

La Consejería de Sanidad edita nuevos materiales de educación al consumidor

MARIA A. Santander

La Consejería de Sanidad, Consumo y Servicios Sociales del Gobierno de Cantabria, a través de la Dirección General de Salud Pública y Consumo, ha elaborado y editado seis vídeos, acompañados de una guía didáctica, de educación al consumidor para distribuir entre la red de educación del consumidor.

La elaboración de los vídeos se ha sufragado con el apoyo económico de la Comisión Europea, que ha aportado 42.070,85 euros para la edición de la guía y los vídeos, así como para su reproducción.

Estos materiales han sido diseñados, elaborados y editados por la Consejería de Sanidad, Consumo y Servicios Sociales a través de su Escuela Europea de Consumidores, y los vídeos, por motivos de ecología, se han editado en un mismo soporte.

Cada vídeo tiene una duración aproximada de diez minutos y los temas se presentan a través de ejemplos donde se ve al consumidor en acción.

El primer vídeo, *Aprenda a defenderse*, trata sobre el arbitraje de consumo, con el objetivo de que los consumidores sepan cómo funciona, cuáles son las características de arbitraje y qué casos se puede acudir. El vídeo está estructurado como una dra-

matización en la que se ve todo el proceso del arbitraje, desde que surge el problema hasta que se resuelve.

En *Hablan los productos*, se trata de que los consumidores den importancia al etiquetado, y a que los productos *hablan* a través de las etiquetas, donde se explican todas y cada una de las características de los mismos, de qué forma están elaborados y los ingredientes que contienen. También se recuerda que los productos perecederos deben tener etiquetas, ya sea pescados, carnes o frutas. Además, se ha introducido cómo conocer la procedencia de los productos, cuestión que últimamente ha tenido mucha importancia debido a problemas de salud.

El dinero y los bancos se centra en los servicios bancarios y en la obligación que tienen estas entidades de ofrecer información a los usuarios de los servicios que prestan, así como de sus características y lo que tienen que pagar por ellos. La cinta da especial importancia a los casos de petición de préstamos y de créditos.

El tema de *Los seguros* es bastante complejo para los consumidores, además de ser uno de los que más conflictos plantean, siendo una de las causas más comunes que el consumidor no

suela estar bien informado del contenido de la póliza que suscribe; para abordar esta cuestión se ha presentado un caso real, conflictivo, que en el momento de la grabación estaba en proceso de solución.

En *Vamos de compras* se presentan tanto los derechos como las obligaciones de los consumidores y la necesidad de que éstos estén bien informados sobre los mismos.

Finalmente, *Historias de ayer ¿y de hoy?* habla de los productos *milagro*, mostrando que siguen apareciendo en prensa estos anuncios que prometen una solución *milagrosa* a cambio de dinero, y que en muchas ocasiones no son más que estafas.

Se han editado mil copias de los vídeos de las que la Consejería de Sanidad se ha quedado con 190. Las cintas están a disposición de las entidades que las soliciten, asociaciones de consumidores y vecinos, oficinas de información al consumidor, colectivos de profesores, y están especialmente dedicadas a la educación de adultos.

La Escuela Europea de Consumidores del Gobierno regional está coordinando desde hace dos años la Red de educación del consumidor en los países del sur de Europa y estos vídeos son parte de sus actuaciones.