS CAERM

5 de noviembre de 2024.

Organizado por el Consejo de Agricultura Ecológica de la Región de Murcia (CAERM)

El Presidente de CONSUMUR intervino en la grabación realizada por la 7 Región de Murcia, para el programa "Diario del Campo", emitido con fecha 11 de noviembre de 2024.





## JORNADAS EN DEFENSA DEL CINE REX

15, 18 y 19 de noviembre de 2024.

Organizadas por la Plataforma Cine Rex Vivo.

CONSUMUR, que manifestó formalmente su apoyo a esta Plataforma, estuvo presente en la jornada del 19 de noviembre.

## SEMANA DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA FERIA INFANTIL

24 de noviembre de 2024.

Organizada por el Ayuntamiento de Murcia

CONSUMUR participó en la Feria Infantil con la realización de un taller sobre alimentación saludable.





## ACTO DE ENTREGA DE LOS PREMIOS JUVENTUD REGIÓN DE MURCIA

28 de noviembre de 2024.

Organizado por la Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes de la Región de Murcia.

## JORNADA DE CONVIVENCIA DE ENTIDADES QUE TRABAJAN EN LA CONSERVACIÓN DE ESPACIOS NATURALES

Zona El Valle (La Alberca - Murcia)

30 de noviembre de 2024.

Organizada por la Consejería de Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor de la Región de Murcia.





## ACTO DE INAUGURACIÓN DE LA INICIATIVA URBACTIVISTAS

5 de diciembre de 2024

Organizado por el Ayuntamiento de Murcia, Eurovértice y la Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT)



## ACTO DE ENTREGA DEL XXV PREMIO AL SOLIDARIO ANÓNIMO

17 de diciembre de 2024.

Organizado por la Plataforma del Voluntariado de la Región de Murcia, cuya Presidencia ostenta CONSUMUR.





# 4 Análisis de Mercado



# Análisis de Mercado

CONSUMUR, durante 2024, ha continuado trabajando en el área de análisis de mercado, a través de estudios.

Los estudios han tenido como objetivo conocer el comportamiento del mercado en sectores específicos, así como conocer el grado de cumplimiento de distintas normativas que afectan a los consumidores y usuarios.

## Estudios realizados:

- ESTUDIO SOBRE LOS APARCAMIENTOS DISUARIOS DEL MUNICIPIO DE MURCIA
- ESTUDIO SOBRE LA DIFERENCIA DE PRECIOS EN DISTINTOS ESTABLECIMIENTOS / PRECIO DEL ACEITE
- ESTUDIO SOBRE LA SEPARACIÓN DE RESIDUOS, CUMPLIMIENTO LEY ANTITABACO Y APARCAMIENTOS EN LOS HOSPITALES DE LA REGIÓN DE MURCIA
- ESTUDIO COMPARATIVO DE PRECIOS ENTRE BARES Y HUERTOS DE LA FERIA DE MURCIA





**BAJADA DE PRECIO**

**ACEITE OLIVA 0'4**  
HACENDADO 1000 ml

**7,62 €**



8480000042408 13 12

042



# CONSUMUR estará vigilante al precio del aceite de oliva para verificar si verdaderamente el consumidor notará la reducción del IVA al 0%

Junio 25, 2024



# CONSUMUR pide suprimir el cobro adicional, de un 10%, del servicio de mesa en las barracas de Murcia por considerar un cargo ilegal

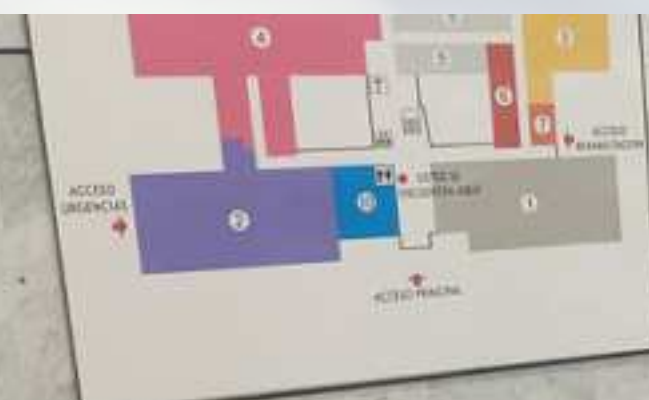
Marzo 30, 2024



# Un estudio elaborado por CONSUMUR pone de manifiesto la necesidad de mejorar sustancialmente la gestión de residuos no peligrosos (papel/cartón, plásticos/envases y restos orgánicos) en los hospitales públicos de la Región de Murcia



Una de las conclusiones es el incumplimiento generalizado de la Ley 22/2011, en Red. CONSUMUR, ha realizado un estudio en los hospitales públicos de papeleras de separación [-]



- 7 Cons. Pediátrico
- 8 061/9A, Patológica
- 10 Cafetería
- 11 Farmacia
- 12 Hospital de día





# 5

Participación Social y  
Relaciones  
Institucionales



CONSUMUR, durante el 2024, ha continuado formando parte de diversos movimientos sociales, así como de comisiones regionales y órganos de participación constituidas por la Administración, llevando a cabo una participación activa en los mismos, en defensa de los derechos e intereses de los ciudadanos, en su calidad de consumidores y usuarios.

## Órganos de participación de ámbito internacional a los que pertenece CONSUMUR:

- ECU (European Consumers Union)

## Comisiones Regionales y Órganos de Participación de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia a los que pertenece CONSUMUR:

- **Comisión Regional para la Habitabilidad y Accesibilidad.** Consejería de Fomento de la Región de Murcia.
- **Pacto Social por el Medio Ambiente.** Consejería de Agua, Agricultura y Medio Ambiente de la Región de Murcia.
- **Coalición Europea de Innovación para el Envejecimiento Activo y Saludable Región de Murcia.** Consejería de Sanidad de la Región de Murcia.
- **Estrategia de Arquitectura y Construcción Sostenible (EACS).** Consejería de Fomento e Infraestructura de la Región de Murcia
- **Mesa del Transporte de la Región de Murcia.** Consejería de Fomento de la Región de Murcia.
- **Comisión del Tabaco.** Área de Salud I Murcia - Oeste (Hospital La Arrixaca, Murcia)



## Consejos Consultivos de los que forma parte CONSUMUR:

- Consejo Regulador Denominación de Origen Bullas
- Consejo de Agricultura Ecológica de la Región de Murcia
- Consejo Social de la Ciudad de Murcia
- Consejo Asesor Regional para el Desarrollo de la Sociedad de la Información
- Consejo de Salud de la Región de Murcia y Consejos de Salud de las distintas Áreas

## Federaciones y Plataformas de organizaciones sociales de las que forma parte CONSUMUR:

- Plataforma del Voluntariado de la Región de Murcia. CONSUMUR ostenta su presidencia.
- REAS Murcia. Red de Economía Alternativa Solidaria. CONSUMUR fue una de las organizaciones fundadoras.
- Red Ciudadana por la Salud Pública- Recips. CONSUMUR es miembro de su Equipo Coordinador.
- Foro de Pacientes de la Región de Murcia. CONSUMUR fue una de las organizaciones promotoras de su constitución, siendo miembro de su Junta Directiva.
- Plataforma en Defensa del Ferrocarril de la Región de Murcia "Por un Tren Público, Social y Sostenible", promovida su creación por CONSUMUR, en la III Sesión del Consejo Ciudadano de los Consumidores y Usuarios, celebrado el 10 de febrero de 2018.

## Otros movimientos sociales de los que forma parte CONSUMUR:

- Plataforma de Personas Afectadas por la Hipoteca de la Región de Murcia. Constituida por CONSUMUR y Foro Social.
- Plataforma Ciudadanos por el Transporte Público.
- Plataforma en Defensa de la Sanidad Pública.
- Plataforma 10 Minutos
- Plataforma en Defensa de la Ley de Dependencia
- Red Colaborativa de Organizaciones Civiles Mares Saludables, Adolescentes Saludables



- Plataforma por un Nuevo Modelo Energético
- Plataforma en Defensa de la Energía Fotovoltaica de la Región de Murcia
- Red por el Agua Pública en Murcia
- Comité de Ayuda a Lorca, constituido por la Plataforma del Voluntariado de la Región de Murcia
- Campaña Estatal No al Tratado Transatlántico sobre Comercio e Inversión
- Plataforma No más Cortes de Luz Región de Murcia
- Plataforma en Defensa de la Salud y el Medio Ambiente en las Sierras Mineras – Movimiento de Damnificados por Metales Pesados.
- Campaña No Es Sano
- Mesa Sectorial de Acción Social de EMUASA
- Plataforma ILP por el Derecho a la Vivienda en la Región de Murcia

## CONVENIOS DE COLABORACIÓN

### Convenios de colaboración con Entidades Empresariales y organizaciones

- Asociación de Centros Especiales de Empleo de la Región de Murcia (ACEERM)
- Asociación Nacional de Protésicos Dentales Autónomos (ANPRODENTA)
- Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Murcia
- Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Cartagena
- Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Lorca



- Gas Natural Murcia
- Iberdrola
- Radio Taxi Murcia
- COAG – Ir Murcia
- Despacho de Abogados – Letrado José Francisco Torralba Máiquez
- Despacho de Abogados – Lipegaz Asociados, S.L
- FREMM y GRETAMUR (En este convenio también se encuentran las organizaciones de consumidores y usuarios Thader Consumo y UCE Murcia)
- ECOEMBES
- La Solar Energía
- Asociación de Familias Numerosas del Sureste de España (AFANUSE)
- Asociación Murcia Acoge
- Asociación de Paraplégicos y Grandes Discapacitados Físicos de la Comunidad de Murcia (ASPAYM)
- Federación de Asociaciones de Vecinos, Consumidores y Usuarios de Murcia y Comarca
- Federación Regional de Pensionistas y Jubilados de la Comunidad Autónoma de Murcia (UDP)
- Sociedad Murciana de Ciencias de la Salud
- Consejo de la Juventud de la Región de Murcia
- Asociación Proyecto Abraham
- Asociación de Vecinos de Cabezo de Torres (Murcia)
- Plataforma NoGracias
- Asociación Ivoirien Murcia.

## Convenios de colaboración con Colegios Profesionales



- Colegio Oficial de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de la Región de Murcia
- Colegio Oficial de Farmacéuticos de la Región de Murcia
- Colegio Oficial de Médicos de la Región de Murcia
- Colegio Oficial de Ciencias Políticas y Sociología
- Colegio Oficial de Gestores Administrativos de la Región de Murcia

## Convenios de colaboración con Sindicatos

- CCOO Región de Murcia
- UGT Región de Murcia

## Convenios de colaboración con Universidades

- Universidad de Murcia
- Universidad Politécnica de Cartagena

## Convenios de colaboración con Ayuntamientos

- Ayuntamiento de Moratalla
- Ayuntamiento de Beniel

Desde el 29 de octubre de 2024, CONSUMUR forma parte de la **Comisión del Tabaco**, dependiente del Área I de Salud Murcia - Oeste (Hospital La Arrixaca, Murcia)





## CONSTITUCIÓN DE LA PLATAFORMA PROPULSORA DE LA INICIATIVA LEGISLATIVA POPULAR (ILP) POR EL DERECHO A LA VIVIENDA EN LA REGIÓN DE MURCIA

CONSUMUR forma parte, junto a más de una decena de colectivos, de la Plataforma propulsora de la ILP Por el Derecho a la Vivienda en la Región de Murcia, iniciativa registrada en la Asamblea Regional de Murcia el 9 de octubre de 2024.

Con la misma se pretende dar respuesta a las necesidades cada vez más graves de acceso a la vivienda.

Entre las actuaciones llevadas a cabo, además de la importante campaña de difusión y la recogida de firmas, cabe destacar la preparación de la Manifestación prevista para el 9 de noviembre de 2024 pero que tuvo que ser aplazada a enero de 2025.





## Reunión del Comité de Partes del Consejo de Agricultura Ecológica de la Región de Murcia

21 de mayo de 2024



## Reunión del Consejo Social de Murcia

3 de julio de 2024



## Reunión del Consejo de Salud Área V

10 de julio de 2024



Reunión del Consejo de  
Salud Área I

26 de septiembre de 2024

Reunión del Consejo de Consumo de la Región de Murcia  
(CONSUMUR asiste como invitada)

22 de octubre de 2024



## PACTO POR LA EMERGENCIA CLIMÁTICA

CONSUMUR continuó durante 2024 con la labor de difusión del **PACTO POR LA EMERGENCIA CLIMÁTICA**, un documento que recoge compromisos a adquirir por los firmantes que contribuyen al cuidado y respeto medioambiental.

Con fecha 16 de julio de 2024, el Ayuntamiento de Beniel firmó la adhesión al mismo.



# PACTO POR LA EMERGENCIA CLIMÁTICA

Que suscriben la Asociación de Consumidores y Usuarios en Red, CONSUMUR, y el Ayuntamiento de

# RELACIONES INSTITUCIONALES



CONSUMUR, durante 2024 ha continuado con la **política de diálogo y consenso** que caracteriza a la organización, manteniendo reuniones institucionales con representantes de la administración pública y de empresas y organizaciones sociales, estableciendo contactos que permitan la puesta en marcha de acuerdos de colaboración, buscando el bien común general de los ciudadanos.

# 32

## REUNIONES INSTITUCIONALES



En la foto de arriba, imagen de la reunión mantenida con D. Jesús Pacheco Méndez, Concejal de Turismo, Comercio y Consumo del Ayuntamiento de Murcia. 7 de febrero de 2024



Reunión mantenida con D. Alberto Sánchez Campillo, Director General de Consumo de la Región de Murcia, y D<sup>a</sup>. Joaquina Galindo Manzanares, Jefa del Servicio de Control del Mercado de la Región de Murcia. 2 de julio de 2024



Reunión plenaria Tren y Clima. Ecologistas en Acción. 1 de julio de 2024



Reunión mantenida con el Presidente de la CROEM, D. Miguel López Abad. 15 de julio de 2024



Reunión mantenida con el Presidente del Consejo Escolar de la Región de Murcia, D. José Francisco Parra Martínez. 19 de septiembre de 2024



Reunión mantenida con la Concejala de Desarrollo Local, Industria, Empresa, Comercio y Consumo del Ayuntamiento de Abanilla, D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> José Pacheco Alvarado. 5 de noviembre de 2024



Reunión mantenida con la Delegada del Gobierno en la Región de Murcia, D<sup>a</sup>. Mariola Guevara Cava. 6 de noviembre de 2024



12

REUNIONES DE EQUIPO TÉCNICO, JUNTA DIRECTIVA Y COLABORADORES

Imagen de una de las reuniones de Junta Directiva. 31 de enero de 2024.

ASAMBLEA GENERAL  
31 de mayo de 2024



6

Desarrollo Orgánico





Fomentar y Promover la Participación de los ciudadanos, en su calidad de consumidores y usuarios, es un objetivo muy presente en CONSUMUR. Para la consecución del mismo, la organización ha habilitado diversas fórmulas de participación activa tanto de los asociados como de la ciudadanía general, en la estructura orgánica de CONSUMUR, permitiendo así su fortalecimiento y crecimiento.

Un paso muy importante para la organización fue la puesta en marcha, el 28 de enero de 2022, de la **Comisión de Seguimiento para la Movilidad Sostenible y las Infraestructuras del Ferrocarril en la Región de Murcia.**

A lo largo del 2024 la Comisión ha continuado trabajando en la defensa del ferrocarril. En este sentido, se contactó con ayuntamientos, gobiernos autonómicos, partidos políticos, universidades, organizaciones sociales, instituciones, sindicatos, cámaras de comercio, entre otros, tanto de la Región de Murcia como de Castilla - La Mancha, Comunidad Valenciana y Andalucía a fin de convocarles a un encuentro previsto para octubre de 2024, cuyo principal objetivo fue comenzar a organizar una Manifestación supra autonómica para el 15 de marzo de 2025, Día Mundial de los Derechos del Consumidor.

Finalmente, por cuestiones organizativas, el encuentro de octubre se trasladó al 22 de enero de 2025.

7

Actos Sociales



Para CONSUMUR es fundamental el desarrollo de un buen clima de trabajo, manteniendo un equipo cohesionado. Por ello, intenta propiciar encuentros lúdicos en los que participan tanto el equipo técnico, como los colaboradores, miembros de junta directiva, asesores y otras personas que mantienen una estrecha relación con la organización.

En este sentido, cabe mencionar la tradicional Comida de Navidad que tuvo lugar el 20 de diciembre de 2024. Por primera vez se llevó a cabo en la casa del Presidente de CONSUMUR, acordándose por los asistentes que, dado lo cercano y cálido del encuentro, será el lugar de celebración de las próximas comidas de Navidad.





8

Recursos



# HUMANOS

## Junta Directiva

La Junta Directiva es el órgano que gobierna, gestiona, administra y representa a la Asociación ante los asociados y ante terceros, de acuerdo con los criterios y directrices emanados de la Asamblea General.

La actual Junta Directiva está formada por:

PRESIDENTE. Roberto Barceló Vivancos

SECRETARIA. Belén Rodríguez Girona

TESORERO. David Marín García

VOCAL. Pedro Manuel Vicente Vicente

VOCAL. Inmaculada Baños López

VOCAL. Mercy Rosana Viñán Peña

VOCAL. María Rodríguez Izquierdo

VOCAL. Domingo Pastor Pérez

Así mismo, la organización dispone de un **EQUIPO DE ASESORES** de la Junta Directiva formado por José Martínez Sandoval, Emilio Petri Ballesteros, Carlos Puente Martín, Antonio Fernando Robles Catalá, José Francisco Torralba Máiquez, Aisha Andrea Moncayo Raad, Emmanuel Jaku, Daniel Barceló Vivancos y Koffi Yves Berenger Kouassi.

## Equipo Técnico

El equipo técnico de la organización gestiona, bajo la supervisión de la Junta Directiva, las siguientes Áreas de Trabajo:

Área de Administración.

Área de Servicios Jurídicos.

Área de Comunicación.

Área de Recursos y Proyectos Sociales.

Área de Recursos Auxiliares.

## Equipo de Abogados

Actualmente, la organización cuenta con la colaboración del abogado José Francisco Torralba Máiquez, ubicado en el municipio de Murcia.



En la imagen, Belén Rodríguez Girona y Pedro Alejandro Cano García junto con Alberto Ruiz Sánchez, alumno del CIFP Politécnico Murcia

## Estudiantes en prácticas

Durante el 2024, CONSUMUR ha contado con la presencia de seis estudiantes en prácticas:

- 4 procedentes de la Universidad de Murcia (dos estudiantes de derecho, una de educación social y otra de pedagogía).
- 1 procedente del CIFP Politécnico Murcia (Grado de Administración)
- 1 procedente del IES La Flota (Grado Asistencia a Dirección)

## Voluntarios

Uno de los principales objetivos de la organización es el fomento del Voluntariado.

Así mismo, en 2024, CONSUMUR contó con varias personas voluntarias que colaboraron en el desarrollo de actuaciones concretas de la organización.

