



## VIAJES EN AUTOBÚS

Tus derechos te acompañan:  
te explicamos cuáles son

## ADITIVOS: ¡FÍJATE EN LO QUE COMES!

Te mostramos cómo reconocer estas  
sustancias en las etiquetas de los alimentos

## PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Descubre las novedades del nuevo  
reglamento europeo

# PAGOS CON EL MÓVIL: EL NUEVO MONEDERO

Conoce las aplicaciones y las herramientas  
para poder comprar con tu teléfono





# CONTENIDOS

## **4** Consumo hoy

## **8** Artículos

- › Aditivos: ¡fíjate en lo que comes!
- › Pagos con el móvil: el nuevo monedero
- › Talleres de reparación de vehículos

## **13** El tema es

Viajes en autobús

## **16** Formación

Focus Group y Case Study

## **17** Normativa

Nuevas medidas para proteger los datos personales

## **18** Consultas

## **19** Infografía

Productos locales de temporada





## VIAJES EN AUTOBÚS

13

¿Estás preparando tus próximas vacaciones? Si escoges el autobús para viajar por la Unión Europea, debes saber que tus derechos lo hacen contigo



ADITIVOS:  
¡fíjate en lo que comes!

8



PAGOS CON EL MÓVIL:  
el nuevo monedero

10



TALLERES DE REPARACIÓN  
DE VEHÍCULOS

12



PROTECCIÓN DE DATOS  
PERSONALES: NOVEDADES

17



## Conciertos y festivales: consejos para comprar entradas



Llega el buen tiempo y, con él, una de las **alternativas de ocio más demandadas**: los conciertos y festivales musicales. Si tú también eres una persona festivalera y tienes intención de adquirir tus entradas a través de Internet para acudir al Bilbao BBK Live, al Azkena Rock Festival o a alguna otra cita ineludible, te recomendamos comprar las entradas en las **páginas web oficiales**, así evitarás sustos. Si, finalmente, te decantas por una **no oficial**, te aconsejamos seguir estas pautas:

🎵 Fíjate si la web **vende directamente** las entradas o funciona como una **plataforma de intercambio** entre particulares. En este caso, la página puede limitar su responsabilidad si surge algún problema.

🎵 Comprueba la dirección de la empresa y **lee las condiciones generales**: infórmate de si puedes cancelar o cambiar las entradas o de si la compañía se reserva el derecho de modificar las condiciones de venta, por ejemplo.

🎵 Si adquieres la entrada en una web de otro país, presta atención a la **legislación aplicable** en caso de tener algún contratiempo y a los tribunales a los que deberás acudir si deseas interponer una demanda.

🎵 Realiza la compra **sin presión**. No hagas caso a mensajes del tipo "se han vendido más del 90% de las entradas" o "existe mucha demanda". Solo buscan que actúes con rapidez, sin pensar.

🎵 Antes de pagar, fíjate si se trata del **precio final** o si, posteriormente, debes añadirle el IVA o algún tipo de gasto extra. No introduzcas los datos de tu tarjeta hasta asegurarte de ello.

🎵 Si surge algún problema, presenta una **reclamación**.



## ¿Eres una persona consumidora?

En muchas ocasiones hablamos de personas consumidoras, pero ¿qué es lo que realmente te **hace serlo**?

✅ Eres una persona consumidora cuando, **a título particular**, adquieres o utilizas bienes muebles o inmuebles, productos o servicios como **persona destinataria final**, siempre que te los proporcione una empresa, una persona profesional o la Administración cuando actúa en régimen de derecho privado. Así lo establece la Ley 6/2003 de Estatuto de Personas Consumidoras y Usuarias del País Vasco.

❌ Sin embargo, **no eres** una persona consumidora -y no tienes los derechos que le corresponden-, si adquieres un producto o servicio y lo integras en un proceso **productivo, de comercialización o de prestación de servicios**, aunque esta integración no implique un beneficio directo.

Si compras un teléfono para tu **uso particular** ✅

❌ Si compras un teléfono para tu **empresa**



# ¡No abras este mail! Cómo reconocer un correo peligroso



Los antivirus detectan cada mes **millones de correos electrónicos de riesgo**, pero siempre puede ocurrir que alguno acabe en tu buzón de entrada. Si quieres **evitar infecciones** en tu equipo, el **robo de información** confidencial o unas **consecuencias desastrosas para tu bolsillo**, sigue estos consejos:

## ¿Qué indicios delatan un mensaje peligroso?

 **Remitente.** Si el mensaje es de una persona desconocida, desconfía. Si es conocida, toma precauciones. **¿Esperabas recibirlo?, ¿la redacción tiene sentido?** Ten en cuenta que, en ocasiones, el virus afecta a la dirección electrónica de la persona remitente y el correo malicioso se envía **automáticamente** a todos sus contactos.

Otras veces el ciberataque consiste en suplantar a alguna empresa conocida, para **hacerte creer** que estás recibiendo una comunicación oficial. Debes prestar especial atención a todos los detalles de su contenido.

 **Texto.** La redacción **no se suele entender bien** y puede tener faltas de ortografía. A veces, emplean **expresiones impersonales**, como "estimado/a usuario/a" o "apreciado/a señor/a". Aún así, cuidado con los mensajes que lleven **tu nombre**: puede que también se hayan creado de manera automática.

 **Asunto.** Recurren a un tono de **urgencia** para solicitarte datos personales. Además, suelen aludir a una **consecuencia alarmante**, como la posible imposición de una multa.

También pueden lanzar un mensaje que suena **irreal**, como prometerte que obtendrás una compensación económica, del tipo "has ganado el premio de un concurso" o "has recibido una herencia millonaria".

 **Datos personales.** Las empresas o las entidades bancarias **jamás te pedirán** por correo electrónico información sobre tu nombre de usuario, tu contraseña o tu número de tarjeta.

 **Documentos adjuntos.** Los ficheros que deben ponerte en alerta tienen extensiones como .exe, .com o .bat. Pero, ¡jojo! En ocasiones pueden aparecer otras más habituales, como .doc o .pdf. En caso de duda, **no los abras**.

 **Enlaces.** Existen URL aparentemente reales que **enmascaran direcciones falsas**. Para reconocerlas, pasa el puntero del ratón sobre ellas, sin hacer clic, y te mostrará la **URL originaria**. Si se trata de un enlace acortado, como Bitly, puedes utilizar el servicio de alargador de enlaces como <https://unshorten.me> o <https://unshorten.it>.

 **No contestes a los mensajes.** Si lo haces, confirmarás que tu dirección es real y les **proporcionarás acceso** a tus datos. Tampoco los reenvíes, evitarás generar una cadena de e-mails peligrosos.

## Recuerda:



Protege tu dispositivo con un **antivirus** y mantén **actualizados** el sistema operativo, las aplicaciones, los navegadores, etc. De esta forma reducirás las posibilidades de recibir correos electrónicos peligrosos. No obstante, no bajes la guardia y ante cualquier sospecha, contacta con quien lo ha remitido a través de **otro medio**:

**¿Es una persona que conoces?**

*Llámalas.* 

**¿Es una empresa?**

*Entra en su web oficial y busca los datos de contacto.* 



## Trucos para ahorrar energía con la nevera

El frigorífico es uno de los electrodomésticos que **más electricidad consume** en el hogar, debido a su **uso continuo**.

Si quieres ahorrar energía, **toma nota**:



Fíjate en la **etiqueta energética** del aparato. Los de clase A+++ son más eficientes y te garantizan un mayor ahorro en la factura.



Escoge el tamaño y las prestaciones de la nevera **en función del uso** que le vayas a dar.



Elige modelos **no-frost**, que evitan la formación de hielo.



No lo instales cerca de una **fuentes de calor** como el horno o el radiador. Necesitará más energía para mantener la temperatura adecuada en su interior.



Colócalo de forma que pueda **circular el aire en la parte trasera** y deja un espacio arriba o en los laterales para que pueda salir el aire caliente.



**Ajusta el termostato** según las indicaciones de la marca fabricante. Los alimentos que guardas en la nevera no precisan menos de 5 grados y los del congelador pueden conservarse a -18.



Abre la puerta solo **cuando sea necesario** y durante el menor tiempo posible. Cuando lo haces, sube la temperatura interior y el aparato **necesita más energía** para conseguir de nuevo el mismo nivel.



Si introduces alimentos calientes, provocarás que el aparato consuma más energía. Antes de meterlos, espera a que **se enfríen**.



**Descongela** cada cierto tiempo. Una capa de hielo de 3 milímetros de espesor aumenta hasta un 30% el consumo de energía. Si vuelve a aparecer hielo en poco tiempo, puede que la puerta no cierre herméticamente.



Comprueba que las **gomas de las puertas** están en buenas condiciones.

**TRUCO:** *coloca una hoja de papel entre la goma y cierra la puerta. Si, al tirar del papel, sale sin dificultad, no cierra correctamente.*



El **correcto mantenimiento y limpieza** prolonga su vida útil y ahorra energía. Limpia la rejilla trasera, al menos, una vez al año.



Si te vas de casa durante una temporada larga, **vacíalo, límpialo y desenchúfalo**. Evitarás un gasto inútil.

## Qué puedes hacer si tienes un problema con una empresa



Compras unas zapatillas y la segunda vez que te las pones pierdes parte de la suela.

Lo normal es que vuelvas al establecimiento para explicar el problema y exigir una solución. Pero, a veces, puede que **no llegues a un acuerdo** con la tienda y que se nieguen a cambiarte el artículo o a devolverte el importe pagado. **¿Qué puedes hacer ante esta situación?**

Existe un sistema de **resolución de conflictos** sencillo y gratuito: el **arbitraje de consumo**. Es un recurso ágil y eficaz (ya que permite adoptar una decisión en un plazo máximo de 90 días). Este procedimiento es **voluntario** y de carácter **vinculante**.



Las empresas que se han comprometido a resolver sus conflictos mediante el arbitraje exhiben un **distintivo oficial** que suelen colocar en los

escaparates. No obstante, puedes consultar el **listado de empresas adheridas** en el País Vasco en [www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus).

Pero, **¿cómo puedes solicitar el arbitraje?** Debes rellenar la solicitud y presentarla en:

- **Kontsumobide**
- **Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora (OMIC)**
- **Asociación de personas consumidoras**
- **Junta Arbitral de Consumo de Euskadi**

Si la empresa ya está adherida al arbitraje, primero habrá una **mediación** para intentar que alcancéis un **acuerdo**. Si no funciona, comenzará el procedimiento arbitral.

Si no está adherida, se le **invitará** a someterse al arbitraje. Si no lo acepta, se archivará la solicitud y solo te quedará la opción de acudir a los tribunales.

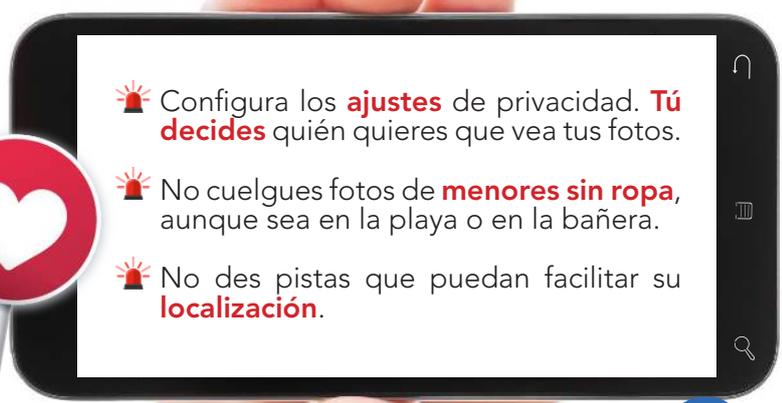
## La moda de compartir fotos de menores en redes sociales

Fotos en Facebook de tu hija en las últimas vacaciones, tu hijo comiendo un helado con toda la cara manchada en Instagram y hasta la primera ecografía. **¿Te identificas?**

Actualmente, la vida de nuestras niñas y niños se comparte de manera **muy habitual** a través de las redes sociales, pero no todo el mundo es **consciente de los riesgos** a los que se enfrenta practicando el 'Sharenting', término con el que han bautizado a esta arriesgada moda. Puede

que esas imágenes sigan apareciendo en Google años después y que accedan a ellas **quien menos esperas**. Por ejemplo, una empresa que busca información en la red sobre tu hija o tu hijo tras una entrevista de trabajo.

Por eso, es importante conocer quién puede acceder a la información que publicas en Internet y **saber cómo controlarla**. Además, no olvides que el **derecho a la intimidad** es igual para todas las personas.

- 
- 🔔 Configura los **ajustes** de privacidad. **Tú decides** quién quieres que vea tus fotos.
  - 🔔 No cuelgues fotos de **menores sin ropa**, aunque sea en la playa o en la bañera.
  - 🔔 No des pistas que puedan facilitar su **localización**.

# ADITIVOS

## ¡Fíjate en lo que comes!



Colorantes, antioxidantes, conservantes, saborizantes... son algunos de los grupos más importantes de aditivos de los alimentos. Te mostramos cómo reconocerlos en las etiquetas.

Los aditivos alimentarios **no enriquecen** el producto en nutrientes, solo se utilizan para **mantener o mejorar** sus cualidades o para **recuperar** las que han perdido durante su transformación. Los hay de **diferentes tipos**: los que aportan aroma o color al alimento; los que potencian, realzan o aumentan su sabor; los que mejoran la textura; los que alargan la vida útil del alimento... La mayoría son seguros, pero **no todos son igual de necesarios**. Algunos, además, pueden llegar a perjudicar tu salud si los ingieres en cantidades excesivas, por lo que es aconsejable **limitar el consumo** de los alimentos que los contienen.

### Pero, ¿cómo se reconocen?

Todos los aditivos empleados en la Unión Europea deben haber sido evaluados y autorizados. Deben ser **seguros** en las cantidades en las que se usan y deben indicar **qué función** cumplen.

La normativa obliga a **señalarlos en el etiquetado**. Por eso es importante que te fijas en la información que aparece en la etiqueta de los productos que adquieres. Los aditivos se muestran con un **código** compuesto por la letra E, seguida de 3 o 4 dígitos, aunque también puede aparecer solo su **nombre** (ácido cítrico o carbonato de calcio, por ejemplo).



La **letra E** ofrece la garantía de que el aditivo ha pasado los **controles de seguridad** y de que ha sido aprobado para su uso en la Unión Europea.

El **primer dígito** indica la **categoría** a la que pertenece. Así, por ejemplo, el E 1XX son colorantes y el E 2XX son conservantes.

El **segundo** hace referencia a su **familia**. En el caso de los colorantes indica el color y en el de los antioxidantes, el grupo químico al que pertenecen.

El **resto de dígitos** sirven para **identificar la sustancia**.

Caramelo Amónico E 150c

Aluminio E 173

Maltitoles E 965

### ¿Natural o con aditivos?

La opción **más saludable** es consumir alimentos naturales y **libres de aditivos** artificiales. Por ejemplo, uno de los aditivos prescindibles y totalmente innecesarios son los **colorantes**. Están muy presentes en alimentos procesados y en muchos casos su función es cambiar la apariencia original de la materia prima, para ofrecer un producto visualmente más **llamativo o atractivo**.



### En publicidad

Te habrás fijado que hay productos que se publicitan **"sin conservantes ni colorantes"**, y muchas marcas, además, utilizan la palabra **"natural"** en sus productos, pero esto no quiere decir que no se hayan utilizado aditivos.



¡Fíjate bien en las etiquetas!

### ¡KB consejo!

Si quieres **limitar** el consumo de alimentos que contienen aditivos, **adquiere productos naturales**, que no hayan sido cambiados o alterados. **Evita**, siempre que puedas, escoger **alimentos procesados** y aquellos que tengan una **larga lista de aditivos** entre sus ingredientes.





# Pagos con el móvil: el nuevo monedero

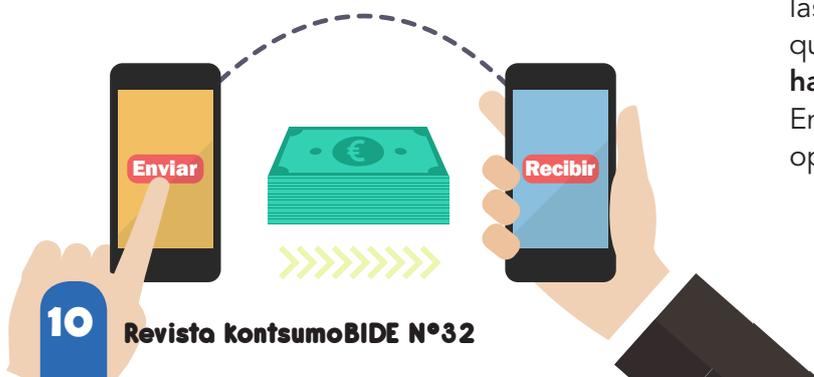
Cuando vas de tiendas, ¿cómo sueles pagar? Además de las opciones en efectivo o con tarjeta, cada vez más personas utilizan su teléfono como una alternativa más. De hecho, existen muchas aplicaciones a través de las que puedes hacer todo tipo de compras.

Samsung Pay, Apple Pay o Android Pay (que pronto se convertirá en Google Pay) son algunas de las herramientas que te permiten comprar con el móvil. Una vez instaladas, puedes dar de alta tus tarjetas de crédito y débito para pagar en los establecimientos que **dispongan de un datáfono** que lo admita. Si quieres saber cómo funcionan, consulta las **condiciones** en la web de cada uno de estos servicios.

Además, existen otros sistemas que permiten **enviar o solicitar dinero** entre particulares, como es el caso de **Bizum\***. Cada vez más entidades financieras admiten este sistema de pago.

**\*¿Cómo funciona?** Tienes que **seleccionar** en la lista de contactos de tu móvil **a la persona** a la que quieres enviarle dinero o solicitarle una cantidad. Es una herramienta **fácil y segura**. Próximamente permitirá realizar compras online y pagos en establecimientos.

Puedes entrar en la web de Bizum y consultar el **listado de entidades financieras** que lo utilizan. Kutxabank Pay y Laboral Kutxa Pay, por ejemplo, permiten enviar y recibir dinero a través de este servicio. Además, ofrecen la posibilidad de abonar las compras efectuadas en aquellos comercios que dispongan de **datáfonos contactless habilitados** para el pago con teléfonos móviles. Entra en la web de tu entidad y conoce todas las opciones disponibles.



## Aplicaciones de empresas telefónicas

Existen algunas apps de empresas telefónicas que también te permiten hacer compras. Funcionan de forma similar a las de las entidades financieras, ya que permiten **vincular las tarjetas al móvil** para realizar pagos a través del sistema *contactless*.



## Compras a través de la factura telefónica: cuidado con los pagos a terceros

Otra alternativa a las transacciones tradicionales es el servicio de **pagos a terceros** promovido por las compañías de teléfono. En este caso, puedes comprar aplicaciones y contenidos digitales o suscribirte a servicios, sin necesidad de que facilites los datos de la tarjeta de

crédito ni el número de cuenta. Solo debes habilitar la opción para que el cargo se efectúe directamente en la **factura telefónica**.

El **problema** de esta elección, a priori lícita, es que en ocasiones las personas consumidoras **desconocen** que la tienen activada en su contrato telefónico y se topan con **cargos inesperados**.

Si recibes una factura con un importe imprevisto, **fíjate bien** si se trata de algún servicio de pagos a terceros. Si no recuerdas haberte suscrito a ninguno, puede que lo hayas **activado automáticamente** al pinchar en algún *banner* o al cerrar una ventana emergente de publicidad al navegar por Internet.



### Si descubres un cargo inesperado, haz lo siguiente:

-  **Consulta** con tu compañía telefónica si tienes activado este servicio. Si es así, y no lo vas a utilizar, **solicita la baja**.
-  Las compras realizadas a través de pagos a terceros **generan un SMS** que recibes en el móvil. Allí aparece el coste del servicio y cómo darte de baja.
-  Antes de descargar una aplicación, **comprueba** si es gratuita o no.
-  Presta atención a los **banner**, es decir, a los **espacios publicitarios**.
-  Si contratas un producto o servicio, **lee** detenidamente las **condiciones**. Algunos conllevan suscripción periódica.
-  **Ten cuidado** si permites que menores visualicen contenidos en tu móvil. Pueden suscribirse a servicios sin darse cuenta.
-  **No devuelvas la factura** directamente o te generará más problemas. Pon una reclamación. Ten en cuenta que es probable que la compañía telefónica te conteste que no puede devolverte el importe, ya que únicamente actúa como intermediaria entre la empresa que ofrece los contratos digitales y tú.



## Talleres de reparación de vehículos: qué debes saber

Si quieres garantizar el buen funcionamiento de tu coche y evitar riesgos en la carretera, debes realizar revisiones periódicas y arreglar las averías que te puedan surgir

### Tienes total libertad para elegir entre:

**Talleres independientes.** No están vinculados a ningún fabricante, así que no pueden hacer referencia directa a ninguna marca.

**Talleres oficiales.** Están vinculados a la marca fabricante del vehículo.

Pueden reservarse el **derecho de admisión** de los coches de las marcas que no pertenezcan a la empresa concesionaria. Deben facilitar esta **información obligatoria**:

- 🔧 **Tarifas y catálogos actualizados** de las piezas que utilizan en las reparaciones.
- 🔧 Información sobre los **tiempos de trabajo** y el precio de las reparaciones que puedan ser determinadas previamente.
- 🔧 **Hojas de reclamación.** Si rellenas una, deberás presentarla en un plazo máximo de dos meses desde la entrega del vehículo o la finalización de la garantía.

### Presupuesto y resguardo de depósito

Las **tarifas** deben ser **claras**, fíjate en ellas.

Tienes derecho a un **presupuesto previo por escrito**. Tiene una validez mínima de **12 días hábiles**. Si no lo aceptas, el taller

debe devolverte el vehículo en las mismas condiciones en las que lo entregaste.

Cuando dejes el coche, exige un **resguardo** que señale el motivo de depósito, la fecha de entrega y los kilómetros que tiene.

Si durante la reparación detectan **nuevas averías o defectos**, deben comunicártelo en un máximo de 48 horas e informarte del coste que supondría. Solo podrán realizarla si tú la autorizas.

### En periodo de garantía, no pagas nada

Las reparaciones tienen una garantía de, al menos:

- **Tres meses o 2.000 kilómetros** recorridos.
- **15 días o 2.000 kilómetros** recorridos para vehículos comerciales.

Si las piezas empleadas tienen un plazo superior, **rige el de mayor duración**.

El periodo de garantía entra en vigor **a partir de la entrega del vehículo**. Cubre los materiales, la mano de obra y todos los gastos adicionales, como el transporte del vehículo o el desplazamiento de operarios. Será válido durante el periodo mencionado, siempre que el coche no haya sido **reparado o manipulado por terceras personas**.

Pide siempre la **factura** para poder hacer uso de la garantía, y guarda toda la documentación. ■



# VIAJES EN AUTOBÚS

¿Preparando tus próximas vacaciones? Si escoges el autobús para desplazarte por la Unión Europea, ten en cuenta que tus derechos siempre viajan contigo. Conócelos para exigirlos.

Si has decidido recurrir al autobús como medio de transporte para desplazarte estas vacaciones **dentro de la Unión Europea**, resulta conveniente que conozcas de antemano tus derechos. Antes que nada, debes saber que estos pueden variar en función del **tipo de servicio**. No es lo mismo comprar un billete de un línea regular, que realiza el mismo trayecto en unos horarios concretos, o de un servicio discrecional, que opera para ofrecer un viaje de forma ocasional. Tampoco es lo mismo recurrir a una línea de transporte regular para desplazarte a destinos ubicados

a una distancia **igual o superior a 250 kilómetros**, como podría ocurrir con un viaje Donostia-Cádiz, o a lugares **más cercanos**, como el trayecto Bilbao-Vitoria.

En todo caso, en la Unión Europea la empresa debe proporcionarte **información** sobre el viaje y sobre tus derechos. También deberá facilitarte un **billete**, físico o electrónico que deberás conservar hasta el final del viaje. Ten en cuenta que no te pueden cobrar más debido a tu nacionalidad o al lugar donde lo compres: sería una **discriminación**.

Además, las personas con **discapacidad o movilidad reducida** tienen los **mismos derechos** y sus billetes no pueden conllevar un coste adicional.





### ¿Y si quiero viajar con mi mascota?

Consulta las **condiciones** de la compañía antes de comprar el billete. Por lo general, deben situarse en el **compartimiento** de los **equipajes**. Algunas firmas, por ejemplo, prohíben que los animales vayan en los asientos de las personas viajeras. La excepción son los perros de asistencia, que pueden viajar sin coste adicional y deben situarse en el pasillo central.

Debes llevar la **documentación** de tu mascota y, antes de adquirir el billete, es conveniente que preguntes sobre las condiciones en las que irá tu mascota: si cuenta con un compartimento adaptado, cómo se realizará el embarque y desembarque, etc.



### Equipaje

Tienes derecho a transportar gratis hasta **30 kilos** como equipaje de mano o en la

bodega del autobús. En caso de **pérdida o deterioro**, la empresa deberá indemnizarte con una cantidad fija, previamente establecida, por cada kilo de equipaje, hasta un máximo de 14,50 euros por kilo.

### Situaciones indeseadas

La compañía de autobuses tiene la obligación de realizar el trayecto en el tiempo estipulado. Si sufres un gran **retraso o una cancelación**, existe un incumplimiento del contrato y tienes derecho a que te ofrezcan información sobre la situación y a exigir una compensación por los perjuicios sufridos. La reclamación puedes realizarla siempre y cuando el contratiempo no se deba a **causas extraordinarias**, como, por ejemplo, un accidente que colapsa la carretera. ■

## Conoce tus DERECHOS

Si te desplazas a un destino situado a una distancia **igual o superior a 250 kilómetros** con origen o destino en un país de la UE, tienes los siguientes derechos:

👍 **Derecho a la información.** En caso de cancelación o retraso en la salida, deben informarte cuanto antes de lo ocurrido y, como muy tarde, 30 minutos después de la hora de salida programada. Además, deben comunicarte la hora estimada de salida cuando la sepan. Si la incidencia provoca que pierdas una conexión, deberán informarte sobre conexiones alternativas.

👍 **Derecho a la asistencia.** Si la duración prevista del viaje es superior a tres horas y se produce una cancelación o un retraso de más de 90 minutos, la empresa debe ofrecerte de manera gratuita:



Aperitivos, **comida** o refrigerio, siempre que se disponga de ellos o pueda obtenerlos de forma razonable.



Hasta dos noches de **alojamiento** con un coste máximo de 80 euros por noche.



**Traslado** al alojamiento.



Si la empresa prevé la **cancelación**, un **retraso** de más de 120 minutos en su salida desde una estación o una **sobreventa** de billetes (*overbooking*), deberá ofrecerte a elegir entre:

👍 **Derecho de cumplimiento del contrato:** continuar el viaje o utilizar un recorrido alternativo hasta el destino final en cuanto sea posible y sin coste adicional.

👍 **Derecho de resolución del contrato:** reembolso del precio del billete en un plazo de 14 días y, si procede, un servicio de vuelta gratuito en autobús.

Si la empresa no te permite elegir entre el reembolso y un recorrido alternativo, tienes

derecho a **reclamar una indemnización** que ascenderá al 50% del precio del billete. Dicha cantidad deberán abonártela en el plazo de un mes a partir de la presentación de la solicitud.

Si el autobús sufre una **avería** durante el viaje, la empresa deberá buscarte una alternativa que te permita continuar el trayecto hasta tu destino.

Si sufres un **accidente**, tienes derecho a una indemnización por pérdida o daño de equipaje. Si los daños afectan a sillas de ruedas o equipos de movilidad, la indemnización deberá cubrir el coste de la sustitución o reparación.

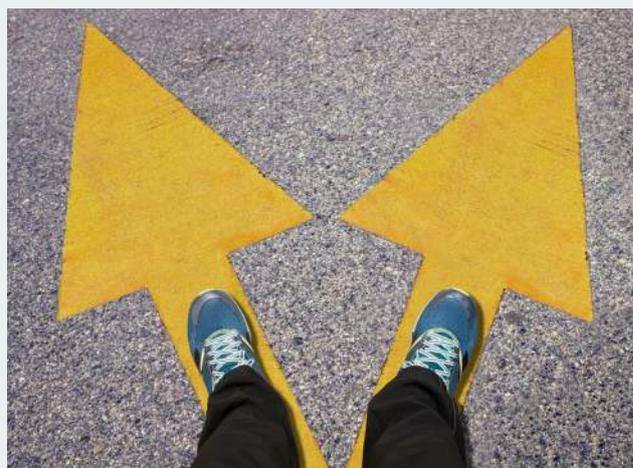


### ¿Dónde reclamo?

Puedes reclamar a la empresa transportista en el plazo de **tres meses** a partir de la fecha del suceso. En un mes deberá notificarte si la reclamación se ha admitido, se ha desestimado o aún se encuentra bajo estudio. Debes recibir una respuesta definitiva en un plazo máximo de tres meses. Si **no quedas satisfecho** con la contestación, puedes ponerte en contacto con el organismo competente del país que corresponda.

Si te encuentras en España, debes hacerlo ante la **Junta Arbitral de Transporte**, siempre que el lugar de origen o destino del transporte realizado o de la celebración del contrato esté situado en el territorio donde la Junta sea competente. Todas las comunidades autónomas cuentan con una y, en el caso de **Euskadi**, existe un órgano específico para la provincia de Araba y otro con competencia en Bizkaia y Gipuzkoa.

Todas ellas **resuelven las reclamaciones** de transporte terrestre (por carretera, ferrocarril...) sea urbano, interurbano o internacional; de mercancías o de viajeros.



#### Araba

##### Junta Arbitral de Transporte de Araba

📍 Plaza de la Provincia, 4, Interior-Bajo  
01001 Vitoria-Gasteiz

📞 945 18 18 18    📠 945 18 19 05

@ [junta\\_arbitral@araba.eus](mailto:junta_arbitral@araba.eus)

#### Bizkaia y Gipuzkoa

##### Junta Arbitral de Transporte del País Vasco

📍 Elcano, 10 - 1ª planta  
48011 Bilbao

📞 94 450 93 25    📠 94 423 71 55

@ [junta\\_arbitral.bizkaia@correo.gob.es](mailto:junta_arbitral.bizkaia@correo.gob.es)

# Formación práctica y colaborativa: Focus Group y Case Study

¿Sabes que compartir experiencias e ideas es una de las formas más entretenidas de aprender? En Kontsumobide lo tenemos claro, por eso, contamos con metodologías participativas que te ayudarán a ser una persona consumidora más responsable e informada.

Que no te asusten sus nombres en la lengua de Shakespeare. Tras las denominaciones Focus Group y Case Study se esconden sendas actividades formativas de **90 minutos** de duración dirigidas a grupos de entre **12 y 20 personas adultas**.

## FOCUS GROUP

Es una sesión basada en una metodología de aprendizaje colaborativo que permite **reflexionar y debatir** sobre aspectos relacionados con el tema elegido: telefonía, suministros o reclamaciones.

Los grupos que han participado se han mostrado satisfechos. Es el caso del centro **CEPA de Lasarte**, un colectivo formado por personas mayores de 60 años que escogió como materia el área de suministros y que, tras la experiencia, considera que esta dinámica resulta muy adecuada ya que favorece la exposición de **situaciones**

**particulares**. "Los contenidos trabajados y que han surgido con el desarrollo de la sesión, nos han parecido interesantes y útiles", explican.

Idéntica opinión comparten desde la **Asociación de Mujeres Irizarri de Legazpi**. El Focus Group les ha parecido una forma "mucho más práctica" de abordar un tema como los suministros, "**analizando facturas y casos reales**". Además de su utilidad para el día a día, les ha abierto la puerta a trabajar en equipo y a compartir conocimientos" en un lenguaje que se entiende".

## CASE STUDY

Es una dinámica de grupo en la que, a través de **casos reales** que se producen en la vida cotidiana, las personas participantes aprenden distintas formas de cómo solventar los problemas de consumo. Al igual que en el Focus Group, los colectivos pueden elegir una de estas tres materias; telefonía, suministros o reclamaciones.

Durante la sesión, pueden exponer **qué vivencias o qué situaciones** han tenido que afrontar en el pasado para que se les ofrezcan **posibles soluciones**.

Uno de los grupos que ya se ha sumergido en el Case Study ha sido el centro **San José de Calasanz de Santurtzi**, con participantes procedentes del curso de Formación Profesional para el Empleo. Su elección fueron las reclamaciones, y el resultado final, una valoración muy positiva, ya que, en su opinión, tratar casos concretos y cercanos a la realidad "ayuda a que los conceptos y las ideas **se afiancen mejor**". ■

## Nuevas medidas para proteger los datos personales



La norma otorga a las personas mayor poder sobre la gestión de la información personal en plataformas como las redes sociales, los servicios online o los dispositivos móviles

Cuando te relacionas con empresas e instituciones es habitual **dar información de carácter personal**: nombre, apellidos, dirección, cuenta bancaria... Debido al avance tecnológico, estos datos están cada vez más **expuestos a riesgos** que pueden vulnerar tu privacidad. Por eso, su protección es un **objetivo fundamental** de la normativa europea. En este sentido, el próximo 25 de mayo comenzará a aplicarse el nuevo **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)**. En España, además, se está tramitando un Proyecto de nueva Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) para adaptar la actual disposición a las nuevas medidas del reglamento.

La regulación europea se aprobó en 2016 y contemplaba un **periodo de adaptación** de dos años. Durante este tiempo las empresas y organizaciones han tenido que **dar a conocer estos cambios** a las personas usuarias. Facebook, por ejemplo, es una de las muchas empresas que ya han informado a las personas para que revisen las actualizaciones en la configuración de la privacidad.

### ¿Qué novedades puedes encontrar?

La norma establece nuevos elementos que mejoran la **capacidad de decisión y control** de las personas sobre sus datos personales y que se suman a los ya conocidos derechos **ARCO** (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición).

➤ Derecho al **olvido**. Podrás solicitar que tus datos **desaparezcan** de las bases de ciertos registros cuando estos ya **no sean necesarios** para la finalidad con la que fueron recogidos o cuando se hayan recabado de manera ilícita.

Además, este derecho te permitirá **solicitar** que se bloqueen enlaces a información obsoleta, incompleta, falsa o irrelevante que aparezca en los resultados de los buscadores de Internet.

➤ Nace el derecho a la **portabilidad de los datos**, que te permitirá reclamar su **recuperación y trasmitirla a otra entidad**. (Por ejemplo, cuando te cambias de una compañía de telefonía a otra).

➤ Si una página web, empresa o persona física te pide tus datos para que los pueda utilizar un tercero, deberá **pedirte permiso**.

➤ Si se produce una **violación de la seguridad** de los datos personales, la empresa deberá notificárselo a la autoridad de control, como muy tarde, **72 horas después** de que haya tenido constancia de ella. ■

➤ Si quieres saber qué uso le darán a tus datos, **antes de firmar** nada, **lee** los "términos y condiciones" y la "política de privacidad".





## BANCA - Bloqueo de la tarjeta bancaria

**?** No encuentro mi tarjeta de crédito, no sé si la he perdido o me la han robado, ¿debo anularla directamente?

Anular la tarjeta conlleva tener que **solicitarla** de nuevo. Los bancos incluyen la opción de **bloquear** la tarjeta de manera **temporal**, algo que te puede resultar muy útil en el caso de encontrarla de nuevo.



## ALQUILER DE VEHÍCULOS - Entrega con retraso

**?** He devuelto el coche con dos horas de retraso y me quieren cobrar el día completo, ¿es legal?



La facturación de un día completo por unas horas de retraso supone un **redondeo al alza** y el cobro por un **servicio no prestado**. Si aparece en el contrato, es una **cláusula abusiva**, ya que se trata de una condición general incorporada al contrato, no negociada individualmente.

Ahora bien, como la declaración del carácter abusivo de una condición general está limitada al ámbito de las personas consumidoras, **no tendrá carácter de abusivo** si quien arrienda es una persona **profesional** en el ejercicio de su actividad.

## TELEFONÍA FIJA - Desglose de la factura en llamadas locales

**?** ¿Puedo exigir a mi compañía el desglose de la factura en llamadas locales?

Tu compañía debe incluir, en el desglose de las llamadas de telefonía fija, detalle de **todas las llamadas facturadas, salvo las gratuitas** y las de **bajo coste**. Son de bajo coste las metropolitanas, las inferiores a 3 céntimos por minuto y las inferiores a 20 céntimos por llamada.



Consúltanos

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

# BENEFICIOS DE CONSUMIR PRODUCTOS Locales de temporada

  
**Adquieres  
PRODUCTOS**  
FRESCOS

**CONSERVAN**  
sus propiedades  
nutricionales



El proceso de  
**MADURACIÓN**  
sigue su  
ciclo natural



  
**APOYAS**  
a las personas productoras  
y a la economía local

Ayudas a  
**MANTENER** los  
espacios verdes  
de tu entorno



**FAVORECES** un menor  
impacto ambiental.

El transporte en  
largas distancias

**GENERA** elevadas emisiones de CO<sub>2</sub>



Mantienen **INTACTAS**  
sus condiciones  
**ORGANOLÉPTICAS**  
(olor, sabor, textura...)



*zuregandik gertu  
cerca de ti*

**BILBAO**

Alameda Recalde, 39 A

Tfno. 94 403 15 00

[kb-bizkaia@kontsumobide.eus](mailto:kb-bizkaia@kontsumobide.eus)

**DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN**

Easo, 10

Tfno. 943 02 25 47

[kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus](mailto:kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus)

**VITORIA-GASTEIZ**

Avenida Santiago, 11

Tfno. 945 06 21 61

[kb-araba@kontsumobide.eus](mailto:kb-araba@kontsumobide.eus)

[www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)



*Euskadi, bien común*

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO