



# COMUNICA CES

Boletín bimestral del Consejo Económico y Social de la provincia de Jaén

Boletín #10 • Marzo 2021 Editado por el Consejo Económico y Social de la provincia de Jaén  
Ejemplar gratuito para distribución digital ISSN 2659-9201. Depósito Legal: J 450-2019

## REPORTAJE

Consumo responsable  
*Comprar menos y mejor*

## Entrevista

Daniel Gallardo Melero  
Abogado especialista en consumo

# Editorial

## Las claves del consumo responsable

La defensa de los consumidores y la potenciación de un consumo justo es uno de los valores que defendemos desde el CES Provincial en cada edición de nuestra Memoria sobre la situación socioeconómica y laboral de la provincia de Jaén.

En ella reivindicamos dedicar más esfuerzos a la formación, desde edades tempranas y en la propia escuela, en economía y finanzas básicas, para lograr así una sociedad con consumidores responsables, que eviten los endeudamientos y sean conscientes de que se puede consumir menos y también mejor. Por otra parte, hacemos un repaso a las múltiples herramientas de las que disponen los consumidores a la hora de afrontar una reclamación, sin pasar por alto las novedades que han eclosionado al respecto, como la nueva hoja de reclamaciones aprobada por la Junta de Andalucía en 2019.

Los motivos ambientales nos empujan a replantearnos cómo consumimos y qué valores de equidad y respeto con el medio ambiente pedimos al producto o servicio en

cuestión a la hora de consumir, ya sea de manera física, en la tienda, o a través del consumo virtual, totalmente en auge. Rechazar envases de plástico en pro de los de cristal o productos reciclados; decidirse por la compra a granel en lugar de utilizar empaquetados con excesivo plástico; apostar por productos de proximidad que consigan minimizar el impacto de la huella de carbono o, lo que es igual, la cantidad de kilómetros que hace el producto desde su origen hasta llegar a nuestras manos, fomentando, además, la producción, el comercio y la economía local.

Es el caso de campañas como Degusta Jaén y otros programas de fomento de productos de la tierra que lleva a cabo de manera incansable la Diputación Provincial de Jaén desde hace años. Esta forma de consumir rechaza, en parte, el juego de la globalización para apostar por la glocalización: pensar globalmente para actuar localmente. En nuestra mano está ayudar a que se haga realidad y que el mensaje llegue a nuestro círculo. Porque cada compra, cuenta.

## Créditos

**Realizan:** Manuel Parras, Eloísa Fernández y M<sup>a</sup> Paz Madrid.

**Pleno del CES Provincial de Jaén**  
**La Presidencia**  
Manuel Parras Rosa

**Las Vicepresidencias**  
Manuel Salazar Vela (UGT)  
Francisco Cantero Martínez (CCOO)  
Manuel Alfonso Torres González (CEJ)  
Mario Azañón Rubio (CEJ)

**La Secretaría General**  
Eloísa Fernández Ocaña

**Consejerías del Grupo I**  
Antonio García Cámara (UGT)  
María Inés Casado Lara (UGT)  
Capilla Vega Sabariego (UGT)  
Estrella Ordóñez Águila (CCOO)  
Carlos Hernández Alcalá (CCOO)  
Ruth María Quesada Joyanes (CCOO)

**Consejerías del Grupo II**  
José Antonio Cabrera García (CEJ)  
Antonio Ruano Quesada (CEJ)  
Ramón Rueda Quirós (CEJ)  
Manuel Carnero Luna (CEJ)  
María Teresa Montijano Álvaro (CEJ)  
Amparo Olivares Cospedal (CEJ)

**Consejerías del Grupo III**  
**Organizaciones Agrarias**  
Luis Carlos Valero Quijano (ASAJA)  
Cristóbal Cano Marín (UPA)  
Juan Luis Ávila Castro (COAG)  
**Universidad de Jaén:** Felipe Morente Mejías  
**FAMP:** Yolanda Reche Luz  
**Consumidores y Usuarios:** Alfonso Ibáñez Sánchez  
**Economía Social:** Cristóbal Gallego Martínez  
**Diputación Provincial de Jaén:** Sebastián Quirós Pulgar

**Asesorías integradas Grupo personas expertas**  
Enrique Acisclo Medina. Caja Rural de Jaén, Barcelona y Madrid S.C.C.  
Ana Peña Cervel. Cámaras de Comercio de la provincia  
Julio Terrados Cepeda. Universidad de Jaén  
Anunciación Carpio Dueñas. CES Provincial Jaén

Facebook: @CESJaenProvincial  
Twitter: @CesJaen  
Correo: comunicacioncesprovincial@dipujaen.es



# Entrevista

**Daniel Gallardo Melero, abogado y miembro del CES Provincial de Jaén**



Daniel Gallardo Melero, abogado, economista y miembro de la Comisión de Economía del Consejo Económico y Social de la Provincia de Jaén.

El consumo digital se ha introducido en nuestra vida diaria y ahora es más fácil que nunca comprar cualquier cosa que imaginemos con un solo clic. El consumo justo o racional también aparece como una forma de consumir únicamente lo que necesitamos, apostando por el consumo local y los productos de proximidad para procurar una economía circular que beneficie a nuestros vecinos. Hablamos con Daniel Melero, abogado y economista que pertenece a la Comisión de Economía del Consejo Económico y Social de la Provincia de Jaén, para conocer más acerca de los hábitos de consumo y saber hasta qué punto este acceso a la tecnología ha cambiado nuestra forma de comprar e interactuar con el mercado.

**En la 'Memoria sobre la situación socioeconómica y laboral de la provincia de Jaén 2019' hacemos hincapié en la necesidad de formar desde edad temprana a buenos consumidores. ¿Cómo vertebraría esta propuesta con ejemplos prácticos?**

En mi opinión, desde el segundo ciclo de la Educación Secundaria Obligatoria, esto es, cuando los alumnos tienen 14 años, sería interesante, a la par que necesario, que los programas educativos comenzaran a introducir progresivamente al alumnado conceptos básicos de Economía y Derecho. Por ejemplo, saber qué es una nómina; por qué la empresa descuenta una parte del salario y la ingresa en el Estado (Seguridad Social y Hacienda); o si la empresa también paga a la Seguridad Social por tener trabajadores contratados y cuáles son los motivos. Otros contenidos necesarios son por qué pagamos impuestos; a qué destinan el Estado, las comunidades autónomas y el ayuntamiento lo recaudado en concepto de impuestos; cuál es la operativa general de un préstamo concedido por una entidad bancaria: intereses y capital o qué puede ocurrir si no se pagan las cuotas del préstamo. Además de los trámites necesarios para adquirir una vivienda, como la hipoteca, la notaría y el registro de la propiedad. Y, por supuesto, qué es el consumo

consciente y en qué consiste el comercio electrónico.

**¿Qué tiene la globalización que consigue seducir a los consumidores con marcas internacionales?**

La globalización conlleva la internacionalización de los mercados, lo que a su vez implica que todos los productores del mundo compitan entre sí. La competitividad es cada vez más intensa debido a que es necesario competir con empresas que cuentan con una importante estructura tecnológica y con vocación hacia la innovación, que colocan en el mercado productos cuyo coste de fabricación es bajo. Para el consumidor, disponer de acceso a Internet le brinda un abanico de posibilidades extraordinario, teniendo acceso en un clic a productos fabricados en cualquier parte del mundo con precios de venta accesibles a todos los públicos.

**¿Cómo podemos potenciar el consumo local de productos de proximidad?**

Es necesario que la Administración Pública lleve a cabo importantes actuaciones encaminadas a la promoción del consumo local. Entre otras, el establecimiento de zonas de aparcamiento gratuito próximas a zonas comerciales peatonales, dotación económica a asociaciones locales de comerciantes para la puesta en marcha de campañas de fomento del comercio local y la puesta en marcha de proyectos estratégicos que pongan en valor los productos locales y permitan su acercamiento al consumidor. A la par, también es importante que empresarios y comerciantes locales se adapten a los nuevos tiempos en la medida de sus posibilidades aumentando su presencia en redes sociales, ofreciendo una página web con los productos, estableciendo claramente sus horarios de apertura y cierre, así como la política de devoluciones y ofertando una amplia gama de productos buscando con ello, insisto, en la medida de sus posibilidades, competir con las grandes superficies y con los gigantes del comercio electrónico.

**¿Qué otras acciones son necesarias para ser mejores consumidores?**

El fomento del consumo consciente, que apuesta por "consumir menos y mejor", eligiendo productos y servicios no solo teniendo en cuenta su calidad y precio, sino su impacto ambiental y social, así como también la conducta de las empresas que los fabrican.

**Cuando vamos a consumir, ¿solemos tener en cuenta el aspecto medioambiental o, por**

**el contrario, no nos atenemos a nada de esto, por lo que seguimos siendo consumidores impulsivos y no reflexivos?**

En cuanto a la ecología con relación al consumo, se viene centrando sobre todo en sus vertientes "más verdes", como la promoción de la reducción de residuos y del consumo energético, o la promoción de las energías renovables. Podemos ver con mayor frecuencia campañas públicas de fomento de un consumo con elementos más próximos a un cambio de modelo socioeconómico, como por ejemplo una mayor mirada a la economía local mediante prácticas como la promoción del consumo de alimentos de proximidad, o los circuitos cortos de comercialización, como los que promueve y fomenta la Diputación de Jaén a través del proyecto 'Degusta Jaén'.

**Hace no muchas décadas teníamos muy arraigada la costumbre de devolver los cascos de las botellas de cristal. ¿Por qué cree que se han perdido estas fórmulas tan sostenibles? ¿Cree que volveremos a ellas?**

Con la llegada del plástico y su intensiva utilización durante las últimas décadas, el modelo de consumo y distribución se orientó hacia una cultura de lo desechable. Ello ha dado lugar a uno de los principales problemas medioambientales que hoy afrontamos: la generación de residuos plásticos. Cada vez es más conocida la regla 3R o de las tres "erres", que tiene su fundamento en un consumo responsable basado en tres aspectos: reducción, reutilización y reciclaje. Además, últimamente se habla con frecuencia de una nueva R: reparar. Por lo tanto, van surgiendo iniciativas para recuperar el uso de envases retornables y algunas empresas mundialmente conocidas comienzan a ofrecer de nuevo sus productos con envases de este tipo.

**Cuando llega la hora de enfrentarse a una reclamación o queja por un servicio o producto defectuoso o sin la debida calidad... ¿Estamos suficientemente formados en cuáles son las posibilidades que tenemos?**

En mi opinión, el consumidor, con carácter general, no es conocedor de todas las posibilidades que tiene a su alcance. Tal y como venimos recomendando en la 'Memoria sobre la situación socioeconómica y laboral de la provincia de Jaén', es preciso fomentar y difundir las vías alternativas a la judicial que están a disposición de los consumidores de la provincia de Jaén: Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), Junta Arbitral Municipal, Junta Arbitral Provincial de Consumo y el

Departamento de Orientación al Consumidor de la Diputación Provincial de Jaén.

**La Junta de Andalucía aprobó a finales del año 2019 un nuevo modelo de formulario para las hojas de reclamaciones. ¿Qué serie de ventajas tiene para el consumidor este novedoso diseño con respecto al documento anterior?**

El día 4 de diciembre de 2019 entró en vigor el Decreto 472/2019 de 28 de mayo por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa. Resumidamente, sus principales ventajas consisten en el establecimiento de un formulario más sencillo y fácil de cumplimentar, además de la obligación por parte de la empresa reclamada de dar una respuesta más completa, útil y detallada a los consumidores que incluya la propuesta de una solución. Otro dato importante es que ha de incluir la manifestación expresa sobre si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo, así como si se somete o no a alguna entidad de resolución alternativa de litigios de consumo. Este nuevo modelo establece la obligación para las empresas de disponer y entregar la hoja de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía, sin perjuicio de la existencia de otros mecanismos, ya sean administrativos, corporativos o profesionales, garantizándose el acceso de la Administración a una información fundamental para ejercer las labores de inspección, así como para conocer la evolución de los datos estadísticos de conflictividad de consumo en Andalucía. Se pretende también solucionar la confusión existente en torno a la competencia territorial para la tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones, adoptando el criterio de la de mayor cercanía a la persona reclamante.

**Otro de los objetivos para formar a buenos consumidores es evitar el endeudamiento masivo. ¿Cómo se llega a ese término en el que gastamos lo que no tenemos? ¿Qué mecanismos podrían evitar dichas situaciones?**

Este es un tema sensible sobre el que no es posible hablar sin referirme al papel que han jugado las entidades financieras. No obstante, igualmente se debe apelar a la propia responsabilidad de los consumidores. Por mi experiencia profesional he podido observar cómo durante los años conocidos como los del "boom inmobiliario", esto es, desde 1997 hasta principios del año 2008, el capital prestado por las entidades bancarias para la adquisición de vivienda en muchos casos era significativamente

superior al precio de compra, que ya era suficientemente elevado. De esta forma, el consumidor aprovechaba la ocasión para adquirir otros bienes, como por ejemplo la compra de un vehículo. Con la llegada de la crisis económica a partir del año 2008 surgieron, lógicamente, los problemas de impago de préstamos hipotecarios. He tenido la oportunidad de ver cómo algunas entidades financieras formalizaban con sus



El consumidor tiene la libertad de elegir qué producto o servicio quiere, ateniendo a razones de precio en la mayoría de casos en detrimento de la sostenibilidad.

clientes préstamos personales para abonar las cuotas pendientes de pago del préstamo hipotecario. Consecuencia: el consumidor, que se encuentra en una situación financiera muy frágil, pasa a tener frente al banco la obligación de abonar dos cuotas mensuales, la del préstamo hipotecario y la del préstamo personal, por lo que la situación de asfixia económica es total, viéndose inmersos en procedimientos judiciales de ejecución hipotecaria. Un papel también muy importante en el endeudamiento desmesurado es el que juegan las entidades financieras dedicadas a la concesión de préstamos y créditos

rápidos online. En sus páginas web se destaca la posibilidad de obtener dinero en tan solo 15 minutos e incorporan testimonios de supuestos clientes reales que manifiestan que gracias al crédito que le concedieron pudieron ir de vacaciones a su lugar preferido. Sin embargo, no se destaca la información relativa a los tipos de interés, los cuales son usurarios. Por ello, en el capítulo 20 de la Memoria sobre la situación

**consumidores en determinadas franjas de edad o bien por necesidad al no poder salir a la calle y estar los establecimientos cerrados durante el Estado de Alarma. Si tuviéramos que hacer un balance de la situación, ¿en qué se ha traducido esto para la economía global?**

Antes de la crisis sanitaria provocada por la Covid-19, el comercio online ya estaba totalmente implantado en nuestras vidas. Sin embargo, las medidas restrictivas instauradas al amparo del Estado de Alarma provocaron un incremento del consumo a través de la red de redes. El confinamiento domiciliario nos abocó a la compra en Internet de productos y servicios con los que satisfacer, sin salir de casa, las necesidades de ocio y deporte. Esta situación extraordinaria en la que estamos inmersos ha hecho que las empresas, incluidas todas aquellas propias del comercio local, "se pongan las pilas" en lo que al comercio electrónico se refiere. Además, desgraciadamente muchos sectores, entre los que destaca la hostelería, están inmersos en la tesitura de "renovarse o morir", habiendo tenido que implantar los pedidos online y/o telefónicos. Esto le ha ocurrido, fundamentalmente, a muchos de los restaurantes tradicionales locales que nunca antes habían tenido esta necesidad. También, como consecuencia de todo ello, ha surgido en Jaén una nueva plataforma digital de envío a domicilio.

**En su experiencia como abogado, ¿qué casos destacaría en relación con el comercio online?**

Las incidencias más comunes son las relacionadas con la demora o extravío de los envíos de productos online, las relacionadas con la política de devoluciones, la garantía del producto, el derecho de desistimiento o el servicio de atención técnica, entre otros aspectos que requieren una mejora por parte de las empresas. Es necesario que los consumidores adoptemos la sana costumbre de leer las condiciones de compra con carácter previo a realizar el pedido online.

**¿Cree que es incompatible el "consumo responsable" con las compras online?**

No lo considero incompatible. El consumidor es el que decide qué producto o servicio adquirir, por lo que tiene siempre la opción, primero, de decidir entre un comercio local y otro de ámbito superior, y segundo, de comprar productos y servicios no solo teniendo en cuenta su calidad y precio, sino también su impacto ambiental y social, así como la conducta de las empresas que los fabrican.

socioeconómica y laboral de la provincia de Jaén, que dedicamos al Consumo recomendamos, por un lado, la importancia de la educación económica y financiera y, por otro lado, instamos al Poder Legislativo a que regule sistemas y procedimientos eficaces para comprobar el cumplimiento real y efectivo por parte de las empresas de la normativa de transparencia en la contratación de servicios.

**La llegada del Covid-19 ha obligado a consumir online en muchos domicilios, ya sea por la tendencia natural propia de**

## El CES considera un “error histórico” el rechazo a Jaén para acoger el Plan Colce



Foto de las comisiones permanentes del CES Provincial y Local con los representantes del Ayuntamiento de Jaén, Julio Millán y María Cantos.

Tras conocer la concesión del Plan Colce a la provincia de Córdoba, los Consejos Económicos y Sociales de la Ciudad y Provincia de Jaén han emitido una declaración institucional en la que muestran su rechazo a la decisión tomada por el Ministerio de Defensa de no elegir a Jaén para acoger el Proyecto Tecnológico de la Base Logística del Ejército de Tierra. Como apoyo a esta postura, defienden en este comunicado que “la provincia cumplía sobradamente con los requisitos y estándares de calidad exigidos”, además de que se trataba de una candidatura apoyada tanto por el Ayuntamiento de Jaén como la Diputación Provincial de Jaén. Ante la falta de una respuesta clara de por qué se ha tomado esta decisión,

ambos CES exigen “la oportuna aclaración del Ministerio de Defensa sobre los parámetros técnicos y geopolíticos aplicados para decidirse por la última ciudad que se postuló para optar al proyecto y, fundamentalmente, desde el criterio de máxima transparencia, los que han motivado el rechazo de Jaén en contra, incluso, de la adhesión mostrada por el Parlamento de Andalucía en favor de nuestra capital”. Así las cosas, desde ambos órganos consultivos tildan de “arbitraria” esta decisión, dado que no cumple con los criterios básicos de adjudicación, “máxime cuando nuestra ciudad cumplía tales parámetros de descentralización y despoblación, amén de contar con una demanda social e institucional tan unánime

y anhelada por la población de toda una ciudad y provincia denostadas y olvidadas por las distintas administraciones en proyectos tales como las infraestructuras ferroviarias, la Inversión Territorial Integrada (ITI), el Corredor Central y un largo etcétera”, defienden los CES. Este hecho, que califican como un “error histórico”, supone la pérdida de los 1.600 empleos directos asociados a la aprobación de este proyecto. Por último, entienden que dicha disfunción, junto a la debilidad estructural del tejido productivo jiennense, hacen necesarias inversiones en infraestructuras básicas, sanitarias y tecnológicas como fuente de generación de empleo a corto plazo y de crecimiento económico a medio y largo plazo.

## El CES analiza las mejoras de la dependencia ante la crisis sanitaria provocada por el Covid



Foto de la inauguración de la Jornada sobre la situación de la dependencia y propuestas de mejora celebrada en el Hospital San Juan de Dios.

Los cambios necesarios en dependencia en tiempos de Covid. Ese ha sido el tema central sobre el que ha versado la jornada organizada por el Consejo Económico y Social de la Provincia de Jaén. Titulada “Jornada sobre la situación actual de la dependencia y propuestas de mejora”, se ha celebrado en línea, contando con asistentes virtuales y un amplio catálogo de ponentes especializados en este campo de servicios sociales. El presidente del CES Provincial, Manuel Parras, ha inaugurado el acto señalando que “la dependencia no es solo una obligación ética y moral, sino un compromiso con los que más nos necesitan y, por tanto, con el propio Estado del Bienestar. De ahí la importancia de abrir foros de análisis y

debate para hacer propuestas de mejora en este ámbito”. En el mismo ha estado presente la vicepresidenta primera de la Diputación Provincial de Jaén, Francisca Medina, que ha afirmado que durante el pasado 2020 “los servicios sociales de la Diputación Provincial de Jaén han procurado más de dos millones de horas de trabajo a la dependencia en la provincia”. También ha intervenido en esta inauguración la delegada Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía en Jaén, Encarnación Gutiérrez, quien ha recordado que “una de cada cinco personas del país es atendida en nuestra comunidad andaluza”. El encuentro ha contado con dos ponencias de prestigio, la del investigador en

Políticas Sociales Antonio Jiménez, titulada “Visión práctica de la dependencia y la influencia del Covid-19”, y la de Manuel Fuentes, delegado en Andalucía de la Asociación Estatal de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales, que ha puesto el foco de atención en “La gestión actual de la dependencia y propuestas de mejora”. Con objeto de intercambiar impresiones prácticas acerca de la dependencia en la provincia de Jaén, se ha celebrado también la mesa redonda en la que han aportado sus testimonios desde empresas que prestan estos servicios como Clece, Macrosad o Jabalcuz dependencia y formación, así como también la inspiradora experiencia de la usuaria María Loreto Sutil.

# Consumo responsable

## Comprar menos y comprar mejor



Los consumidores deben atender cada vez más a criterios de justicia con el medio ambiente para revertir la situación de exceso de plástico.

El cambio de estilo de vida provocado por la irrupción de la pandemia por Covid-19 nos brinda la ocasión perfecta para revisar cuáles son los valores que mantenemos a la hora de consumir. El exceso de producción de plástico y envases desechables nos ha llevado a una vorágine ecológica con efectos nocivos para la naturaleza en aire, tierra y mar. Por eso, cada gesto cuenta.

En el capítulo 20 de la 'Memoria sobre la situación socioeconómica y laboral de la provincia de Jaén 2019' abordamos las vías alternativas a la judicial a disposición de los consumidores de la provincia, entre las que están la Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), la Junta Arbitral Municipal, la Junta Arbitral Provincial de Consumo y el Departamento de Orientación al Consumidor de la Diputación Provincial de Jaén.

Durante el año 2019 las consultas y reclamaciones mayoritarias recibidas por las OMIC de la provincia hacían referencia al sector de la telefonía, compañías eléctricas, compañías aseguradoras y el sector bancario.

Cabe reseñar aquí que el 4 de diciembre de 2019 entró en vigor el Decreto 472/2019 de 28 de mayo por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de consumidores y usuarios en Andalucía, así como su tramitación administrativa, que supone facilitar el proceso gracias a un formulario más sencillo que obliga a la empresa a dar una respuesta más completa y útil para los consumidores. En definitiva, esta nueva hoja de quejas y reclamaciones ha de convertirse en un instrumento de resolución de conflictos sin necesidad de contar con ninguna intervención por parte de la Administración.

En la provincia de Jaén existen 18 Oficinas de Información al Consumidor (OMIC) en los municipios de Alcalá la Real, Andújar, Baeza, Bailén, Beas de Segura, Cazorla, Jaén, La Carolina, Linares, Lopera, Martos, Porcuna, Santisteban del Puerto, Torredelcampo, Torredonjimeno, Úbeda, Villacarrillo y Villanueva del Arzobispo.

Según los datos recogidos en la 'Memoria sobre la situación socioeconómica y laboral de la provincia de Jaén 2019' que elabora el CES, el Departamento de Orientación al Consumidor de la Diputación Provincial de Jaén atendió en 2019 un total de 3.822 consultas. A ello se suma la tramitación de 127 reclamaciones y la resolución de seis expedientes. Se destaca que, del total de consultas, el 63% corresponden al sector de las telecomunicaciones y casi el 20% a los servicios bancarios.

Asimismo, la Junta Arbitral Municipal de Jaén recibió 79 solicitudes de arbitraje en 2019, de las cuales 66 fueron administradas y dos rechazadas. Por su parte, la gestión de la Junta Arbitral Provincial de Consumo se saldó con 246 solicitudes de arbitraje recepcionadas en ese año. De ellas, 155 están relacionadas con la telefonía, tanto fija (34) como móvil (121). Es decir, seis de cada diez solicitudes tienen que ver con nuestro consumo y contratos telefónicos.

### Recomendaciones sobre Consumo

El CES Provincial defiende, entre las consideraciones y recomendaciones en materia de consumo en la provincia, la formación y educación en esta área de consumidores y usuarios desde edades tempranas a través de una educación en economía que se traduzca en un consumo responsable que evite en lo posible situaciones de endeudamiento desmesurado. Además, en los tiempos que corren, en que lo digital se sobrepone a lo presencial, es importante contar con una buena formación en comercio electrónico (e-commerce).

Otra de las acciones que se proponen desde el CES pasa por fomentar la participación de las Asociaciones de Consumidores (AAC) en la formación, información y defensa de los consumidores y usuarios de la provincia de Jaén para que representen y defienden los intereses tanto individuales como colectivos que las mueven y favorecer así su participación en la vida social, contando, para ello, con el apoyo y colaboración de las Administraciones Públicas para el sostenimiento de sus estructuras físicas y virtuales. Así las cosas, el usuario y

consumidor cuenta con vías alternativas a la judicial para resolver conflictos derivados de la compra o alquiler de un bien o servicio como las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), la Junta Arbitral Municipal, la Junta Arbitral Provincial de Consumo y el Departamento de Orientación al Consumidor de la Diputación Provincial de Jaén. Estimular su uso es otro de los objetivos que planteamos. Además de todos estos recursos, el CES apuesta por potenciar el arbitraje como sistema de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes.

Por otra parte, el diseño de políticas públicas ha de contar con la participación de los propios consumidores para asegurar el éxito de los negocios, entendiéndose este estrechamente ligado a su capacidad para satisfacer las necesidades de los consumidores. En último lugar, el CES anima a los poderes públicos a implantar sistemas y procedimientos pertinentes para comprobar el cumplimiento real y efectivo de la normativa de transparencia en la contratación de servicios por parte de las empresas.

Otra de las áreas que preocupan más a la economía jiennense es la morosidad. Reducirla tanto en empresas privadas y las públicas andaluzas pasa por estudiar mecanismos de compensación de deudas que garanticen la supervivencia de PYMES viables.

Asimismo, se pide la agilización de los pagos a proveedores en general y a artistas en particular, dado que, tal y como reflejan el capítulo dedicado a la Cultura de esta memoria anual y el Dictamen sobre el impacto de la pandemia por Covid-19 en la provincia, este sector ha sido uno de los más duramente azotados por la crisis del virus mundial, ya que la gran mayoría de trabajadores han cesado su actividad desde marzo de 2020, cuando se declaró el Estado de Alarma en España y, por ende, la cancelación en masa de espectáculos y eventos, que dura hasta la fecha.

Por último, se hace necesario recuperar empresas en insolvencia económico-financiera por parte de sus trabajadores y trabajadoras, a través de modelos de empresas de economía social. Apostar por ellas es hacerlo por el futuro de Jaén, ya que el crecimiento del empleo debe ser, además de un imperativo social, un compromiso real por parte de instituciones financieras y bancarias, profesionales, empleados y administraciones.