



TÉCNICAS COMERCIALES

Conoce las tácticas más habituales para que compres sin presión

¿CRÉDITOS RÁPIDOS? PISA EL FRENO

Parecen una solución inmediata ante aprietos económicos, pero no todo son ventajas

MEDIDAS PARA EVITAR EL EMBARGO

Te explicamos los mecanismos de los que disponen las personas sin recursos suficientes para afrontar el pago de la hipoteca

ACEITE DE PALMA, ¿es perjudicial?

Descubre por qué este ingrediente tan presente en alimentos procesados genera cada vez más rechazo

Introducción

En el número 30 de la **Revista kontsumoBIDE** hablamos del impacto del aceite de palma, de las técnicas comerciales, de las medidas dirigidas a personas que atraviesan dificultades económicas para evitar la ejecución de su vivienda y de otros temas que creemos serán de tu interés.

Además, te explicamos qué ocurre en caso de que una empresa incumpla sus obligaciones y te mostramos qué son los créditos rápidos, ofreciéndote consejos útiles en caso de tener que solicitar uno.

CONTENIDOS

4 Consumo hoy

8 Artículos

- › ¿Créditos rápidos? Pisa el freno
- › Aceite de palma, ¿es perjudicial?
- › Obligaciones de las empresas

13 El tema es

Técnicas comerciales

16 Formación

¿Ganas de aprender?

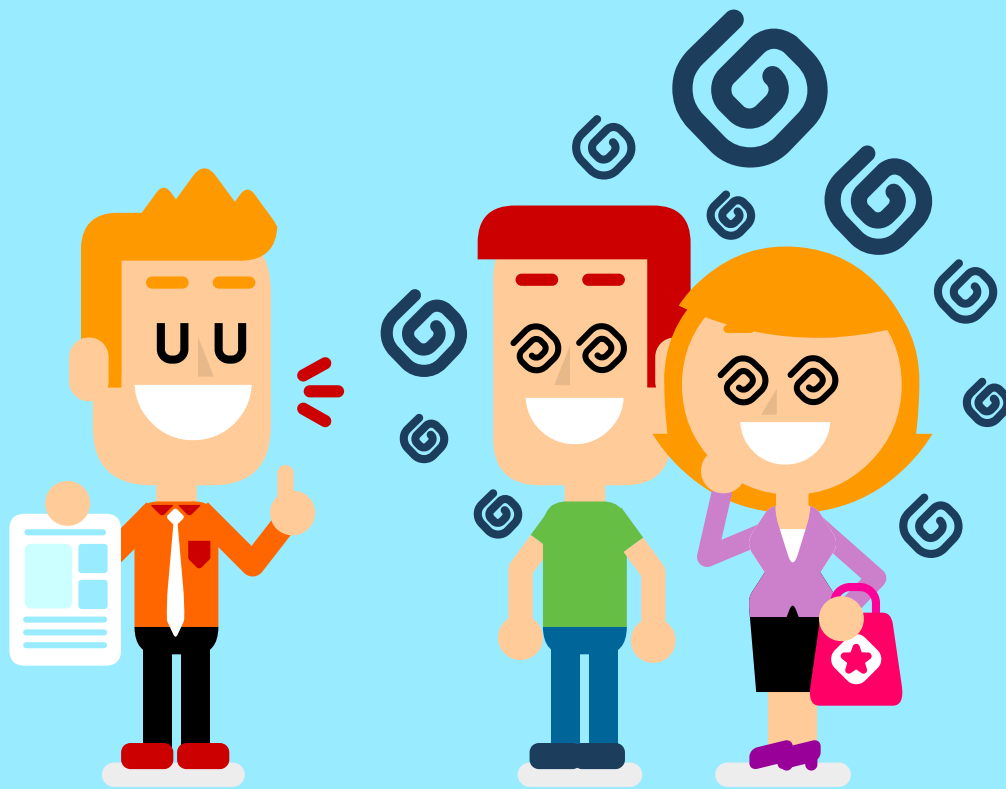
17 Normativa

Medidas para evitar el embargo

18 Consultas

19 Infografía

Ahorro familiar



TÉCNICAS COMERCIALES

13

Te mostramos algunas de las tácticas que pueden influir en tus decisiones. Aprende a detectarlas para que puedas comprar sin presión



¿CRÉDITOS RÁPIDOS?
PISA EL FRENO

8



ACEITE DE PALMA,
¿ES PERJUDICIAL?

10



OBLIGACIONES DE LAS
EMPRESAS

12



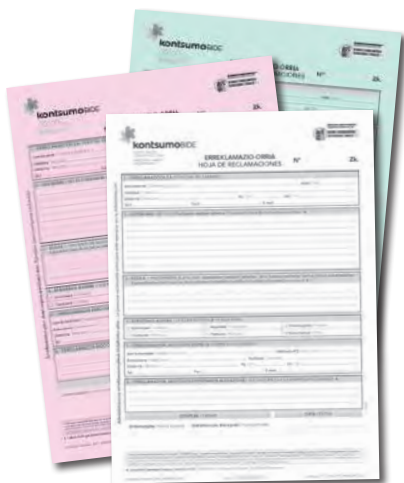
MEDIDAS PARA
EVITAR EL EMBARGO

17



No me entregan la hoja de reclamaciones, ¿qué hago?

Los establecimientos tienen la obligación de entregarte la hoja de reclamaciones de manera **gratuita**. ¿Se han negado a entregártela o no disponen de ellas? No te preocupes. Puedes presentar ante la administración un **escrito** que incluya la siguiente información:



- ✓ Datos del reclamante (nombre, domicilio, DNI, teléfono, correo electrónico...) y del establecimiento.
- ✓ Lugar y detalle de los hechos.
- ✓ Tu pretensión o petición. Una explicación clara y concreta de lo que pides: devolución, sustitución o reparación del producto; indemnización económica...
- ✓ Relación de documentos o pruebas aportados: facturas, tickets, contratos, presupuestos, folletos publicitarios... que permitan valorar los hechos. Entrega las fotocopias y guarda los originales.
- ✓ Fecha de la reclamación y firma.

También puedes **indicar que la empresa no disponía** de hojas de reclamaciones o que se ha **negado** a entregarte una. En estos casos, puedes llamar en el momento a una autoridad para que se persone en el establecimiento y levante acta de los hechos. De esta manera podrás probar posteriormente lo ocurrido. Esta conducta se considera una **infracción administrativa** de carácter leve, que puede dar lugar a que la empresa tenga que abonar una sanción económica.

¡Vuelven los talleres sobre consumo en inglés!



Tras la **buena acogida** del año pasado, Kontsumobide ha organizado varios talleres en inglés para este próximo curso. Además de los ya impartidos sobre publicidad y etiquetado nutricional, se oferta un tercero sobre **criterios para la compra** ("Buying criteria").

Está previsto que la formación se desarrolle durante los meses de **octubre y noviembre**. La oferta estará disponible durante 15 días en cada uno de los centros de formación en consumo que Kontsumobide

tiene en Bilbao, Vitoria-Gasteiz y San Sebastián.

Los talleres están dirigidos a grupos de mayores de 14 años, al alumnado a partir del segundo ciclo de ESO y a personas adultas en general. Sin duda, son una buena oportunidad para que **perfeccionen el idioma** a la vez que **aprenden** normas básicas en **materia de consumo**.

Hay **reservas confirmadas**, ¡así que no esperes más e infórmate de las fechas exactas de impartición!



VITORIA-GASTEIZ

945016600

formacion-araba@kontsumobide.eus



SAN SEBASTIÁN

943022590

formacion-gipuzkoa@kontsumobide.eus



BILBAO

944032220

formacion-bizkaia@kontsumobide.eus

¡Me han subido el precio de la factura del teléfono!



Con la **excusa** de mejorar los servicios, algunas compañías de telefonía deciden aumentar las tarifas. Debes saber que tienen la obligación de comunicarte esta modificación, con al menos **un mes de antelación**, e informarte sobre tu derecho a resolver el contrato sin penalización.

¿No te ha llegado ningún aviso? Fíjate en la letra pequeña al final de la factura, es ahí donde suelen incluir esa **información**. Con este trámite, **cumplen con la ley**, pero son muchas las personas que no reparan en ese pequeño párrafo.

Este procedimiento ha hecho que algunas organizaciones de personas consumidoras soliciten a la Comisión Nacional del Mercado

y de la Competencia (CNMC) un **mayor control** sobre estas políticas de precios y de servicios tan similares entre unas y otras.

No estoy de acuerdo con esa subida de precios

Si has recibido el aviso, tienes derecho a **cambiarte de compañía** sin ningún tipo de penalización, aunque estés en el periodo de permanencia. Pero, ten en cuenta que si, además de contratar las líneas de teléfono e Internet, adquiriste un **terminal a plazos** o firmaste un **seguro contra la rotura** del móvil, tu operador puede cobrarte una cantidad por ello, alegando que son **servicios adicionales**.

Si no te han informado previamente, **reclama** a tu operador. Aunque la empresa de telefonía considere tu silencio como una aceptación de las modificaciones, su **obligación es comunicarte el cambio**. Si la respuesta no te convence, puedes presentar una reclamación en Kontsumobide o en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.



¿SABÍAS QUE...?



Multa de 100.000 euros a Telefónica

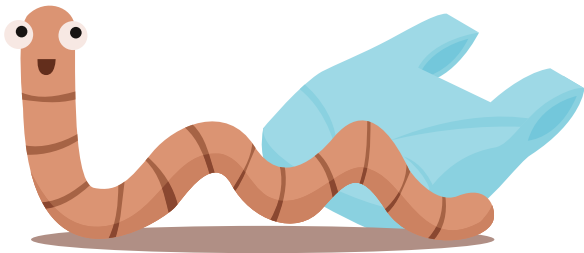


Kontsumobide ha **sancionado** a Telefónica con **100.000 euros** por subir unilateralmente la tarifa de Movistar Fusión. Cuando la compañía lanzó este servicio en 2012, anunció que los precios de la promoción serían **"finales y para siempre"**. A pesar de la promesa publicitaria, quienes habían contratado este paquete telefónico vieron como sus facturas se incrementaban en 5 euros a partir del 5 de mayo de 2015.

Esta subida unilateral de la tarifa **incumple** el "deber de veracidad informativa o publicitaria" recogido en la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías. La normativa establece que **la publicidad no debe inducir a error** y que los productos o servicios deben cumplir con las características ofertadas. En este caso, los "precios finales y para siempre" de Movistar Fusión no resultaron reales, generando la falsa impresión de que la tarifa se mantendría para siempre.



Que el gusano 'comeplástico' no te relaje: reduce, reutiliza y recicla



El planeta está repleto de toneladas de residuos plásticos que se desechan y aumentan su deterioro. Según un informe de Greenpeace, al año, unos **8 millones de toneladas de plásticos** acaban en mares y océanos, ¡el equivalente a 800 veces el peso de la Torre Eiffel!

En relación a este problema, una investigación del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) ha descubierto que el **gusano de cera** (*Galleria mellonella*) es capaz de **degradar plásticos** como el polietileno, uno de los más comunes.

El reto para próximas investigaciones es detectar cómo se crea la biodegradación y estudiar la viabilidad de **implantarla a escala industrial**.

A pesar de este descubrimiento, debes ser **consciente** del plástico que generas y de su impacto sobre el medioambiente. Adoptar pautas de **consumo responsable** y comprometido con tu entorno ha dejado de ser una opción para convertirse en una **obligación**.



Reflexiona y contribuye a una mayor sostenibilidad de tu planeta:



REDUCE la compra de productos de usar y tirar. Evita los de excesivo embalaje.



REUTILIZA siempre que sea posible. Busca alternativas a las bolsas o botellas, ¡existen muchas posibilidades!



RECICLA el plástico en el contenedor amarillo, disminuirá el deterioro del medioambiente y contribuirás al ahorro energético.

¿Cómo ahorrar energía utilizando el horno?



El horno es un gran aliado en la cocina pero también es uno de los electrodomésticos que **más energía consume**. Si quieres sacar el **máximo rendimiento** y minimizar el gasto energético:



- ✓ **Lee** las instrucciones de uso, no todos los hornos son iguales.
- ✓ Aprovecha al máximo su **capacidad** y cocina todo lo que puedas a la vez, sin saturarlo.
- ✓ **Evita** abrir la puerta del horno mientras está en uso: se **pierde el calor** y el aparato necesita más energía para mantener la temperatura.
- ✓ En general, si la cocción es superior a una hora, **no** es necesario **precalentarlo**.
- ✓ Puedes aprovechar el **calor residual**, apagando el horno unos minutos antes de terminar la cocción.
- ✓ Una buena **limpieza** es fundamental para que el horno mantenga su eficiencia.
- ✓ Si vas a cambiar de horno, fíjate en la **etiqueta energética** y escoge el más eficiente.

Almacenamiento digital, ¿cuál escojo?

¿Te has parado a pensar alguna vez que gran parte de tu **información personal y financiera** se encuentra **digitalizada**? Fotos y vídeos en el ordenador o teléfono móvil, facturas y recibos en el correo electrónico... **¿Dónde almacenarla para no perderla?**

Existen varias opciones, pero **no** debes quedarte solo **con una**. Como **herramienta principal**, escoge el sistema que **encaje** con el uso que le vayas a dar. Después, guarda toda tu información y documentos en, al menos, otro sistema diferente y ubícalo en lugares distintos.



El **almacenamiento online** es una buena alternativa a los sistemas físicos (disco duro externo, pendrive, DVD o CD). Servicios como Google Drive o Dropbox son utilizados por muchas personas no solo para **guardar** información, sino también para **compartirla** con otras personas o acceder a ella en cualquier momento y lugar. Además, ofrece un **servicio gratuito**, aunque tiene sus **limitaciones** en cuanto a capacidad de almacenamiento. Existe la opción de **pago**, muy utilizada por profesionales y empresas, **sin límite** de espacio y con opciones más avanzadas de gestión y seguridad. Valora el uso que le vayas a dar y si merece la pena escoger esta opción.



A pesar del auge que está teniendo el almacenamiento online, los soportes físicos también tienen ventajas. El disco **duro externo** y el **pendrive** son fáciles de transportar, gracias a su tamaño reducido. El pendrive tiene la capacidad de almacenamiento más limitada que el disco duro. De este último, actualmente puedes encontrar **capacidades superiores a 1TB** en cualquier establecimiento de dispositivos informáticos. Este sistema es **muy utilizado**, ya que permite guardar la información en un lugar físico. Muchos incorporan un software para incorporar contraseña y cifrado de datos, algo que **aumenta** mucho el nivel de **seguridad** en caso de pérdida o robo.



Los discos de almacenamiento óptico como el **CD** o el **DVD**, aunque parezcan obsoletos, pueden resultar de **gran utilidad** para aquellas personas que quieran tener una **tercera copia** de su información en un espacio reducido. Además, tienen la ventaja de que no corren peligro de infección de virus.

Ten **DOS COPIAS** en **LUGARES DISTINTOS**



No existe el sistema de almacenamiento perfecto, cualquiera puede **fallar** en el momento más inesperado o **perdersé** por un descuido y acabar en manos poco apropiadas. ¿Y si, desafortunadamente, hay un incendio en casa? Seguro que agradeces tener una segunda copia en otro sistema (físico o digital) y en otro lugar.

¿Créditos rápidos?

Pisa el freno



¿Te has visto en la necesidad de solicitar un microcrédito en alguna ocasión? Aunque la publicidad los ofrece como una solución inmediata ante aprietos económicos, ten cuidado, no todo son ventajas

Facturas pendientes, la hipoteca, reparar el coche... **no te salen las cuentas**. Pero enciendes la televisión y un llamativo anuncio te ofrece **400 euros** de forma inmediata. ¡Tentador!

Pero, **¿hay trampa?** Los créditos rápidos o microcréditos no son tan ventajosos como parecen, por lo que es fundamental **analizar** este tipo de productos financieros y valorarlos de forma responsable.

¿Qué son?

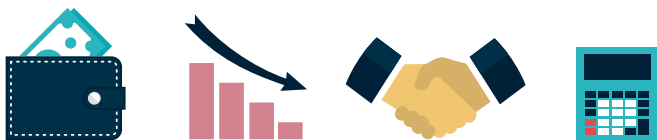
Son un tipo de **crédito o préstamo personal** al consumo que se concede por pequeños importes, y se caracteriza por **reducir** al mínimo los trámites y gestiones necesarios para su concesión.



Estos préstamos además, destacan por su **inmediatez**. Si tienes una situación económica ajustada o te encuentras en sobreendeudamiento, posiblemente verás en este tipo de crédito una buena **oportunidad** para terminar el mes, comprarte algún extra al que no llegas con tu sueldo o cubrir deudas pendientes. Es muy importante que seas prudente y que no te dejes llevar por el atractivo de estos productos financieros. Piénsatelo bien antes de solicitarlo y **analiza todas las opciones y consecuencias**, ya que recurrir a esta solución puede agravar tu problema económico.



Si estás en un **registro de personas morosas** y necesitas un préstamo, consulta la posibilidad de pagarlo y de negociar con el banco una **reunificación de deuda**





Préstamo inmediato, devolución inminente


El plazo de **devolución** suele ser muy **corto** (30 días como máximo) y su **interés muy alto** (puede alcanzar el 3.000%). Asimismo, puede llegar a **triplicarse** en caso de impago o pago atrasado, lo que es capaz de producir una grave situación de sobreendeudamiento, de la que será mucho más complicado salir.


Además, ten en cuenta que las empresas, entidades o particulares que los ofrecen, en muchos casos, **no están bajo el control del Banco de España**. En caso de conflicto, no podrás reclamar ante esta entidad supervisora. ■


Si vas a solicitar un crédito rápido, sigue estos consejos:


 **INFÓRMATE** antes y después de contratarlo.


 **COMPARA** las diferentes opciones para poder elegir la más adecuada. Puede suponer **gran diferencia** en la devolución del préstamo y en las consecuencias por impago o pago atrasado.

 **LEE** las condiciones del contrato y **no firmes** nada que no entiendas. No tomes decisiones impulsivas y piensa en todas las consecuencias antes de actuar.

 **INTERESES. Fíjate bien** en el tipo de interés que van a aplicarte. La TAE (Tasa Anual Equivalente) es un indicador fiable que te ayudará a comparar distintos tipos de créditos.

 **PRUDENCIA.** Solicítalo solo cuando puedas devolverlo y para cubrir **gastos urgentes** que debas realizar obligatoriamente, nunca para gastos puntuales que no sean de primera necesidad. En **ningún caso** es recomendable acudir a créditos rápidos como forma de financiación habitual: evita sobreendeudarte y contrátalo únicamente cuando no puedas recurrir a otras vías de financiación.

 **ESTAFAS.** Algunas empresas intentan engañar a quienes necesitan este tipo de créditos: les piden pagos por adelantado, les prometen salir de las listas de personas morosas... Asegúrate de la buena reputación de la entidad a la que vas a pedir el préstamo.

 **PLANIFICA** tu situación económica para evitar posibles impagos o incurrir en sobreendeudamiento.



Aceite de palma, ¿es perjudicial?



La industria alimenticia se enfrenta a una polémica surgida por el uso generalizado de este componente. El aceite de palma está presente en muchos alimentos procesados y actualmente se encuentra en el punto de mira de distintas organizaciones, que denuncian sus efectos perjudiciales en la salud, en el medio ambiente y la vulneración de derechos humanos en su producción

Si tienes la recomendable costumbre de leer las **etiquetas de los productos**, puede que te hayas dado cuenta de que el aceite de palma se encuentra en una gran variedad de **alimentos procesados**: precocinados, como pizzas o cremas; bollería industrial, galletas y cereales; salsas y productos para untar; aperitivos... Es una de las materias primas **más utilizadas** en todo el mundo. Aunque principalmente se encuentra en alimentos y cosméticos, este aceite también se añade a artículos de limpieza y biocarburantes.

Pero, ¿de dónde viene esta sustancia de nombre

exótico? Se trata de un aceite de **origen vegetal**, proveniente de los frutos de la palma africana (*Elaeis guineensis*). Se cultiva de manera masiva en el sudeste asiático y en varias zonas de América del Sur. Indonesia y Malasia concentran el 86% de su producción.

El motivo principal para su explotación es el **bajo coste** de su producción. Además, las empresas cuentan con otras razones para añadir este ingrediente de forma generalizada: **favorece su conservación**, es saborizante y, una vez tratado, presenta una textura adecuada para elaborar muchos alimentos.



Aditivo poco saludable

Desde el punto de vista nutricional, este aceite presenta un elevado contenido de **grasas saturadas** y su **consumo excesivo** puede ser perjudicial para la salud: puede generar un aumento del colesterol malo (LDL), incrementando el riesgo de enfermedades cardiovasculares. La Organización Mundial de la Salud (OMS) aconseja **limitar** el consumo de grasas saturadas a **menos del 10%** de la ingesta calórica diaria total.



➤ Para gozar de buena salud, además del *ejercicio físico*, es importante que realices una *alimentación variada y equilibrada*. Analiza tus hábitos y valora si te conviene hacer algún cambio en tu dieta para hacerla más *saludable*.



Amenaza ecológica



Tierra 'despejada' para la plantación de la palma en Indonesia

Su cultivo provoca daños medioambientales, como la **deforestación de bosques** y la **pérdida de la biodiversidad**, que perjudica a las especies animales autóctonas por la destrucción de su hábitat natural.

Para **contrarrestar** estas consecuencias, el Parlamento Europeo ha aprobado una resolución en la que pide a la Comisión Europea que implante un sistema común de certificación para las importaciones de palma y para **promover la reducción** del uso de aceites vegetales hasta eliminarlos en 2020.



Vulneración de derechos humanos

Las nocivas consecuencias derivadas de la producción de este aceite no se limitan solo al medioambiente. Amnistía Internacional, en un informe publicado en noviembre de 2016, ha **denunciado** las **condiciones laborales** de las personas empleadas en algunas plantaciones: trabajo infantil, sueldos bajos, contacto con sustancias químicas tóxicas y jornadas excesivas.



Recolección del fruto de la palma en Burundi



La importancia de la etiqueta

Desde diciembre de 2014 la normativa **obliga** a las empresas fabricantes a **mostrar en la etiqueta** del producto el **tipo de aceite vegetal** empleado para su elaboración, señalando su procedencia: palma, girasol, oliva, etc. Si quieres saber si lo que comes lleva o no aceite de palma, no tienes más que leerla. Además, en ella encontrarás la información nutricional que necesitas.

El aceite de palma puede reflejarse con **diferentes denominaciones**: grasa vegetal (palma), manteca de palma, aceite de palmiste, etc. Además, según *aceitedepalma.org*, existen hasta **200 posibles nombres** de ingredientes obtenidos de la planta, lo que **dificulta su detección**. ■



¿Qué ocurre cuando las empresas incumplen sus obligaciones?

Si la Administración observa indicios de que una empresa o establecimiento ha podido cometer una infracción administrativa, puede imponerle una sanción

¿No te han entregado la factura después del arreglo del ordenador? ¿Has comprado una botella de vino sin etiqueta? ¿Se han negado a entregarte la hoja de reclamaciones?

Las empresas que comercializan productos o prestan servicios deben **cumplir con unas obligaciones**, que se corresponden con los derechos de las personas consumidoras: ofrecer productos o servicios seguros; cumplir con las normas de etiquetado, presentación y publicidad; entregar la factura o recibo y documento de garantía; disponer de hojas de reclamaciones; evitar la publicidad ilícita y los métodos engañosos y agresivos de venta...

Si la Administración observa indicios de que la empresa ha **incumplido** estos deberes, puede tramitar un **procedimiento sancionador** para analizar los hechos y, si procede, imponer un castigo a la entidad responsable. En ocasiones, Kontsumobide tiene conocimiento de que se ha producido una supuesta vulneración de la normativa gracias a una reclamación de una persona consumidora o a la presentación de

una denuncia; otras veces, lo descubre a través de una campaña de inspección.

En función de cuáles sean los hechos y de sus consecuencias, existen tres tipos de infracciones: **leves, graves y muy graves**. Estos incumplimientos, a su vez, pueden derivar en diferentes sanciones: las leves, con multas de hasta 25.000 euros; las graves, de hasta 150.000; y las muy graves, de hasta 900.000.

Además, la ley también permite **imponer otros castigos**, como el decomiso o la destrucción de la mercancía, el cierre temporal de la empresa por un periodo de hasta cinco años o la obligación de dar publicidad a las sanciones derivadas de infracciones graves o muy graves firmes en vía administrativa.

La **Ley 6/2003 de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías** recoge, del artículo 49 al 65, la información completa respecto a las normas generales, infracciones y sanciones. Entra en www.kontsumobide.eus y **obten todos los detalles.** ■

TÉCNICAS COMERCIALES

Detéctalas para comprar sin presión

Muchas empresas recurren a técnicas comerciales diseñadas para persuadirte y conseguir que compres un producto o contrates un servicio. Su efecto provoca que adoptes decisiones de forma casi inconsciente, sin apenas reflexión



Las empresas emplean mecanismos para **influir en nuestras decisiones** con el objetivo de potenciar la venta de sus productos y servicios. Saber detectarlas resulta fundamental para poder consumir de forma **consciente** y **responsable**, sin presiones innecesarias.

No debes olvidar que en las técnicas comerciales prima la **persuasión** sobre la información. La compañía no solo quiere ofrecerte una descripción de las características de sus artículos. En la publicidad, por ejemplo, intentan promover **valores** y **emociones** asociadas al producto para animarte a adquirirlo.



Ese mismo objetivo es el que persiguen en las **prácticas de venta**. Los y las comerciales aprovechan la cercanía y el contacto directo para mostrarte las bondades de su mercancía. El medio empleado puede ser de lo más diverso: asesoramiento en el propio establecimiento, **llamadas telefónicas, correos electrónicos, visitas a domicilio...** Un propósito lícito que, sin embargo, en ocasiones puede torcerse. Es lo que ocurre cuando usan técnicas agresivas, que te impulsan a comprar **sin reflexionar** y de manera casi **inconsciente**. Y al final acabas comprando una bicicleta estática, sin saber dónde la colocarás o si la usarás, o te ves contratando la televisión de pago a pesar de

no tener tiempo para poder verla.

Entre las técnicas más utilizadas para conseguir estos propósitos destaca la argucia de las personas vendedoras de aprovechar **su conocimiento** sobre el producto o servicio para ofrecerte como idóneo algo que **no necesitas** realmente. Este tipo de persuasión es habitual en productos tecnológicos como ordenadores, cámaras de fotos o teléfonos móviles. Te describen el producto con un **vocabulario técnico** que te resulta poco comprensible si no dominas el tema. Normalmente tiendes a **confiar** en su criterio.

Sin embargo, antes de tomar una decisión, es preferible que

com pares las características del producto o servicio para asegurarte de que se **ajusta** a tus necesidades reales.

También es importante no caer directamente en el **"último modelo"** o algo "que todo el mundo compra". Lo fundamental es que tengas claro qué uso le vas a dar al producto y que analices si realmente lo necesitas.

Algunas veces puede que **sientas presión** ante frases como "compra rápido porque quedan pocas unidades y no sabemos cuándo vendrán más" o "si esperas mucho, los precios subirán". En una situación así, es importante que **controles tus emociones** y no cedas al temor de perder la oportunidad de adquirir el producto o servicio. Siempre hay más opciones.

La **persistencia** es otra táctica habitual. Si no te interesa lo que quieren venderte, es importante que aprendas a **decir "no"** con asertividad y dejar clara tu decisión desde el principio. ■



Tienes derecho a **ELEGIR** el producto o servicio que más se ajuste a tus **NECESIDADES**. Debes ser una persona **CRÍTICA** y **PRECAVIDA**:

1 Antes de comprar un producto o contratar un servicio, **INFÓRMATE** y **REFLEXIONA**

2 No te dejes llevar. Asegúrate de que lo que te cuentan **ES CIERTO**

3 **VALORA** si realmente lo necesitas y si lo vas a usar

4 Pregunta e infórmate sobre la posibilidad de **CAMBIOS** y **DEVOLUCIONES**

5 **GUARDA** los justificantes de pago. Los necesitarás para hacer valer la garantía y reclamar en caso de necesidad

6 La publicidad siempre es vinculante. Guárdala, puede servir como **PRUEBA** ante posibles incumplimientos

¿Ganas de aprender?

¡Apúntate a la formación en consumo!



Kontsumobide, dentro de su oferta formativa, cuenta con un programa dirigido a centros educativos. ¡Tienes multitud de talleres para elegir!

Cada vez más personas se acercan a un estilo de vida basado en el consumo responsable, pero aún queda **mucho camino por recorrer**. El Instituto Vasco de Consumo trata de concienciar a las personas sobre su importancia. Para ello, cuenta con varios **programas de formación gratuitos**, como el que se realiza en los **centros educativos**. En él puedes encontrar diferentes **talleres y servicios para tu clase**. ¡Os dejarán con ganas de más!

¿Puedo participar?



Si formas parte del **personal docente** de Primaria o primer ciclo de la ESO, puedes solicitar talleres para tus alumnos y alumnas. Kontsumobide visitará vuestro centro para explicaros vuestros derechos como personas consumidoras de una forma **lúdica, activa y participativa**. Podéis escoger entre **18 talleres** sobre distintas temáticas: alimentación, consumo sostenible, juegos y juguetes, publicidad, seguridad, compras... Entre otros beneficios, adquiriréis **hábitos alimenticios saludables**;

aprenderéis diferentes maneras de **reducir, reutilizar y reciclar**; seréis capaces de **tomar decisiones** críticas y razonables tras analizar anuncios publicitarios... ¡Os sorprenderéis de las opciones que tenéis a vuestro alcance!

Además, ofrecemos un servicio de **asesoramiento pedagógico**: atendemos consultas y resolvemos dudas sobre los talleres y el consumo responsable. También podemos daros información sobre proyectos europeos, concursos o páginas web de interés y os aportamos material didáctico de apoyo a los talleres.

Los **padres y madres** también pueden participar, realizando talleres prácticos para que ayuden a sus hijos e hijas a realizar un consumo responsable.

Para participar en el programa, deberéis cumplir unos **requisitos**. Estos son algunos: tener disponibilidad de tres aulas con los recursos necesarios (Internet, proyector, etc.) y realizar una solicitud mínima de dos talleres por cada grupo de estudiantes. **Consúltadlos** todos en el folleto de Formación en Centros Educativos que tenéis disponible en www.kontsumobide.eus. ■



El plazo para que los centros escolares realicen la solicitud de talleres para este curso finaliza el 29 de septiembre. Si se te ha pasado o no te encajan las fechas disponibles, no te preocupes, tienes más información sobre nuestra formación en la web.



Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos

Cómo afrontar el pago de la hipoteca si atraviesas un bache económico

Para acogerse a las medidas y evitar la ejecución de la vivienda, las entidades financieras tienen que estar adheridas a un código de buenas prácticas

Existen mecanismos para **evitar el embargo** de la vivienda habitual cuando pasas por una época de apuros económicos. El Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos recoge varias soluciones para las personas que se encuentran en el denominado **umbral de exclusión** y que no pueden hacer frente a los pagos del préstamo hipotecario. Para acogerse a cualquiera de ellas es necesario que la entidad bancaria se haya adherido, de forma voluntaria, a un **código de buenas prácticas**.

Personas beneficiarias

Personas deudoras en el umbral de exclusión con un préstamo o crédito garantizado con una hipoteca sobre la vivienda habitual. También se extiende a sus **fiadoras y avalistas**.

El código establece **tres medidas**: reestructuración de la deuda, concesión potestativa de una quita y, finalmente, la dación en pago con posibilidad de alquilar el piso durante dos años.

Estos son algunos de los requisitos comunes que deben cumplirse para poder acogerse:

► La norma establece un **límite económico** anual. Con carácter general, los ingresos de todas las personas que integran la unidad familiar **no deben superar** el límite de tres veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (**IPREM**)* anual de catorce pagas. Este límite puede aumentar a cuatro o cinco veces el valor del IPREM si alguno de sus miembros sufre algún tipo de **discapacidad o enfermedad**.

- En los cuatro años anteriores, la unidad familiar ha tenido que sufrir un **cambio significativo** en sus circunstancias económicas o familiares.
- La cuota hipotecaria debe ser **superior al 50%** de los **ingresos netos** de la unidad familiar o del 40% si algún miembro tiene declarada una discapacidad igual o superior al 33% o sufre una situación de dependencia, enfermedad o imposibilidad permanente de trabajar.

La quita y la dación en pago exigen el cumplimiento de unas **condiciones adicionales**.

¿Quiénes forman la unidad familiar?

La **persona deudora**, su **cónyuge** no separado legalmente o pareja de hecho inscrita y los **hijos e hijas**, con independencia de su edad, que residan en la vivienda, incluidos los vinculados por una relación de **tutela, guarda o acogimiento familiar**.

Para **solicitar** cualquiera de las medidas, las personas deudoras deben ponerse en **contacto** con la entidad financiera y **acreditar**, a través de diferentes documentos, que cumplan con los requisitos recogidos en el Real Decreto-ley.

Puedes obtener **toda la información** sobre los requisitos y procedimientos para acogerse a estas medidas en www.kontsumobide.eus. ■



* El IPREM es un índice de referencia fijado por el Gobierno en los Presupuestos Generales del Estado, que determina los ingresos máximos para acceder a ayudas y subvenciones. En 2017, la cuantía mensual es de 537,84 euros



TELEFONÍA MÓVIL - Suscripción a servicios de tarificación adicional

? ¿Pueden apuntarme a un servicio de suscripción sin mi consentimiento?



No. Para contratar este tipo de servicios hay que enviar un mensaje SMS a la empresa que ofrece el servicio escribiendo la **palabra clave** que nos haya indicado (normalmente: "ALTA"). Es imprescindible tu **confirmación**; la empresa te la solicitará mediante un mensaje.

RECLAMACIÓN - Empresa reclamada en otra provincia

? Soy de Bizkaia e hice la reserva para la compra de un coche en Alicante. Al llegar al concesionario, el vehículo no correspondía con la descripción. Me dijeron que me devolvían la señal en dos días pero no fue así. He vuelto a mi provincia, ¿tengo que ir a Alicante a poner la reclamación?

La hoja de reclamaciones puedes cumplimentarla **en el propio establecimiento** donde se ha originado el conflicto o en una de las **oficinas de atención a la persona consumidora** de tu lugar de residencia.



VIAJES - Cancelaciones y devoluciones

? He contratado un viaje combinado (transporte y alojamiento) sin seguro, pero un imprevisto me obliga a cancelarlo. ¿Debe la agencia devolverme el dinero?



El viaje **lo puedes cancelar** aunque no hayas contratado un seguro. Sin embargo, debes pagar una **indemnización** por los gastos de gestión, los de anulación - si existen - y una penalización que variará en función de cuándo lo comuniques:

- ▶ En más de diez y menos de quince días: un 5% del viaje.
- ▶ Entre el día tres y el diez: un 15%.
- ▶ En las 48 horas anteriores: un 25%.

Si es por **causa mayor**, como enfermedad grave e inesperada o fallecimiento de un familiar directo, no deberás pagar nada.



Consúltanos

En el [Servicio Territorial](#) o a través de nuestra web: www.kontsumobide.eus

AHORRO *familiar*



Elabora un presupuesto con los ingresos y gastos para tener un control de tu economía



+ INGRESOS



✓ Incluye el **salario** de cada una de las personas que habitáis la vivienda y los posibles **ingresos extra**.

- GASTOS

✓ Fijos y necesarios



Alquiler, hipoteca, comunidad, educación, alimentación, agua, electricidad, transporte, etc. Algunos suelen ser variables, así que los puedes **reducir** con un consumo más moderado y controlado.

✓ Ocasionales y prescindibles



Suelen estar destinados al **ocio** y **tiempo libre**, por ejemplo, restaurantes, viajes, entradas de cine, aficiones, etc. Estos gastos los puedes **reducir** o eliminar en caso de necesidad.

✓ Imprevistos



Surgen de manera **inesperada**, como reparaciones en casa, una avería en el coche o gastos médicos.

! ¡Presta atención a los **gastos hormiga**!

Son **pequeñas cantidades** que se pagan y muchas veces pasan desapercibidas. Un café, una caña, un chicle... Pueden sumar cifras importantes capaces de desequilibrar tu presupuesto. ¡Anótalos para detectar los innecesarios!



! ¡Cuidado con las **vacaciones** y el **periodo navideño**!

En estas épocas surgen muchos gastos extraordinarios que pueden desestabilizar tu economía. **Marca un límite** para tenerlos controlados. También puedes destinar una parte de tus ahorros a este tipo de desembolsos.



↓ AHORRO



✓ Inclúyelo como un gasto fijo. Tener una **reserva económica** te ayudará a afrontar imprevistos de forma más tranquila y conseguir aquello que deseas: un viaje, un coche, estudios, etc.

*zuregandik gertu
cerca de ti*

BILBAO

Alameda Recalde, 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

Avenida Santiago, 11

Tfno. 945 06 21 61

kb-araba@kontsumobide.eus

www.kontsumobide.eus



Euskadi, bien común

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO