

CONTRATACIÓN DE TELEFONÍA E INTERNET

Te damos pautas a seguir antes de realizar un contrato con una compañía telefónica

ESTAFAS MÁS FRECUENTES EN INTERNET

Conoce cuáles son los principales delitos en la Red para evitar ser víctima de una estafa

CONTROL DE MERCADO

Te explicamos cómo funciona uno de los principales ejes de acción de Kontsumobide

¿VAS A ALQUILAR UNA VIVIENDA? Aclaremos tus dudas

Desde el pasado mes de marzo las personas propietarias de las viviendas arrendadas deben depositar las fianzas en Bizilagun



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
ELISKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

COMPROMISO CON
LAS PERSONAS



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

Introducción

En el número 26 de la **Revista Kontsumobide** hablamos de la contratación de telefonía e Internet, de las últimas novedades sobre el alquiler de vivienda, de la campaña "Consumo Respeto" que se realiza en el centro de Formación de Kontsumobide en Donostia/San Sebastián y de otros temas que creemos que serán de vuestro interés.

Además, te mostramos cuáles son las estafas más frecuentes en Internet para que puedas prevenirlas.

CONTENIDOS

4 Consumo hoy

8 Artículos

- › Contratación de telefonía e Internet
- › ¿Vas a alquilar una vivienda? Aclaremos tus dudas
- › Control de mercado para un consumo más seguro

13 El tema es

Estafas más frecuentes en Internet

16 Formación

Campaña 'Consumo Respeto'

17 Normativa

Transporte marítimo

18 Consultas

19 Infografía

Consejos vacacionales



ESTAFAS MÁS FRECUENTES EN INTERNET

Conoce los principales delitos que se realizan a través de la Red

13





Tengo un conflicto de consumo, ¿qué hago?

Ante un conflicto de consumo, como persona consumidora y usuaria puedes acudir a la **Administración de consumo** competente (Kontsumobide, OMIC, etc.) para plantear una **queja, una reclamación o una denuncia**. Estos 3 términos con frecuencia se utilizan de manera indistinta y es importante **diferenciarlos**, ya que en la Administración se les da un tratamiento diferente.



La **queja** tiene como objetivo manifestar tu **disconformidad** sobre el bien adquirido o servicio prestado, sin ninguna otra pretensión con la empresa reclamada.

La **reclamación** tiene como objetivo poner en conocimiento de la Administración Pública una **vulneración de tus derechos o intereses particulares** como persona consumidora, cuando compras un producto o te prestan un servicio. El elemento esencial de una reclamación es tu pretensión, ya sea la debida cumplimentación del bien o servicio, su sustitución o su reparación.

La **denuncia** tiene como objetivo poner en conocimiento de la Administración Pública una posible **infracción administrativa**, sin otra pretensión particular por tu parte.

El método más sencillo y eficaz para presentar cualquiera de estos 3 términos es la **Hoja de Reclamaciones**. Puedes conseguirla en el propio establecimiento donde se ha generado el conflicto.

Medidores de consumo, ahorro eléctrico



Para poder reducir el gasto eléctrico en tu vivienda es necesario que conozcas lo que consumes y, por tanto, lo que gastas. Los medidores de consumo son capaces de **calcular el gasto eléctrico** de distintos electrodomésticos como, por ejemplo, la televisión, la lavadora o el frigorífico. Se

conectan entre la toma de la corriente y el aparato, y muestran el consumo acumulado en kWh. Algunos modelos pueden mostrar, incluso, el equivalente de dicho consumo en euros.

Estos aparatos de control del consumo eléctrico pueden ser **individuales** (para un único electrodoméstico) o **totales** (para toda la vivienda). Puedes encontrar medidores de consumo de buena calidad desde unos 20 euros.

Ten en cuenta que, los aparatos eléctricos que están en **standby** (apagados pero no desconectados), siguen gastando electricidad. Con el medidor de consumo, puedes obtener el consumo exacto de los electrodomésticos que se encuentran en reposo. Para lograr un ahorro mayor, es recomendable **desenchufarlos**, especialmente cuando no vayas a utilizarlos en un largo periodo de tiempo.

Protege tu privacidad en Internet

Internet se ha convertido en un **gran almacén** de todas nuestras publicaciones, opiniones y búsquedas. Sin darnos cuenta, dejamos **rastros** de nuestra información personal cada vez que navegamos, consultamos nuestro correo electrónico, realizamos compras online o accedemos a las redes sociales.

Por esta razón, es imprescindible proteger nuestra privacidad y ser conscientes del uso que hacemos de nuestros datos personales. Para lograr una **mayor protección y evitar riesgos**, es recomendable tomar una serie de **precauciones**:

1 En las redes sociales, **configura las opciones de privacidad** de tus publicaciones, de manera que solo las vean las personas que quieras.

2 Si un contacto ha publicado algún contenido relacionado contigo (por ejemplo, una fotografía) sin tu consentimiento, puedes **pedirle que la elimine**. Explícale la importancia de proteger la información personal y sugiérele que revise sus opciones de privacidad.

3 Controlar la información que hemos podido dar a empresas u otro tipo de organizaciones (**listas de ganadores de un sorteo, carreras populares, etc.**) es más complicado. En estos casos, la **LOPD** (Ley Orgánica de Protección de Datos) garantiza los **derechos ARCO** (acceso, rectificación, cancelación y oposición). Es un mecanismo mediante el que puedes pedir que **dejen de utilizar o eliminen** tu información de carácter personal.

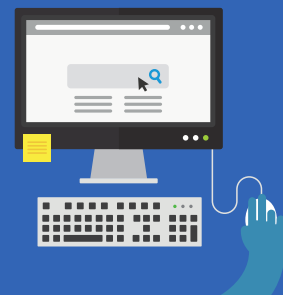
4 Puedes ejercer tu **derecho al olvido** pidiendo al buscador, a través de un formulario, que elimine los resultados sobre ti. Pero no eliminará la información de la página web. Para ello, deberías **contactar con la web** donde aparece la información no deseada y pedir que la borren.



¿Sabes qué es el Egosurfing?

La mayoría de las personas, en algún momento, hemos sentido la curiosidad de saber qué dice Internet de nosotras. Cada vez que buscas tu nombre en la Red estás practicando el **egosurfing**. Esta actividad puede resultar muy útil para llevar un **control de nuestra información personal**. De esta manera, puedes **analizar** la información que quieres que aparezca en Internet y, si es necesario, poner en práctica alguna de las precauciones que te hemos recomendado.

Una de las maneras de tener **controlada la información** que publicas o que publican sobre ti, es utilizando un **sistema de alertas**. Google cuenta con este servicio, donde puedes poner palabras clave sobre lo que te interese saber, y la periodicidad con la que quieres recibir esa información después de que haya sido publicada.





Kontsumobide en Instagram



El 15 de marzo se celebró el **Día de la Persona Consumidora** y Kontsumobide publicó sus primeras imágenes en Instagram (@kontsumobide). De esta manera, se suma a las más de 400 millones de personas usuarias que utilizan esta red social para colgar fotos y/o vídeos.



Protección ante los rayos de sol

Es extremadamente importante que protejas tu piel ante los rayos de sol. La crema solar debes utilizarla **con frecuencia** y no solo durante el verano. Puedes seguir las siguientes **recomendaciones** para saber cómo y cuándo utilizar la crema solar:

✦ Aplícate la crema solar sobre la piel seca unos **30 minutos antes** de exponerte al sol.

✦ En la playa o piscina, **después de cada baño**, aplícate de nuevo el bronceador.

✦ Si continúas expuesto al sol transcurridas **dos horas** desde la última aplicación, vuelve a darte crema.

✦ **Evita** la exposición solar durante las horas centrales del día.

✦ Debes darte bronceador también en **días nublados**. Los efectos de los rayos de sol llegan a tu piel aunque no los veas.



✦ Utiliza un bronceador de protección superior a tus necesidades en las **primeras exposiciones**, al inicio de temporada.

✦ Ten especial cuidado con las zonas de tu cuerpo **más sensibles** al sol: cara, cuello, hombros, escote, manos y empeines.

✦ Protege tus **labios y cabello** con productos específicos.

✦ Aplica a los **niños y niñas** un protector solar de alto índice.

Ventanas y eficiencia energética

Una temperatura agradable y estable en casa no se consigue únicamente con un uso continuado de la calefacción. El aislamiento adecuado de la vivienda también es un factor muy importante. En una vivienda mal aislada, **el calor puede escaparse** por diferentes lugares: ventanas, puertas, cajas de las persianas, etc.

Por lo tanto, un **aislamiento** deficiente conlleva un mayor consumo energético, ya que en invierno será mucho más difícil mantener la temperatura, y la vivienda se enfriará antes.

Para aislar correctamente una

ventana, hay que tener en cuenta la calidad del vidrio y el tipo de carpintería del marco. Los sistemas de **doble cristal o doble ventana** reducen casi a la mitad la pérdida de calor respecto a los cristales sencillos. Además, disminuyen la condensación y las corrientes de aire.

Para la **carpintería**, materiales como el aluminio o el hierro son **poco recomendables**, puesto que tienen una alta conductividad térmica, y el frío o el calor pasan con mucha facilidad. Para evitar esa transmisión de temperatura, es aconsejable utilizar carpinterías con **rotura de puente térmico**,

que contienen material aislante entre la parte interna y externa del marco.



Usos del tupper de plástico

Los envases para contener alimentos se diseñan según el producto que vayan a contener en su interior. El tupper lleva años en los hogares de las personas consumidoras y es importante utilizarlo de manera adecuada para evitar riesgos. Este tipo de envase lleva **distintos iconos** que muestran para qué y cómo debe utilizarse. Ten en cuenta que un tupper no tiene por qué ser apto para todos los usos.



Puedes encontrar diferentes iconos con el mismo significado. Por ejemplo, se utilizan distintos iconos para representar que el envase es apto para microondas:



Si en el envase no aparece ningún icono, significa que **no es apto para transportar alimentos**.

Es importante **no calentar** el tupper con la tapa cerrada, así evitarás el riesgo de salpicaduras que pueden producirse al calentar su contenido. Con ese objetivo, algunos modelos de tupper

tienen un **tapón en la tapa**. Este tapón debe mantenerse abierto cuando se introduce en el microondas. De esta manera, el interior del envase puede **"respirar"** y evita los problemas descritos anteriormente.

Si no quieres rayar el tupper, debes limpiarlo con la **parte blanda del estropajo**. El lavavajillas también es una buena opción, siempre que el envase sea apto para este tipo de lavado. Para eliminar las manchas más difíciles (como la salsa de tomate), se puede limpiar con **bicarbonato**. Debes introducir agua con bicarbonato en su interior, dejarlo reposar durante la noche y limpiarlo a la mañana siguiente.

CONTRATACIÓN DE TELEFONÍA E INTERNET

Los servicios de telefonía e Internet pueden contratarse cómodamente en los establecimientos comerciales de la compañía, a través de su página web o por teléfono. Sin embargo, debes prestar mucha atención a las ofertas que te hagan y revisar bien las condiciones de contratación antes de dar el paso.



Según los datos recogidos en la Memoria 2015 de Kontsumobide, el **sector de las telecomunicaciones** sigue siendo el **más reclamado**. De las 21.221 reclamaciones que se han tramitado a través de las diferentes oficinas de consumo (Kontsumobide, Asociaciones de Personas Consumidoras y OMIC), un **37,28%** se han dirigido a este sector. Entre los motivos que las personas consumidoras alegan para reclamar, destacan la **facturación o el incumplimiento del contrato/oferta**.

Una manera sencilla para prevenir posibles problemas es **valorar detenidamente** las condiciones de los servicios ofertados, especialmente cuando una compañía telefónica realiza una llamada con fines comerciales. En ocasiones es la propia persona consumidora la que se pone en contacto con la compañía, después de haberse informado sobre las ofertas (a través de Internet, publicidad, etc.).

Cuando es la compañía quien te llama sin previo aviso, **antes de aceptar** ninguna oferta, debes **valorarla** con tranquilidad. Recuerda que, en caso de que aceptes la oferta, deberán mandarte el **contrato por escrito o en cualquier soporte duradero** (fax, e-mail o SMS). Además, el contrato

solo será vinculante una vez hayas enviado tu acuerdo por escrito (papel, e-mail, fax o SMS).

Gastos que debes reclamar

Aunque todavía no te hayan prestado ningún servicio, algunas compañías cobran los denominados **"gastos de gestión"** cuando realizas una contratación y decides desistir del contrato. En este caso, no deben cobrarte nada, por lo que puedes reclamar ese importe.

Al darte de baja, deben cobrarte únicamente el importe facturado hasta el día en el que se cancele el servicio, **nunca el mes entero**. Si es así, debes reclamar.

Si reclamas, **pide y guarda** el número de **referencia**

En el caso de que no te hayan dado de alta en alguno de los servicios que hayas solicitado, puedes **desistir por incumplimiento del contrato**. Si optas por desistir y la compañía te cobra, por ejemplo, los gastos de instalación del teléfono fijo o te aplica una penalización por incumplimiento de permanencia, debes reclamar.



Cambio de tarifa por parte de las compañías

Las compañías telefónicas pueden **modificar sus tarifas** (telefonía fija, móvil e Internet) siempre y cuando te avisen **con un mes de antelación**. En este caso, si decides marcharte, tienes derecho a desistir del contrato y, aunque tengas permanencia, no deben cobrarte la penalización. Este derecho **no afecta** a los terminales financiados ni a los seguros de protección por robo o rotura. En este último caso, si decides resolver el contrato, pueden cobrarte los plazos restantes.

Cambio de domicilio

Si en la nueva dirección no dispones de cobertura suficiente o no se puede hacer el traslado de la línea que tenías en tu anterior domicilio, tu compañía puede que te ofrezca un **nuevo contrato** con otro número de teléfono. Si no te interesa y decides darte de baja pueden cobrarte la **penalización** por incumplimiento de contrato, siempre que tengas permanencia. ■

Cancelar una contratación

Si después de contratar te arrepientes, dispones de **14 días naturales** para cancelarlo, siempre y cuando **no se haya iniciado el servicio**. Debes contar los días desde el momento en que has celebrado el contrato. Ten en cuenta que es poco tiempo el que tienes para dar marcha atrás.

Cuando llevas un tiempo con el servicio contratado, puedes darte de baja en **cualquier momento**, aunque tengas contrato de permanencia. En este caso, debes tener en cuenta que la operadora podrá exigirte una penalización por incumplimiento de compromiso. Es aconsejable conocer el importe de la penalización antes de realizar una contratación.

Consejos

- **Infórmate** previamente sobre las características del servicio que vas a contratar.
- Tómate tu tiempo para pensar y si te han llamado por teléfono pide las **condiciones por escrito**.
- **Guarda siempre la publicidad y toda la documentación** relacionada con el servicio que hayas contratado: facturas, contrato y los mensajes que hayas intercambiado con la operadora.
- Tras la contratación, la compañía debe enviarte una **copia del contrato** con las condiciones del mismo. Si no la recibes, exígela y consévala.
- Al realizar una portabilidad, comprueba si tienes **permanencia** en tu actual compañía.
- Recuerda que tienes derecho a que la **portabilidad** se haga efectiva en el **plazo** de un día laborable.

¿VAS A ALQUILAR UNA VIVIENDA?

Aclaremos tus dudas



Si vas a alquilar una vivienda, debes saber que desde marzo las personas propietarias deben depositar las fianzas de los alquileres en Bizilagun. En este artículo, te explicamos éste y otros aspectos importantes para que puedas alquilar con mayor seguridad.

El pasado 29 de marzo se publicó en el BOPV el **Decreto 42/2016**, de 15 de marzo, del depósito de fianzas y del Registro de Contratos de Arrendamiento de Fincas Urbanas de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Esta norma obliga a las personas propietarias de inmuebles destinados a vivienda o a local comercial, a **depositar las fianzas** de los alquileres en **Bizilagun** (servicio público y gratuito del Gobierno Vasco que ofrece información y mediación en materia de vivienda).

En los contratos que se hayan realizado desde el 26 de septiembre de 2015 hasta el 29 de marzo de 2016, las personas arrendadoras tienen 3 meses de plazo para realizar este trámite. En aquellos que se hayan realizado a partir del 30

de marzo, tienen un mes para depositar la fianza. Posteriormente deberán entregar la copia del resguardo de depósito de la fianza a la persona arrendataria en el plazo de un mes. El Decreto no afecta a los contratos que se hayan firmado antes del 26 de septiembre de 2015.

En el caso de que la fianza se entregue **fuera de plazo**, las personas arrendadoras tendrán un **recargo** y el **incumplimiento** de dicha entrega será **sancionado**.

Una vez finalizado el contrato, la persona arrendadora podrá solicitar en la delegación territorial competente en materia de vivienda la devolución de la fianza depositada.

Otros aspectos a tener en cuenta

Duración del contrato

La duración del contrato será **libremente pactada** por las partes; pero si ésta fuera inferior a tres años, llegado el día del vencimiento del contrato, se prorrogará obligatoriamente por plazos anuales hasta cumplir una duración mínima de tres años, salvo que la persona arrendataria comunique a la persona arrendadora, al menos con un mes de antelación, su intención de **no renovar** el contrato. Así lo establece el artículo 9 de la Ley de Arrendamientos Urbanos con los contratos firmados después del 6 de junio de 2013. La duración mínima de la prórroga para los contratos firmados antes de esa fecha es de 5 años.

Cancelación del contrato

Cuando alguien decide marcharse de la vivienda alquilada, una vez que hayan transcurrido al menos seis meses, debe avisar a la persona arrendadora, por escrito, con **al menos un mes** de antelación. En los contratos posteriores al 6 de junio de 2013, la ley permite incluir en los contratos una **indemnización en caso de desistimiento**, que puede incluir lo siguiente: el arrendatario deberá pagar al arrendador un mes por cada año del contrato que falte para completar el alquiler

pactado, y en los períodos de tiempo inferiores al año, deberá pagar la parte proporcional de los meses que falten.

La persona arrendadora quiere la vivienda

Ante esta situación, la persona inquilina tiene derecho a disfrutar de la vivienda durante el primer año completo. No procederá la prórroga obligatoria del contrato si, una vez transcurrido el primer año, la persona arrendadora comunica a la persona arrendataria **la necesidad de la vivienda** para destinarla a vivienda permanente para sí o sus familiares en primer grado de consanguinidad o por adopción o para su cónyuge en los supuestos de sentencia firme de separación, divorcio o nulidad matrimonial. Esta comunicación debe realizarse con **dos meses de antelación** a la fecha en la que la vivienda se vaya a necesitar.

Derecho a adquisición preferente

Si la persona arrendadora decide vender la vivienda y dejar de ser propietaria del piso, la persona inquilina tiene **derecho de tanteo**, es decir, **derecho de adquisición preferente** frente a cualquier otra persona que también tenga intención de comprarla. No obstante, las partes pueden pactar la renuncia a este derecho por parte de la persona arrendataria. ■



Recomendaciones antes de alquilar

- **Lee bien** el contrato antes de firmarlo.
- Debes tener paciencia e intentar llegar a **acuerdos** y **pactar** las condiciones de manera cordial.
- **No te precipites.** Debes buscar el piso más conveniente para tu situación económica. Pon un precio máximo para asegurar la capacidad de pagar la renta.
- El piso debe reunir las **características mínimas** esperadas, en términos de ubicación, servicios, orientación, dimensiones y, por supuesto, precio del alquiler.



Control de mercado para un consumo más seguro

El control de mercado es uno de los **principales ejes de acción** de Kontsumobide. Se trata del conjunto de actividades destinadas a comprobar que los productos y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras cumplen con los requisitos de etiquetado, información y seguridad exigidos en la legislación vigente.

En éste ámbito se incluyen las siguientes actividades:

Campañas de inspección y control

Se programan sobre productos, bienes y servicios o prácticas comerciales que, por distintas razones (cambios normativos, gran consumo, número de reclamaciones, detección de problemas, necesidades de normalización, etc.) son seleccionados para su **control específico**.

Durante el año 2015 se llevaron a cabo diversas campañas de inspección: cláusulas suelo en contratos de préstamo con garantía hipotecaria; alimentos con declaraciones nutricionales y propiedades saludables; información precontractual en servicios de telefonía; prácticas fraudulentas en la comercialización de pescado y mieles; leche sin lactosa; etc.

Localización, inmovilización y retirada

Se procede a la localización, inmovilización y retirada de los productos que puedan suponer un **riesgo** para la salud o la seguridad de las personas consumidoras. Durante el año 2015, se recibieron un total de 2.951 alertas. En Euskadi **se retiraron un total de 9.216 unidades del mercado** de diferentes productos: material eléctrico, juegos y juguetes y productos químicos, entre otros.

El resultado global de las inspecciones realizadas desde Kontsumobide en 2015 es de **4.017 actuaciones**. Están incluidas tanto las actuaciones inspectoras motivadas por campañas, como las no programadas y derivadas fundamentalmente de denuncias, reclamaciones, actuaciones en coordinación con el SOIVRE (Servicio Oficial de Inspección y Vigilancia del Comercio Exterior), aparición de productos irregulares y/o de inhibiciones y comunicaciones entre las comunidades autónomas. ■

Puedes consultar el listado de los productos alertados en la página web de Kontsumobide, www.kontsumobide.eus

ESTAFAS MÁS FRECUENTES EN INTERNET



El uso de las TIC (Tecnologías de la Información y de la Comunicación) va en aumento cada año. En Euskadi, el 78% de las personas accede de **manera frecuente** a Internet, según datos del INE (Instituto Nacional de Estadística) en la última encuesta sobre "Equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares".

En una sociedad *hiperconectada* los peligros pueden llegar desde cualquier parte del mundo. Según datos de la Ertzaintza, **el 85% de los delitos cometidos por Internet** durante el año 2015 fueron **estafas**. Este delito **es el más común**, y la suplantación de identidad es el medio más habitual para cometerlo.

La forma en la que suelen materializarse las estafas, en la mayoría de los casos, es por **correo electrónico**. Es el medio donde hay más riesgo de estafa. Las redes sociales, sin embargo, se utilizan para obtener información.

La Sección Central de Delitos en Tecnologías de la Información (SCDTI) de la Ertzaintza considera que **"la seguridad completa no existe, pero con un poco de precaución, es difícil ser víctima de una estafa"**.





La Sección Central de Delitos en Tecnologías de la Información (SCDTI) de la Ertzaintza plantea **dos situaciones generales de estafa**. La principal diferencia entre ambas reside en el rol que asume la persona estafadora.

Cuando estafa quien vende

El delito más común se da cuando la persona estafadora oferta un artículo, **la víctima lo paga y no lo recibe**. Según informa la Ertzaintza, una de las formas más elaboradas de llevar a cabo este delito es engañando a la víctima para que haga **una transferencia** a través de una conocida empresa de giros internacionales.

Concretamente, se basa en ofertar un artículo caro y exigir a la víctima interesada en comprar, que demuestre capacidad económica suficiente para realizar la supuesta compra. Para ello, pide a la víctima que haga una transferencia por valor del importe total del producto a **alguien de confianza** (familia o amistades), a través de una conocida web de envío de dinero. Cuando la víctima acepta y realiza la transferencia, debe enviar el justificante de la operación. En dicho justificante aparece **un código de validación** con el que, en muchos países, se puede cobrar el dinero (aunque esté a nombre de otra persona).

Cuando estafa quien compra

En este caso, el delito más común se da cuando **la víctima envía un artículo** y la persona estafadora **no se lo paga**. Un ejemplo: la víctima vende un producto y la persona estafadora le envía un cheque por una **cantidad superior** al precio solicitado. Cuando la víctima ingresa el cheque, el banco anticipa ese dinero, pero aún tiene que comprobar su autenticidad. Es entonces cuando la persona estafadora pide a la víctima que le ingrese el dinero que ha pagado de más. Si la víctima accede, la estafa ya ha surtido efecto y, a los 15 días, el banco le informa de que el cheque es falso y procede a **retirarle el dinero**.



La suplantación de identidad es uno de los medios más comunes para cometer una estafa. Se utiliza con **motivos personales** (flirtear, acosar, insultar, etc.) y también suele utilizarse para obtener **beneficio económico** como, por ejemplo, realizar compras a nombre de otra persona.

Las **empresas también suelen ser víctimas** de este método, y el correo electrónico es el medio más habitual para suplantar su identidad.

La persona estafadora envía un **email con un enlace**, en el que se informa de que en él encontrarán ciertos documentos (facturas de proveedores, por ejemplo). Ese enlace redirige a un servidor de Internet, **aparentemente idéntico** a servidores en la nube como Google Drive o Dropbox. La página falsa solicitará un nombre de **usuario y contraseña**. Si la víctima las introduce, la persona estafadora habrá conseguido sus claves y puede tener acceso a su correo electrónico.

También es habitual suplantar la identidad de páginas web conocidas, utilizando **nombres o diseños muy parecidos**. La SCDTI de la Ertzaintza informa de que, últimamente se están utilizando también los **caracteres cirílicos** para crear direcciones URL falsas. Se trata de caracteres similares a las letras del alfabeto occidental, pero con algunas diferencias, que pueden engañar a la vista.



¿Qué hacer cuando hemos sido víctimas de una estafa?

El primer paso debe ser recopilar todas las pruebas del delito, antes de que desaparezcan. Seguidamente, lo mejor es denunciar el delito lo antes posible, personalmente y con todas las pruebas que se tengan.

Las personas consumidoras son muy conscientes de ello: el 99% de las personas encuestadas en un sondeo realizado a principios de año por Kontsumobide, señalan que acudirían a la Ertzaintza en caso de ser víctimas de un ciberdelito.

¿Cómo diferenciar una web segura de la que no lo es?

La URL de las páginas alojadas en un servidor seguro comienza por https://. La "S" final, junto a un candado cerrado, es lo que nos indica que el pago es

seguro. Un candado cerrado en el ángulo inferior derecho de la pantalla también es un indicador de seguridad. Si el candado está abierto, lo más probable es que el sitio no sea seguro.

Existen también complementos para los navegadores que muestran la reputación de la página web que estás visitando. Por ejemplo, WOT, para Firefox, muestra la reputación de un sitio web a través de un sistema de semáforo. El sistema no es 100% fiable, puesto que también muestra las valoraciones de otras personas usuarias y se basa en ellas. Sin embargo, puede ayudar a aclarar sospechas y ofrecer una primera impresión sobre la seguridad de una página web.

La búsqueda de información en Internet sobre la página web también puede resultar muy útil. ■

CONTRASEÑAS SEGURAS: EVITA SUSTOS INNECESARIOS

Para **ganar en seguridad y proteger tus datos personales** de posibles robos, es muy importante crear contraseñas seguras.

- Utiliza **contraseñas largas**, que contengan mayúsculas, minúsculas, números y símbolos.
- No utilices información personal ni palabras comunes.
- Utiliza **contraseñas diferentes** para cada una de tus cuentas online. Es cierto que puede resultar difícil recordarlas todas, en este caso, puedes utilizar la misma contraseña pero con variantes que hagan alusión a la cuenta a la que vayas a acceder: Facebook, Gmail, Twitter, etc.
- **Cambia** las contraseñas cada cierto tiempo.
- No dejes a la vista las contraseñas.
- No escribas contraseñas en ordenadores públicos o utilizando un red WiFi pública.



Campaña 'Consumo Respeto'

El objetivo de la campaña es fomentar, de manera entretenida, actitudes conscientes, críticas y responsables sobre el consumo entre la juventud



El consumo responsable es una necesidad y una responsabilidad para la persona consumidora. 'Consumo Respeto' es una campaña cuyo objetivo es acercarse a los centros educativos para desarrollar actividades que permitan al alumnado **adquirir conocimientos, habilidades y actitudes** para que puedan realizar un consumo más crítico, consciente y responsable.

Esta campaña se encuentra dentro de la oferta formativa de Kontsumobide, en la que se permite a las personas participantes elegir entre dos **temáticas diferentes**: *Con Sumo Respeto* y *Alimentación Sostenible*.

Cada una de las temáticas se trabaja en **3 sesiones**. Las dos primeras se realizan en el centro escolar, mientras que la tercera se organiza en el Centro de Formación de Kontsumobide en Donostia/San Sebastián, donde se desarrollan **talleres prácticos sobre consumo**.

La campaña está dirigida al alumnado de Educación Secundaria Obligatoria de los centros escolares de Gipuzkoa. Las fechas y el horario de las sesiones se concretan con el centro educativo.

Durante el pasado mes de enero, el IES Talaia de Hondarribia participó en la campaña, a la que acudieron un total de 25 alumnos y alumnas. El profesorado valoró de manera positiva el hecho de que las sesiones se realizasen de forma **dinámica**,

y consideró interesante que éstas no se concentren en una sola sesión. Otro de los centros que ha participado en la campaña, IES Lezo, resaltó la metodología de los talleres: "El hecho de que sean **más prácticos** que teóricos, hace que **auge el interés del alumnado**".

Desde la puesta en marcha de la campaña, personal del Centro de Formación de Kontsumobide de Donostia/San Sebastián se ha trasladado a diferentes centros de Gipuzkoa (Irun, Hondarribia, Urretxu, Beasain y Zarautz, entre otros). Hasta ahora, el **90% de los centros** que han participado, han mostrado su intención de repetir la experiencia.

En las próximas ediciones, se pretende añadir nuevas temáticas para ampliar la formación en base a las distintas áreas de trabajo de Kontsumobide. La campaña del próximo curso 2016/17, prevé incorporar una nueva temática: *Publicidad y Consumo*. ■



Inscripción

Tfno.: 943 02 25 90

E-mail: formacion-gipuzkoa@kontsumobide.eus

Puedes encontrar más información sobre esta campaña y el resto de la oferta formativa de Kontsumobide en www.kontsumobide.eus

Reglamento (UE) n° 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables

Conoce tus derechos en relación al transporte marítimo

Si viajas en barco por la Unión Europea tienes unos derechos que puedes ejercer tanto al salir de un puerto como al llegar a él

Desde diciembre de 2012 se viene aplicando el Reglamento (UE) n° 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables. Este Reglamento **refuerza** los derechos de las personas consumidoras y, en particular, los derechos de las personas con discapacidad y/o con movilidad reducida.

Concretamente, el Reglamento recoge el derecho...

- **...a la información.** En caso de retraso o cancelación, las personas pasajeras tienen derecho a ser informadas en los primeros 30 minutos desde la hora de salida prevista.

- **...a las condiciones contractuales no discriminatorias.** Todas las personas tienen derecho a no ser discriminadas, directa o indirectamente.

- **...a asistencia.** En el caso de retraso de más de 90 minutos o de cancelación, en la medida de lo posible, se ofrecerá comida y bebida. Si se requiere pasar una noche, se ofrecerá alojamiento gratuito, excepto cuando la cancelación o retraso sea por condiciones meteorológicas.

- **...a transporte alternativo y reembolso en caso de cancelación o retraso de salidas.** En el caso de retraso de más de 90 minutos o de cancelación, se ofrecerá el reembolso del billete y servicio de vuelta al destino final gratuito.

- **...a solicitar una indemnización parcial por el precio del billete en caso de retraso en la llegada al destino final.** Será de un 25% o de un 50% del precio del billete dependiendo de las horas de retraso (siempre que sean más

de 90 minutos), excepto si el retraso se debe a condiciones meteorológicas.

- **...a presentar reclamaciones a los transportistas y a los organismos nacionales de ejecución.** El plazo es de dos meses a partir de la fecha en la que se haya prestado o se debía haber prestado el servicio.

- **Derechos de las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida.** Acceso al transporte, sin costes adicionales y en las mismas condiciones que el resto de las personas pasajeras. Estas personas deberán tener, además, derecho a una asistencia especial gratuita y derecho a una indemnización por el extravío o los daños sufridos en el equipo de movilidad.

Excepciones

Esta norma no se aplica a buques que transporten 12 pasajeros o menos; que no tengan más de 3 tripulantes; que cubran distancias inferiores a 500 metros (en un sentido); que no tengan instalaciones de alojamiento o cuando las estancias nocturnas no superen las dos noches a bordo; y por último, a la mayoría de los buques históricos. ■





COMPRA VIVIENDA - Cláusulas suelo

He revisado mi hipoteca y contiene una cláusula suelo. ¿Qué hago?



Lo primero que debes hacer es **revisar tu contrato hipotecario**, y analizar si cumple con los criterios de transparencia e información clara. Si estimas que no es así y constatas que tu contrato contiene una cláusula suelo abusiva, acude a tu entidad bancaria y presenta una reclamación requiriendo la nulidad de la cláusula suelo de tu contrato.

PRECIOS - El IVA de los productos o servicios

Me han cobrado un precio superior al que venía junto al producto, alegando que en la etiqueta se mostraba el precio sin IVA, ¿es correcto?

No. **El precio anunciado** se entiende siempre referido al total del producto o servicio. Por lo tanto, todos los precios deben mostrarse con el IVA incluido.



TINTORERÍAS - Cuantificación de los daños en la prestación de un servicio

Llevé a la tintorería una falda y quedó estropeada, tal y como reconoce la propia tintorería, por una avería en la máquina de lavado utilizada. El establecimiento me ha ofrecido 180 euros, ¿puedo exigir un informe pericial, que justifique dicha oferta?

Antes de realizar el servicio, la persona consumidora y la tintorería pueden pactar una **valoración previa** de la prenda que va a ser objeto del servicio. Sería un pacto de obligado cumplimiento para ambas partes en caso de deterioro o pérdida de la prenda tratada. Por ello, esta valoración debería constar expresamente en el resguardo para su efectiva aplicación.

Cuando no se hubiera efectuado dicha valoración, la indemnización deberá exigirse por los medios legalmente previstos. En este caso, la persona consumidora debería presentar algún tipo de prueba por la que se justifique su decisión de no aceptar la oferta recibida, y de valorar los daños (tanto en la prenda, como morales) en base a criterios fundamentados.



Consúltanos

Realiza tus consultas en nuestros [Servicios Territoriales](#) o a través de nuestra web: www.kontsumobide.eus

Consejos vacacionales



A la hora de viajar, tener una buena información es fundamental para evitar problemas. Te damos una serie de recomendaciones antes de que realices un viaje:



1 Comparación

Compara diferentes ofertas y analiza toda la publicidad e información



2 Precaución

Ten cuidado con las ofertas sospechosamente atractivas



3 Documentos

Conserva toda la documentación (presupuesto, facturas, publicidad, etc) que acredite la relación contractual. Es vinculante



6 Extranjero

Lleva el número de teléfono y dirección de la Embajada o Consulado del país que te propones visitar



5 Contrato

Exige el contrato por escrito o por cualquier medio que permita dejar constancia



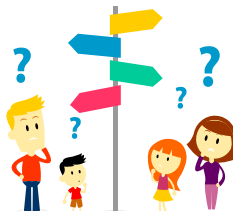
4 Referencias

Si contratas un viaje con una agencia, asegúrate de que cuente con buenas referencias y que, preferiblemente, esté adherida al Sistema Arbitral de Consumo



7 Roaming

Infórmate sobre las tarifas de roaming de tu operador de telefonía móvil, tanto para el servicio de voz como para el tráfico de datos



8 Reclamación

Conoce de antemano qué vías de reclamación tienes a tu disposición



*zuregandik gertu
cerca de ti*

BILBAO

Alameda Rekalde, 39 A

Tfno. 94 403 15 00

kb-bizkaia@kontsumobide.eus

DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN

Easo, 10

Tfno. 943 02 25 47

kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus

VITORIA-GASTEIZ

Santiago, 11

Tfno. 945 06 21 61

kb-araba@kontsumobide.eus

www.kontsumobide.eus



COMPROMISO CON LAS PERSONAS

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO