



神奈川県

KANAGAWA

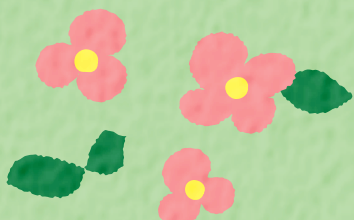
Directrices de promoción de la política  
del consumidor de Kanagawa

Versión fácil de  
entender

# Encontré algo bueno!



~ Un futuro donde puede  
comprar con tranquilidad ~





# ¡Un problema del consumidor justo a su lado!



**¡Se reciben  
aproximadamente  
60,000 consultas  
al año!**

Los problemas del consumidor existen por todas partes. En toda la prefectura de Kanagawa, se reciben aproximadamente 60,000 consultas al año.

**¿Los daños ascienden  
a aproximadamente  
15,000 millones  
de yenes?**

De las consultas recibidas en la prefectura de Kanagawa durante el año fiscal 2024, el importe total, incluyendo los pagos ya realizados, asciende a aproximadamente 15.000 millones de yenes.



La cantidad sería mucho mayor si se incluyeran aquellos que no consultaron...



Estoy empezando a tener un poco de miedo de ir de compras.

No te preocupes, veamos qué es importante para disfrutar de tus compras con tranquilidad.





# Vamos a adquirir el "poder del consumidor"

Si adquieres el "poder del consumidor", podrás disfrutar de tus compras con seguridad.



¿Qué es el "poder del consumidor"?



¡El "poder del consumidor" son las cuatro capacidades siguientes!



La capacidad de reconocer posibles problemas del consumidor



La capacidad de negarse a posibles problemas del consumidor



La capacidad de pedir asesoramiento sobre posibles problemas del consumidor



La capacidad de ayudar a las personas con problemas del consumidor



Ya veo. ¿Pero cómo podemos adquirir el "poder del consumidor"?



¡Buena pregunta! En la siguiente página, veremos qué hará la prefectura para lograrlo.



## ¿Qué hará exactamente la prefectura? Implementaremos las siguientes cuatro medidas para

garantizar que todos ustedes puedan comprar con tranquilidad.

# 1

## Prevención de problemas



### Llamamiento mediante folletos

Distribuiremos folletos para dar consejos de compra adaptados a cada persona, como personas mayores, jóvenes y personas con discapacidad, así como para presentar problemas comunes al comprar, con el fin de concienciar a todos.

### Organización de eventos y sesiones de estudio

Organizaremos eventos y sesiones de estudio para que tengan conocimientos sobre los problemas del consumidor y la línea de emergencia al consumidor 188.

¡Haga clic aquí para más detalles!



# 2

## Recibir asesoramiento



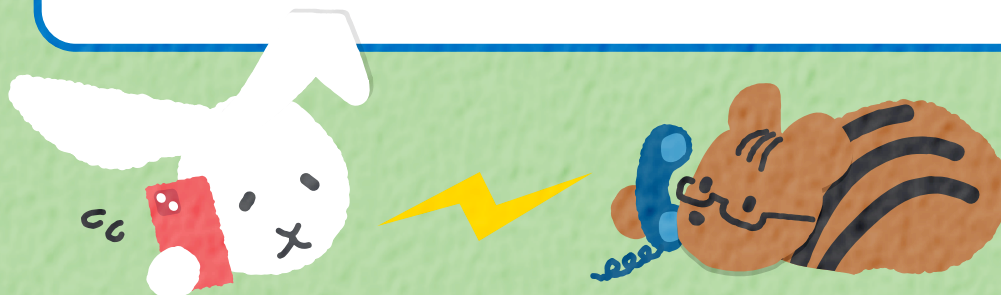
Si necesita  
asesoramiento  
llame al  
**188**

### Asesoramiento al consumidor

Nuestros asesores cuentan con conocimientos especializados y le brindarán asesoramiento para ayudarle a resolver sus problemas. También contamos con el apoyo de abogados

### Capacitación para Asesores

Ofrecemos capacitación especializada para fortalecer los conocimientos de nuestros asesores.





3

## Apoyo a las tiendas



### Orientación a las tiendas

Proporcionaremos orientación a las tiendas que no sigan las reglas.

### Apoyo para aumentar las tiendas de confianza

Ofreceremos capacitaciones para ayudar a las tiendas a cumplir las reglas.



4

## Colaboración entre todos



### Apoyo a los municipios y otras organizaciones

Responderemos a las preguntas de los municipios y realizaremos capacitaciones junto con los asesores municipales.

### Colaboración con los municipios y otras organizaciones

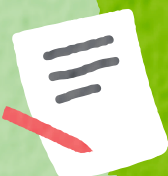
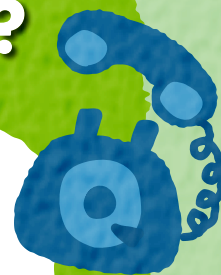
Intercambiaremos opiniones e informaciones con los municipios y otras organizaciones.



Columna

## ¿Qué pasa si llamo al 188?

- Al llamar al 188, se le conectará con el Centro de Atención al Consumidor, que le dará consejos sobre cómo resolver el problema.
- Al llamar, será más fácil consultar si tiene preparadas unas notas de su interacción con la tienda, para poder explicar en detalle.



# Puntos importantes

Entre los esfuerzos de la prefectura, nos centraremos en los dos puntos siguientes, que son especialmente importantes:

## 1. Garantizar que todos puedan comprar con tranquilidad.

Brindaremos un apoyo más atento especialmente a las personas mayores, los jóvenes, las personas con discapacidad y las personas con lazos internacionales, ya que tienen más posibilidad de involucrarse en problemas.



## 2. Hacer un buen uso de los dispositivos digitales al comprar.

Dado que pueden ser engañados al creer información falsa en internet, apoyaremos a todos ustedes para que utilicen información correcta.



# Resumen



¡La prefectura trabaja para crear una sociedad donde todos puedan comprar con tranquilidad!  
¡Es alentador!

¡Trabajemos juntos para lograr este futuro!





## Resumen de las acciones de la prefectura

## Puntos importantes

1. Garantizar que todos puedan comprar con tranquilidad
2. Hacer un buen uso de los dispositivos digitales al comprar

Capacitación para asesores

Apoyo para aumentar las tiendas de confianza

Asesoramiento al consumidor

Orientación a las tiendas

Llamamiento mediante folletos

Apoyo a los municipios y otras organizaciones

Organización de eventos y sesiones de estudio

Colaboración con los municipios y otras organizaciones

1. Prevención de problemas

2. Recibir asesoramiento

3. Apoyo a las tiendas

4. Colaboración entre todos

Creación de una sociedad donde las personas puedan comprar con tranquilidad





Si tiene algún  
problema, llame a la

Línea de emergencia  
al Consumidor: **188**



¡Si quiere saber de ejemplos  
de problemas y soluciones!

Sitio web de  
la División de  
Consumidores



Redes sociales  
de la División de  
Consumidores



★ Este folleto se creó en colaboración con Blue Sky Club  
(una organización de apoyo a personas con discapacidad).

Emitido  
por

División de Consumidores,  
Gobierno de la Prefectura  
de Kanagawa

TEL: 045-312-1121 (ext. 2621) FAX: 045-312-3506  
〒221-0835 Centro Kanagawa Kenmin, 6°, 2-24-2 Tsuruya-cho,  
Kanagawa-ku, Yokohama

Para consultas en idiomas distintos del japonés, hay apoyo disponible en el Centro de Apoyo Multilingüe de Kanagawa.  
TEL: 045-316-2770