



BONO SOCIAL ELÉCTRICO

Te mostramos quién puede solicitarlo y cómo debe hacerlo

CONSUMO COLABORATIVO

Conoce las ventajas y desventajas de este fenómeno

CLÁUSULAS ABUSIVAS

¿Qué son? ¿Cómo se decide que es considerada como tal? ¿Te lo explicamos!



¿TIENES FRÍO CON LA CALEFACCIÓN PUESTA?

El buen aislamiento en la vivienda es importante: ahorrarás energía y lo notarás en tu factura



Introducción

En el número 31 de la **Revista kontsumoBIDE** hablamos del consumo colaborativo, de los servicios de asistencia técnica, de cómo detectar las cláusulas abusivas y de la formación en consumo para personas mayores.

Además, te explicamos qué puedes hacer para mejorar el aislamiento de tu vivienda y ahorrar en la factura de calefacción, y también te mostramos a quién beneficia el nuevo bono social eléctrico.

CONTENIDOS

4 Consumo hoy

8 Artículos

- › Consumo colaborativo
- › ¿Tienes frío con la calefacción puesta?
- › Servicios de Asistencia Técnica: evita timos

13 El tema es

Bono social eléctrico: ¿puedes solicitarlo?

16 Formación

¿Clases a mi edad? ¡Por supuesto!

17 Normativa

Cláusulas abusivas: cómo detectarlas

18 Consultas

19 Infografía

Cómo separar la basura



BONO SOCIAL ELÉCTRICO: ¿PUEDES SOLICITARLO? 13

Te mostramos quién puede solicitarlo y cómo debe hacerlo.



CONSUMO COLABORATIVO 8



¿TIENES FRÍO CON LA CALEFACCIÓN PUESTA? 10



SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA: EVITA TIMOS 12



CLÁUSULAS ABUSIVAS: CÓMO DETECTARLAS 17

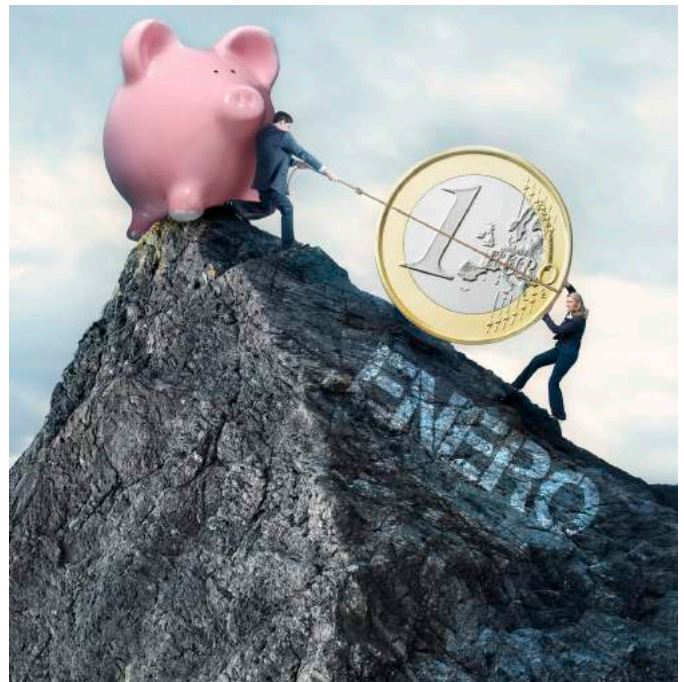


Cómo afrontar la cuesta de enero









Durante el periodo navideño surgen muchos **gastos extraordinarios** que pueden **desestabilizar** tu economía: juguetes, cenas, comidas, caprichos, escapadas... Después de realizar todos estos pagos, haces cuentas y compruebas que **te has pasado**. Ya no puedes rectificar y ahora te toca pasar la resaca de las fiestas.

Además, con el nuevo año llegan las **subidas de precios** de algunos **servicios**, como el transporte público, y de determinados **suministros** que incrementan el total de las facturas del hogar.

Para contrarrestar las **consecuencias consumistas** del mes anterior y poder **hacer frente** a los gastos de enero, puedes adoptar una serie de medidas:



Consejos

-  **Planifica el mes.** Prepara un **presupuesto** en función de tus ingresos para conocer tu capacidad de compra. Calcula aproximadamente los gastos que vas a tener semana a semana y clasifícalos por prioridades.
-  **Presta atención a los gastos hormiga:** cañas, cafés, chucherías... Poco a poco pueden alcanzar **sumas considerables** de dinero a fin de mes.
-  **Cuidado con las rebajas de enero.** En ocasiones los descuentos no son beneficiosos, compra únicamente lo que **necesites** y lo que realmente suponga un ahorro.
-  **Compara los precios,** así tendrás un **objetivo claro** antes de ir a comprar. Internet es una buena herramienta para ello.
-  **Aprovecha las ofertas** y promociones para **abaratar** la cesta de la compra.
-  **Paga en efectivo.** Evita usar la tarjeta de crédito, **controlarás mejor** tus gastos.
-  **Cuidado con solicitar un crédito,** puedes llegar a sobreendeudarte. Pídelo únicamente para cubrir **gastos urgentes** que no puedas afrontar y solo cuando **puedas devolverlo** y hayas agotado otras vías, como el préstamo entre familiares.
-  **Realiza un consumo responsable.** Los **gastos fijos** como la luz o la calefacción no los puedes evitar, sin embargo, puedes **reducirlos**. Desenchufa los aparatos eléctricos cuando estén en modo *stand by*, utiliza bombillas de bajo consumo, no pongas la calefacción en estancias que no uses y aprovecha la luz del sol levantando las persianas, por ejemplo.

Cancelar la portabilidad del móvil, ahora más sencillo



Solicitar una portabilidad es un proceso rápido pero, hasta hace poco, **cancelarla** resultaba bastante más **complicado**. Esto se debía a que muchas compañías no cumplían los códigos de buenas prácticas, por lo que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha tomado cartas en el asunto con una nueva normativa que **facilita este proceso**.

Desde el pasado 20 de noviembre, las **compañías telefónicas** deben cumplir una serie de **requisitos** para que puedas realizar la cancelación de la portabilidad de un modo más rápido:

✓ Cuando solicites una portabilidad

- ▶ Deben ofrecerte información sobre cuál es el **procedimiento** para realizar la **cancelación**.
- ▶ Además, deben avisarte de los **datos** que te pedirán, del **plazo** que tendrás para realizarla y del **horario** de atención al cliente en tienda, por teléfono, a través de la web, etc.

✗ Si decides cancelar la portabilidad

- ▶ La nueva compañía solo te podrá exigir el **documento de identidad** o NIF, y el trámite deberá ser **gratuito**, siempre y cuando no te haya **prestado algún servicio**. No obstante, a pesar de la gratuidad de este servicio, puede pedirte el **coste de la SIM** o los **gastos de envío**, si los hubiera.
- ▶ También debe facilitarte el número de **referencia** de tu solicitud, con la fecha y hora en que la pediste.

'Typosquatting': una grave amenaza a tu ciberseguridad





Un despiste al escribir una web puede salirte caro. El fraude conocido como "**typosquatting**" es una técnica de **suplantación de identidad** que se vale de los **errores tipográficos** producidos al **teclear mal la URL** de una página web.


Escribir rápido una página web y **teclear una letra en vez de otra** o **equivocarse** al poner el nombre o la **extensión del dominio** (.com, .es, etc), son errores muy comunes y las personas ciberdelincuentes se aprovechan de ellos.

Quienes recurren a este tipo de engaño, compran un dominio **parecido** al de un sitio web real.

Las páginas erróneas pueden ser de **diferentes tipos** en función de su objetivo:

 **Mostrar publicidad:** los enlaces pueden redirigir a contenidos potencialmente maliciosos.

 Contener **malware** o **archivos ejecutables** para que se descarguen automáticamente infectando tu dispositivo.

 **Suplantar la identidad** de la web de una empresa legítima para realizar el **phishing** o robo de datos personales.

Phishing



Robo de datos personales a través de webs, redes sociales, correo electrónico, WhatsApp, etc.



Para **evitar ser víctima** del "typosquatting", **fíjate bien** a la hora de teclear la página web a la que quieres acceder y, en caso de tener dudas de la URL exacta, **consúltala en el buscador**.



¿Por qué suben los precios de los vuelos?



Estás buscando un viaje por Internet para las próximas vacaciones. Por lo general, no sueles realizar la compra en la primera búsqueda, sino que **comparas** precios entre diferentes páginas web. Cuando te decides por una opción y entras para adquirirla, los precios **han subido**. Y cuantas más veces entras, más suben. **¿Cómo es posible?**

Las cookies, tal y como explicamos en la revista nº29 de Kontsumobide, recopilan información sobre los intereses de las personas que navegan en los sitios web. En este caso concreto, las páginas pueden utilizar estos archivos de información para **cambiar los precios** de los vuelos. Esto es posible gracias al **rastro** que dejas a través de tu IP, es decir, de la dirección de tu conexión a Internet.

Para evitar que esto suceda, tienes varias opciones: puedes activar la **navegación privada**, para que tu navegador no almacene las cookies de los sitios web que visitas. También puedes realizar las búsquedas desde dispositivos y conexiones a Internet **distintas**, **borrar** las cookies o **reiniciar** el módem para eliminar el rastro que ha dejado tu IP.

¿Puedo guardar cualquier alimento en la nevera?

La refrigeración es uno de los principales **métodos de conservación** de los alimentos. A pesar de ello, algunos **no soportan** bien las temperaturas bajas y la humedad; si los guardas en la nevera puede que se vea afectada su **calidad**, que pierdan **propiedades** o que lleguen a **deteriorarse**.



No guardes en el frigorífico:

<p>Azúcar, cereales, harina, pasta</p> <p>Pierden propiedades: vitaminas, sabor, textura...</p> 	<p>Aceite</p> <p>Se condensa y solidifica.</p> 	<p>Ajo y cebolla</p> <p>Favorece la formación de mohos y paraliza el proceso de maduración.</p> 	<p>Café</p> <p>Pierde su sabor y aroma, y se deteriora más rápidamente.</p> 
<p>Chocolate</p> <p>Se cristaliza el azúcar formando una capa blanca y alterando su sabor.</p> 	<p>Frutas tropicales</p> <p>Impide la maduración y acelera la descomposición. Si están maduras, sí puedes guardarlas.</p> 	<p>Miel</p> <p>Se cristaliza el azúcar, modificando su sabor y su textura.</p> 	<p>Pan (incluido el de molde)</p> <p>Se seca, se pone duro y pierde su sabor. Guárdalo en una bolsa de tela o de papel.</p> 
<p>Patatas</p> <p>El almidón se transforma en azúcar, cambiando su sabor y textura.</p> 	<p>Plátanos</p> <p>Retrasa la maduración. Si está maduro, sí puedes guardarlo para que no se estropee.</p> 	<p>Quesos curados</p> <p>Pierden sabor. Guárdalo en un recipiente hermético a temperatura ambiente.</p> 	<p>Tomates</p> <p>Retrasa la maduración y se vuelven harinosos.</p> 

Qué hacer si pierdes o te roban la tarjeta de crédito



Si pierdes la tarjeta de crédito o te la roban, debes actuar con **rapidez**. Avisa inmediatamente a tu entidad de lo sucedido para desactivarla, solo entonces quedarás **libre de responsabilidad** sobre su uso. Asimismo, si se trata de un robo, **denúncialo** en la comisaría de policía.

¿Quién asume la pérdida?

Como titular de la tarjeta, **responderás** únicamente por los pagos fraudulentos que se realicen antes de que denuncies la pérdida o robo, con un **límite máximo de 150 euros**. Por ejemplo, si la cantidad que han sustraído son 500 euros, responderás únicamente por 150, mientras que los 350 restantes los asume la

entidad. Si el banco o la caja no quiere hacerse cargo, reclama.






No obstante, si no has adoptado unas **medidas** razonables para proteger la tarjeta y su PIN (**llevar la clave apuntada** en la cartera, por ejemplo), se entiende que has hecho un **mal uso** y que es una negligencia grave, por lo que **tú serás** la persona responsable de la cantidad que te sustraigan.



El límite de 150 euros se reducirá a **50 euros** a partir del 13 de enero de 2018, fecha en la que está prevista la trasposición de la nueva **directiva europea sobre servicios de pago**.



Sigue estos consejos:

-  Es muy importante que tengas **localizadas** todas tus tarjetas y sepas dónde están en todo momento.
-  Cuando pagues con tarjeta, **no la pierdas de vista**. Así evitarás que se realicen duplicados de la banda magnética o que copien el número.
-  Ten a mano el **número de teléfono** al que debes llamar en caso de que pierdas o te roben la tarjeta. Todas las entidades emisoras de tarjetas tienen teléfono disponible las **24 horas**. Asegúrate también de que puedes hacerlo a través de la web o de la aplicación móvil de tu banco.
-  Anota la **fecha y la hora de la llamada**, así tendrás claro cuándo realizaste la anulación y te servirá en caso de que debas reclamar.
-  **Revisa** habitualmente **los movimientos** de tu cuenta. Es una forma rápida de detectar el uso fraudulento.

Consumo colaborativo

¡La unión hace el ahorro!

El consumo colaborativo es una forma de **compartir, intercambiar, regalar, vender o alquilar** productos o servicios entre particulares. Se trata de un fenómeno en constante desarrollo desde hace años, aunque gracias a Internet, se han creado nuevas plataformas que **facilitan** aún más este tipo de iniciativas.

Alquilar una habitación, compartir coche o la compraventa de objetos de segunda mano se ha convertido en **algo muy habitual**. Las **ventajas** de este tipo de transacciones pueden resultar obvias, pero también existen una serie de **inconvenientes**.



Ventajas

- **Ahorro económico:** puedes conseguir artículos de segunda mano a precios bajos.
- **Alarga la vida útil** de los productos: si pones a la venta un objeto que ya no utilizas, lo puede adquirir alguien que lo necesite.
- **Reduce el impacto medioambiental:** si compartes vehículos, por ejemplo, reduces las emisiones de CO₂.
- **Un consumo menos individualista:** fomenta la cohesión social y la solidaridad.

Desventajas

- Algunas voces disidentes consideran que estas plataformas suponen una **competencia desleal** y una **amenaza** para la protección de las personas consumidoras.
- Requieren **mucha confianza** por parte de quien paga y de quien cobra, ya que **no existe una regulación específica**. Cuando una de las partes no cumple, el proceso para reclamar se complica.

Desde el punto de vista legal, hay que **diferenciar** entre la relación de la **persona consumidora** con la **plataforma** y con la **persona proveedora** del producto o servicio:


Persona consumidora



Plataforma

Si para comprar o contratar realizas una transacción a través de una plataforma, ésta debe responsabilizarse de proteger tus datos y de que los pagos sean seguros.

Persona consumidora



Persona proveedora

Cuando dos personas particulares se ponen en contacto y cierran un acuerdo, las condiciones las pactan entre ellas.

En la compraventa hecha entre particulares, **no se aplica la normativa de consumo**







Qué hacer si tienes un problema

Si realizas una compraventa con una persona que no se dedica a la actividad empresarial, se entiende como hecha entre particulares y, por tanto, **no se aplica la normativa de consumo**. Si aparece un problema, debes intentar llegar a un **acuerdo amistoso**. Si esta solución no fuera posible, solo te queda la opción de presentar una demanda judicial.

Por esta razón, cuando realizas una compra online, es importante que sepas en qué tipo de web estás. Es decir, debes saber si la página funciona como una empresa que **vende directamente** el producto con todas las garantías o si es una plataforma de **intercambio** entre particulares que desean vender y comprar productos, respectivamente. En este último caso, la página web puede limitar su responsabilidad si surge algún problema. Lo mejor es que te fijas en las **condiciones del servicio**. ■



Consejos para usar las plataformas de intermediación:

-  Antes de realizar una transacción, **busca referencias** sobre la plataforma y **lee opiniones** que hayan dejado otras personas.
-  Verifica si la plataforma permite **realizar comentarios** sobre la experiencia. Si es así, **haz tu aportación**: puede ser de gran utilidad para otras personas.
-  **Lee** las condiciones de uso y de cancelación. Presta atención a las posibles comisiones y penalizaciones.
-  Comprueba la **política de privacidad** y conoce qué tratamiento van a tener tus datos personales. Las plataformas que prestan un servicio electrónico son responsables tanto de proteger tus datos como de que los pagos que se realicen sean seguros.
-  Confirma si la persona que te ofrece un producto o servicio es un **particular** o una **empresa**. Deben **cumplir la normativa** que protege a las personas consumidoras: garantías, 14 días para desistir...
-  La plataforma debe **facilitar sus datos** fiscales y de contacto.



¿Tienes frío con la calefacción puesta?

Puedes subir la temperatura del termostato, pero si no tienes un buen aislamiento, lo único que conseguirás será incrementar el coste de tu factura. Te mostramos qué puedes hacer ante esta situación

Mantener una **temperatura óptima** en casa no solo depende de los grados a los que se ponga el termostato. Un buen aislamiento es necesario para **mantener la vivienda** cálida en invierno y fresca en verano: **ahorrarás energía** y supondrá un considerable **ahorro en la factura**. Si notas que el calor de tu vivienda se "escapa" puede que necesites revisar algunos elementos: ventanas, paredes, suelos o techo.

Cómo mejorar el aislamiento de tu vivienda:

🏠 Un buen **acristalamiento** reduce la acumulación de condensación, la pérdida de calor y aísla tu vivienda del ruido externo. Es importante que las ventanas sean, al menos, de **doble cristal**: tienen dos hojas separadas por una cámara de aire que hacen que se mantenga el calor dentro de casa.

🏠 Las ventanas con **marcos de PVC** y rotura de puente térmico mejoran el aislamiento.

🏠 ¿Tienes pequeñas **corrientes de aire** en marcos de puertas y ventanas o en los cajetines de las persianas? Para disminuir estas infiltraciones de un modo rápido y económico, puedes tapar los huecos con silicona, masilla o burletes.

🏠 Comprueba que la **rejilla de ventilación** de la campana de la cocina o del baño está bien ajustada.

🏠 En el caso de los **suelos**, las **tarimas de madera** son buenas aislantes, sobre todo si se colocan sobre planchas de poliestireno extruido, por ejemplo. Las **alfombras** también ayudan a mantener el calor.

🏠 Para mejorar la eficiencia térmica de las **paredes**, conviene que se construyan con una cámara de aire a la que se le inyecte material aislante (vermiculita o arcilla, por ejemplo).

🏠 Los **techos** también son importantes para mantener el calor. Es recomendable utilizar **capas aislantes de masa** (elementos rígidos como el yeso laminado o madera) y de **muelle** (elementos absorbentes como el poliestireno expandido). ■



Cómo utilizar la calefacción de forma inteligente

La temperatura exterior varía a lo largo del día y hay días más fríos que otros, por lo que **no es necesario** tener la calefacción puesta de manera constante. Tampoco necesitas tener la misma temperatura en las **habitaciones** que utilizas **de día**, como el salón, y en las que utilizas **de noche**, como el dormitorio. Espacios como la cocina tienen su **propia fuente de calor**, así que requiere menos calefacción que otras estancias.

Con una vivienda **bien aislada** puedes **ahorrar** hasta un **50%** en la factura

Por cada **grado de más** en el termostato tu factura **aumentará un 7%**

Sigue estos consejos



La **temperatura de confort** para una vivienda es de **20-21 grados**. Si tienes frío, mantén tu temperatura corporal con jerséis y unos buenos calcetines. Ten en cuenta que **por cada grado de más** en el termostato, la **factura aumentará un 7%**.



Si los radiadores cuentan con un **sistema de regulación**, podrás establecer una **temperatura en cada área** del hogar. Para que el calor no se disperse en lugares no necesarios, cierra la puerta de las habitaciones que no uses y la llave de los radiadores que hay en ellas. Además, puedes utilizar **termostatos programables** que te permiten encender y apagar la calefacción cuando lo necesites. Gracias a estos sistemas **ahorrarás entre un 8% y un 13% de energía**.



Aprovecha la luz del sol lo máximo posible. Sube las persianas en días soleados para que pueda entrar algo de calor.



Apaga la calefacción **mientras duermes** y no la enciendas hasta después de haber ventilado la casa por la mañana. Renovar el aire de la vivienda es necesario, pero con 5-10 minutos es suficiente.



No descuides el sistema de calefacción. Para asegurarte de su correcto funcionamiento, realiza un **mantenimiento** adecuado.



La **suciedad** de los radiadores **dificulta** la transmisión de calor. Procura mantenerlos limpios.



Es necesario **purgar los radiadores** al menos una vez al año, al iniciar la temporada de invierno. Cuando deje de salir aire y salga solo agua, estará a punto.



No cubras los radiadores. Si lo haces, entorpecerás la circulación del aire caliente y consumirás energía en vano.



Para evitar pérdidas de calor, **cierra las persianas y extiende las cortinas** durante la noche.



Servicios de Asistencia Técnica: evita timos

Cuando se te estropea la lavadora o la televisión y decides arreglarla, tienes que saber elegir bien la empresa que se encargará de su reparación, solo así evitarás los fraudes. Antes de contratar una, ten en cuenta lo siguiente:

Si el aparato se encuentra en garantía:

- Debes acudir al Servicio de Asistencia Técnica (SAT) que te indique el **establecimiento** donde adquiriste el producto o, en caso de que te resulte imposible (porque la empresa ha cerrado o se encuentra lejos), al fabricante. Si no lo haces, puedes perder la garantía.
- La mano de obra, el desplazamiento y las piezas de repuesto están **incluidas**.
- El SAT **no tiene la obligación** de entregarte una factura ni las piezas que ha cambiado. Sí debe darte, en cambio, un resguardo de depósito si les dejas el aparato para reparar.

Si no está en garantía, tú decides qué hacer

Cuando encuentres la empresa por Internet, ten en cuenta lo siguiente:

- Si quieres contactar con un **servicio oficial** de la marca, busca en la web del fabricante.
- Cuidado con las empresas que se anuncian como servicios de reparación **multimarca**. No suelen ser un servicio oficial autorizado por las marcas que señalan.
- Si solo aparece un teléfono móvil o de tarificación especial, **desconfía**. Si aparece una dirección, confirma que se encuentran en ella.
- Busca referencias de la empresa leyendo **opiniones** de otras personas en Internet, por ejemplo.

Cuando contactes con la empresa:

- Pregunta sus **tarifas**: mano de obra, desplazamiento, actuación de urgencia, etc.
- Solicita un **presupuesto** previo. Deben elaborarlo en un máximo de 5 días hábiles. Si no lo deseas, debes renunciar a él por escrito. Si lo realizan y no lo aceptas, pueden cobrarte.
- Ten cuidado si te exigen el pago íntegro de la pieza de repuesto y de la mano de obra por adelantado. **Piénsatelo**.
- Fíjate en si el SAT está adherido al **arbitraje de consumo**. Si surge algún problema, podrás solucionarlo de forma rápida y gratuita.

Cuando el SAT realice la reparación:

- En la factura debe aparecer **detallado** el importe de todos los conceptos; solo pueden cobrarte un desplazamiento; y deben facturarte el tiempo real de trabajo, sin redondeos. Las averías sencillas tienen un tiempo mínimo.
- Puedes solicitar que te entreguen las **piezas** cambiadas e información sobre la procedencia y precios de las de repuesto.
- Las reparaciones tienen **tres meses** de garantía mínima.
- Si tienes un problema, intenta llegar a un acuerdo con el SAT. Si no lo solucionas, solicita una **hoja de reclamaciones**. ■



Bono social eléctrico: ¿puedes solicitarlo?



Para poder beneficiarte de precios especiales en la factura eléctrica debes cumplir ciertas condiciones socioeconómicas.

Además de favorecer a las **familias numerosas** y a determinados **pensionistas**, la nueva normativa tiene en cuenta como requisito, los **ingresos** de cada vivienda.

El descuento establece tres categorías diferentes, que te explicamos a continuación

El bono social eléctrico es un **descuento** aplicable a personas vulnerables, para que puedan hacer frente a la factura de la luz de su vivienda habitual. Quienes deseen acceder a él, deben cumplir unas **condiciones**: tener

contratada una **potencia igual o inferior a 10 kW**, acogerse a la tarifa de Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (**PVPC**) y cumplir los **requisitos establecidos** por la normativa.



Hasta ahora **se beneficiaban** de este descuento las familias numerosas, las personas pensionistas en circunstancias específicas y las unidades familiares con todos sus miembros en situación de desempleo. La nueva norma toma como **referencia** principal los **ingresos** de la unidad familiar, cuyo límite máximo

se fija a través del Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM).

De esta forma, se configuran **tres categorías:**

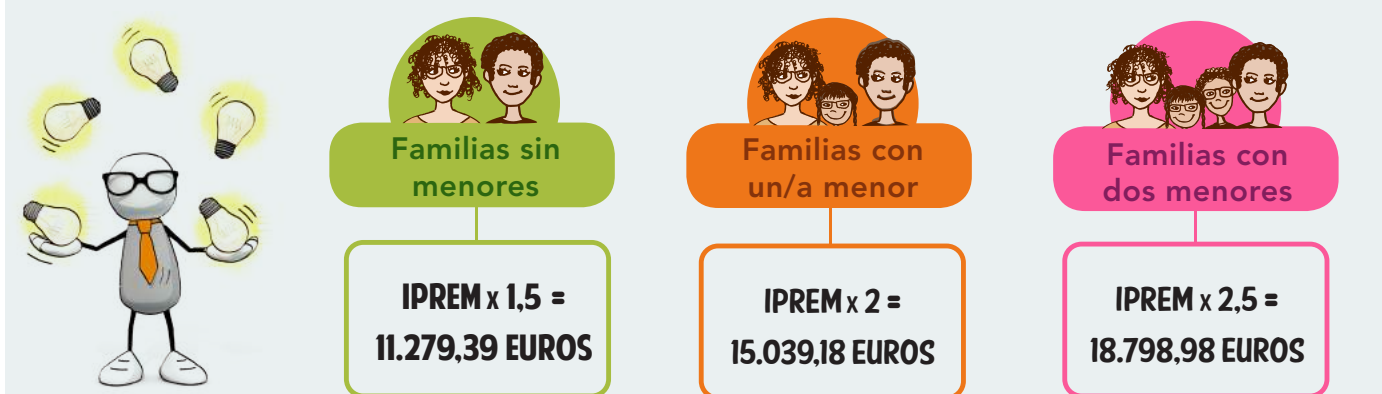
► **Persona vulnerable:** puede beneficiarse de un **25% de descuento** en el PVPC, igual que en la normativa anterior. Este grupo debe tener una

renta menor o igual al IPREM de 14 pagas en función de las circunstancias señaladas en el cuadro inferior.

► **Persona vulnerable severa.** Las personas con ingresos inferiores al 50% de la cuantía establecida para vulnerables por renta; con ingresos inferiores al IPREM en 14 pagas; o con ingresos inferiores al doble del IPREM en el caso de familias numerosas o pensionistas, pueden obtener un **40% de descuento** en el PVPC.

► **Persona vulnerable severa en riesgo de exclusión social:** la normativa refuerza los mecanismos de protección a este colectivo, cuya factura es **abonada en al menos un 50%** por servicios sociales, para evitar que la compañía les corte la electricidad por impago. ■

El **IPREM** es un índice de referencia fijado por el Gobierno en los Presupuestos Generales del Estado. Si quieres **comprobar** si puedes **beneficiarte del bono social**, debes multiplicar el IPREM de 14 pagas por un coeficiente, en función de tus circunstancias personales que señalamos a continuación. En 2017, la cuantía mensual era de 537,84 euros*:



El coeficiente multiplicador del IPREM se puede **incrementar en 0,5** si alguien en la familia tiene una **discapacidad igual o superior al 33%** o si es **víctima del terrorismo** o de **violencia de género**.





Para **calcular los ingresos**, comprueba tu declaración de la renta y suma la **base imponible** general y la de **ahorro**. Si no tienes obligación de declarar el IRPF, suma todos tus ingresos.

* El IPREM permanecerá congelado en 2018, al menos hasta que se presenten los Presupuestos Generales del Estado.

¿Dónde presento mi solicitud?



Tu comercializadora eléctrica debe tener disponible el modelo de solicitud tanto en su **página web** como en las **oficinas presenciales**. Puedes presentarlo a través de una de las siguientes vías:

-  Por **teléfono**, llamando al número que indique en su web y que también deberá publicarse en la página de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) o por **fax**.
-  En sus **oficinas**, si dispone de ellas.
-  Por **correo electrónico** o por **correo postal**, en la dirección que señale en su web o en la factura.
-  A través de su **página web**.



Plazos

La comercializadora tiene un plazo de **15 días hábiles** para comunicar la concesión o denegación del bono social. Este plazo se amplía a **un mes** para las solicitudes tramitadas hasta el **10 de enero de 2018**. En caso de denegación, debe señalar la razón. Si falta documentación, deben indicarlo en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud.

El **descuento se aplica en la siguiente factura** siempre que la empresa reciba la documentación con, al menos, 15 días antes de su fecha de emisión. Si no, se realizará en la siguiente.

Dónde reclamar si me deniegan el bono social

Presenta una reclamación en **Kontsumobide** o en otros **organismos de consumo**.

No cumplo los requisitos, ¿qué hago para reducir mis facturas?

Puedes intentar reducir tus facturas gracias al **comparador de ofertas de energía** (<https://goo.gl/xoSzdX>), publicado en la página web de la **Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia**.

Debes indicar el tipo de suministro, la potencia contratada, el consumo anual y tu código postal, para obtener un **listado de las empresas** que operan en tu localidad y una estimación de lo que pagarías en un año con cada una de ellas.

Puedes obtener más información en www.kontsumobide.eus

¿Clases a mi edad? ¡Por supuesto!



Kontsumobide cuenta con un programa de formación dirigido a personas mayores. ¡No lo dudes y participa!

Nuestra sociedad favorece el **consumismo**. Por eso es vital ser **consciente** de la importancia de realizar un cambio en los hábitos para ajustarlos a las necesidades reales de cada persona.

Con el objetivo de **formar e informar** en este ámbito a los distintos colectivos sociales de Euskadi, el Instituto Vasco de Consumo cuenta con **varios programas de formación**, entre el que se encuentra uno específico para personas mayores.

¿Qué ofrece?

¡Tienes muchas opciones! Puedes elegir entre **14 temas** de consumo diferentes, para trabajarlos en **formato taller**: telefonía, compra por Internet, alimentación, electricidad y gas, medicamentos, servicios bancarios, garantías... Con ellos, podrás conocer los criterios para realizar un consumo responsable y tus derechos como persona consumidora.

Los talleres, impartidos por profesionales en formación de consumo, se realizan mediante una didáctica **amena y sencilla**. Las experiencias de los últimos años avalan la **satisfacción** de las personas que han participado en el programa.

La actividad está dirigida a grupos, que deben cumplir los siguientes **requisitos**: tener un local apropiado para su desarrollo, señalar el nombre de una persona con quien contactar y coordinarse, efectuar una buena difusión y comprometerse a participar. ■



TALLERES:



Tienen una duración de **hora y media** y están dirigidos a un máximo de **25 personas**.

⌚ No esperes más, ¡pruébalo!

Rellena la hoja de inscripción.
Debes escoger **dos temas** de entre los 14 propuestos.



¿Dónde puedo inscribirme?

En www.kontsumobide.eus en el apartado de Formación
kontsumobide.formacion@kontsumobide.eus

☎ 945 062148/47 📠 945 062141



Cláusulas abusivas: tres controles para detectarlas

Uno de los conflictos de consumo que más quebraderos de cabeza origina es el de las cláusulas abusivas. Ya sea en servicios financieros, telefónicos o energéticos, las demandas por este tipo de prácticas han crecido en los últimos años. Estas cláusulas vulneran los derechos de las personas consumidoras, por lo que es importante conocerlas para poder protegerse.

¿Cuándo puede sospecharse que una cláusula es abusiva? En primer lugar, debe haber sido **redactada** previamente por la **empresa, sin opción de negociarla** de forma individual. Además, debe imponer un **desequilibrio** importante a la persona consumidora. Finalmente, se debe comprobar si la cláusula en cuestión ha incumplido alguno de los siguientes **controles**:

- **Control de incorporación:** deben ser accesibles y deben estar redactadas de forma clara y comprensible.
- **Control de transparencia:** deben permitir que la persona entienda de forma sencilla las consecuencias económicas y jurídicas que implican la firma de ese contrato.
- **Control de abusividad:** deben inspirarse en el principio de buena fe y perseguir un equilibrio justo entre los derechos y las obligaciones de ambas partes. Serán abusivas, por tanto, si generan algún desequilibrio —no solo de carácter económico—. En concreto, la **normativa actual** (en los artículos que van del 82 al 91) **considera** específicamente **abusivas** las cláusulas que:

Qué hacer cuando una cláusula se considera abusiva

La persona consumidora puede intentar alcanzar un **acuerdo con la entidad**. Si no lo consigue, puede interponer una **reclamación** ante Kontsumobide o ante otro organismo de consumo, que intentará realizar una mediación entre las partes.

Los organismos de consumo, como Kontsumobide, pueden **sancionar** a las empresas por incluir cláusulas abusivas en sus contratos. Sin embargo, **no pueden** obligar a la empresa a **compensar** a la persona consumidora. ■



- Vinculen el contrato a la **voluntad de la empresa**.
- **Limiten los derechos** de la persona consumidora y usuaria.
- Determinen la **falta de reciprocidad** en el contrato.
- Impongan a la persona consumidora **garantías desproporcionadas** o le impongan indebidamente la carga de la prueba.
- Resulten **desproporcionadas** en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato.
- **Incumplan** las reglas sobre competencia y derecho aplicable.





SEGUROS - Obligatoriedad de contratación

¿Es obligatorio contratar un seguro al firmar un préstamo?



La contratación de un seguro del hogar facilita la concesión de créditos y, en muchas ocasiones, mejora las condiciones financieras. Sin embargo, **no es obligatorio**.

Únicamente **existe la obligación** de contratar un seguro del hogar al formalizar una hipoteca. Ten en cuenta que no es obligatorio contratar el que te proponga la entidad.

PUBLICIDAD NO DESEADA - Lista Robinson de exclusión publicitaria

Constantemente recibo llamadas de compañías de teléfono ofreciéndome mejores precios, ¿qué puedo hacer para dejar de recibir llamadas publicitarias?

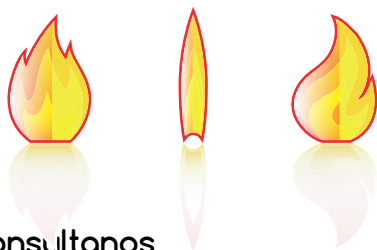
Tienes derecho a no recibir la publicidad que no desees. Si recibes llamadas de una empresa con la que **tienes o tuviste** relación, debes **revocar el consentimiento** que les diste en su día para tratar tus datos personales o ejercitar el **derecho de oposición**. En ambos casos debes **indicárselo a la empresa**.

Si **nunca** has tenido relación con esa compañía, puedes apuntarte en la **Lista Robinson** en www.listarobinson.es. Es un servicio **gratuito**. Así reducirás la cantidad de publicidad que recibes **a tu nombre**.



COMPAÑÍA DE GAS - Cobro del contrato de mantenimiento

He cambiado de compañía de gas y me han confirmado la baja. ¿Puede la empresa en la que estaba anteriormente seguir cobrándome el mantenimiento si ya no estoy con ella?



El contrato de gas y el de mantenimiento son **independientes**, se hayan o no contratado en el mismo momento.

Al cambiar de compañía, la nueva se encargará de dar de baja el contrato de suministro de la actual. No obstante, **eres tú quien debe rescindir** el contrato con el servicio de mantenimiento.

Fíjate en las **condiciones** del servicio. En ocasiones el pago se realiza de forma fraccionada, en 6 o 12 mensualidades. Si cancelas antes de que finalice el año, deberás pagar lo que te quede pendiente.



Consultanos

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

Cómo SEPARAR la BASURA



Si quieres realizar un consumo responsable, recicla y deposita cada residuo en su contenedor



Papel y cartón



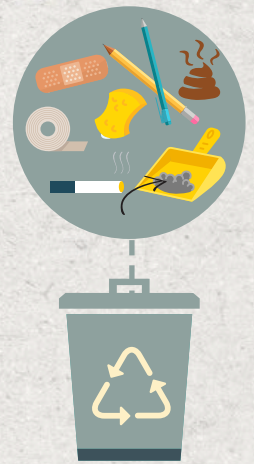
Vidrio (no cristales)



Envases de plástico, latas y bricks



Compostaje Residuos de origen orgánico*



Fracción resto**

* Fíjate qué residuos se admiten exactamente, ya que pueden variar de un municipio a otro

** Admite todo lo que no se pueda reciclar

¿Qué hago con...?

Aerosoles



Corchos



Anillas de cuadernos, grapas



Pañales, compresas, tampones



Cepillo de dientes, peines



Papel de aluminio, film transparente



Chupetes, biberones



Preservativos



Envases de papel de comida preparada



...pero si tiene restos de comida...



¿Qué llevo al punto limpio o a los lugares habilitados?

Aceites usados



Aparatos eléctricos y electrónicos



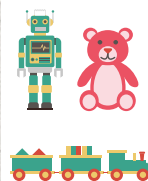
Bombillas, espejos, vasos, platos o tazas rotas



Botes de pintura



Juguetes



Muebles




Pilas y baterías



Ropa y calzado



 Consulta en tu municipio cómo se realiza la recogida de residuos. Entérate de si existe un punto limpio físico o móvil y de qué es lo que puedes depositar allí.

*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