



ECONOMÍA CIRCULAR, ¿TE APUNTAS?

Se trata de mantener los materiales y los recursos en activo durante el mayor tiempo posible

NUTRISCORE: NUEVO ETIQUETADO NUTRICIONAL

Servirá como referencia de la calidad nutricional de los alimentos y bebidas

COMPRAS ONLINE: BLOQUEO GEOGRÁFICO

Se ha eliminado este obstáculo con el objetivo promover un mercado único digital sin fronteras

PROHIBIDA LA VENTA A DOMICILIO DE LUZ Y GAS

Las compañías se podrán decantar por opciones como la contratación por teléfono o a través de puestos informativos





CONTENIDOS

4 Consumo hoy

8 Artículos

- › Prohibida la venta a domicilio de luz y gas
- › NutriScore: nuevo etiquetado nutricional
- › Campañas de inspección

13 El tema es

Economía circular, ¿te apuntas?

16 Formación

¿Cómo nos venden lo que comemos?

17 Normativa

Compras online: bloqueo geográfico

18 Consultas

19 Infografía

10 trucos para ahorrar en calefacción





ECONOMÍA CIRCULAR, ¿TE APUNTAS?

13

Te explicamos cómo funciona este modelo que trata de aprovechar los recursos a través de la reducción, la reutilización y el reciclaje



PROHIBIDA LA VENTA A DOMICILIO DE LUZY GAS

8



NUTRISCORE: nuevo etiquetado nutricional

10



CAMPAÑAS DE INSPECCIÓN

12



COMPRAS ONLINE: BLOQUEO GEOGRÁFICO

17



El origen de la leche debe aparecer en la etiqueta

¿Sabes de dónde proviene la leche que compras? ¿Y la mantequilla o el queso para untar? Si te sueles **fijar en el etiquetado** de los alimentos te habrás percatado que en lo que se refiere a la leche y a los productos lácteos, no siempre puedes encontrar su origen. Desde enero de 2019 es **obligatorio** incluir esta información en el etiquetado de estos productos (quedan excluidos los productos con Denominación de Origen Protegidos e Indicaciones Geográficas Protegidas).

Este dato ayudará a las personas consumidoras a estar más informadas a la hora de elegir.

El **origen de la leche** deberá indicarse **en todos estos alimentos** : la leche y nata concentradas y sin concentrar; el suero de mantequilla, leche y nata cuajadas, yogur, kéfir y demás leches y natas fermentadas o acidificadas; el lactosuero y los productos constituidos por los componentes naturales de la leche; la mantequilla y demás materias grasas de la leche; las pastas lácteas para untar, los quesos y el requesón. También deberá mostrarse en aquellos que tengan la leche como ingrediente siempre y cuando suponga más de un 50% del producto.



¡Ojo!

Puede que aún encuentres algún producto que no cumpla con estos nuevos requisitos. Esto se debe a que los establecimientos pueden comercializar los artículos **fabricados antes** de la entrada en vigor de este decreto, hasta que **agoten sus existencias** .

¿Cómo deberá indicarse?

La etiqueta de la leche y de los productos lácteos debe incluir las siguientes indicaciones:

- › **País de ordeño** : lugar donde la leche ha sido ordeñada.
- › **País de transformación** : lugar donde la leche ha sido transformada.
- › Cuando el ordeño y la transformación ocurran en el mismo país, se podrán sustituir por el **"Origen de la leche"** : lugar donde la leche ha sido ordeñada y transformada.
- › El lugar de ordeño y el de transformación se indicarán mediante referencia a una de las **zonas geográficas** siguientes:
 - ▶ Estado(s) miembro(s) o tercer(os) país(es); o
 - ▶ "UE" o "fuero de la UE" o "UE y fuera de la UE"; o
 - ▶ "España", siempre que el país de ordeño o de transformación sea exclusivamente España, no pudiendo sustituirse por la expresión "UE".



Como empresa, ¿qué ventajas tengo al adherirme al arbitraje?

El arbitraje de consumo es una vía para solucionar conflictos entre las personas consumidoras y las empresas. Más de 15.000 establecimientos confían en este sistema en Euskadi. Te mostramos sus **ventajas**:

- ✔ Evitas pleitos largos y costosos.
- ✔ Ofreces a las personas consumidoras un plus de garantía en sus compras.
- ✔ Ganas prestigio y así refuerzas la confianza de tu clientela.
- ✔ Aumentas la competitividad de la empresa.
- ✔ Puedes incorporar un elemento de calidad a tus productos y servicios.
- ✔ Figuras en el listado de empresas adheridas, que se puede consultar en www.kontsumobide.eus
- ✔ Puedes incluir el servicio de arbitraje en tu publicidad.

Al adherirte obtienes el **distintivo oficial** que acredita tu adhesión. Colócalo en tu **establecimiento y/o en tu página web** para que las personas consumidoras sepan que en caso de conflicto, tienen la opción de solucionarlo de manera rápida y eficaz.



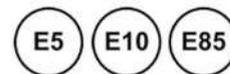
¿Te has fijado en las nuevas etiquetas de los carburantes?



Los vehículos matriculados a partir del pasado 12 de octubre de 2018 y las estaciones de servicio cuentan con una nueva clasificación de los combustibles, que facilita a las personas consumidoras el correcto repostaje. Cada tipo de carburante tiene un **diseño específico**, por lo que, a la hora de repostar, la etiqueta que contenga el vehículo nuevo en la tapa del depósito deberá **coincidir** con la del surtidor.

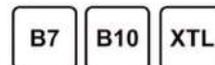
Esta medida **afecta** a los 28 países de la Unión Europea, así como a Islandia, Liechtenstein, Noruega, Macedonia, Serbia, Suiza y Turquía.

GASOLINA



La letra E, de etanol, seguida de una cifra que indica el volumen máximo de etanol del combustible que se recomienda utilizar.

DIÉSEL



La letra B significa Biodiésel, y la cifra, el porcentaje máximo de biodiésel presente en el gasóleo que se recomienda usar en el vehículo. Las letras XTL determinan que el vehículo acepta diésel sintético o parafínico (que no deriva del crudo del petróleo).

COMBUSTIBLES GASEOSOS



H2 (hidrógeno); CNG (gas natural comprimido); LPG (gas licuado del petróleo); LNG (gas natural licuado).



Los indicativos tradicionales no desaparecen, así que la aplicación de esta normativa no supone ningún cambio para los vehículos matriculados antes del 12 de octubre.



Saca partido a tu microondas

El microondas es más rápido que un horno y su uso supone un **ahorro** de entre un **60% y un 70% de energía**, por lo que puede ser un buen aliado para algunas de tus recetas. Habitualmente lo utilizamos para calentar o descongelar, pero nos ofrece muchas más opciones. Cocer patatas o verduras al vapor son unos ejemplos prácticos.

A la hora de adquirir un microondas, elige aquel que tenga el tamaño y la potencia adecuados a tus necesidades reales. Cuando lo vayas a utilizar, sigue **estos consejos**:



Usa recipientes adecuados y no introduzcas materiales metálicos.



Mete los alimentos cortados, hará que se calienten más rápido.



Pincha los alimentos que puedan estallar, por ejemplo, las patatas o las bolsas que contienen verduras, para que pueda salir el vapor.



Manténlo limpio, para evitar que se generen bacterias.

¿Qué frutas siguen madurando una vez recolectadas?

Algunas frutas pueden seguir madurando una vez recolectadas, incluso en el frutero. Son las denominadas **frutas climatéricas**, y en la imagen te mostramos algunas de las **más comunes**.



Aguacate



Ciruela



Kiwi



Manzana



Pera



Plátano



Tomate



Melocotón



Melón



Sandía



Mango

A la hora de escoger fruta tenlo en cuenta: piensa si la vas a consumir en el mismo día, al siguiente o más tarde.

Las que **no son climatéricas**, sin embargo, necesitan madurar en la planta y deben recolectarse cuando hayan alcanzado su madurez óptima. Una vez compradas, se recomienda consumirlas cuanto antes para evitar que se echen a perder. Estas son algunas de ellas:



Naranja



Limón



Fresa



Cereza



Uva



Pomelo



Granada

Neumáticos: pieza clave para tu seguridad



Los neumáticos son una pieza importante en la **seguridad** del vehículo y deben **revisarse** con regularidad, sobre todo antes de realizar un viaje. Te mostramos algunos de los aspectos a tener en cuenta para saber cuándo cambiarlos.

DIBUJO. Una de las señales que te indican su desgaste es el dibujo; la profundidad mínima que debe tener es de 1,6 milímetros.

DESGASTE. Cuando el desgaste de la goma es irregular, puede suponer un problema mecánico, como una mala suspensión por deterioro de los amortiguadores, una alineación incorrecta de las ruedas o un inflado incorrecto.

PRESIÓN. Es importante mantener la presión adecuada, así se reduce el consumo y las emisiones. Para ello, sigue las instrucciones de la empresa fabricante; si la presión es inferior a la recomendada, se desgasta antes por los laterales y consume más. En cambio, si es excesiva, el desgaste se produce por el centro y reduce la adherencia.

DAÑOS EXTERNOS. Fíjate bien en las grietas, los cortes... Corres riesgo de sufrir un reventón por los roces causados, por ejemplo, por los bordillos.

Utiliza una moneda para comprobar la profundidad del dibujo



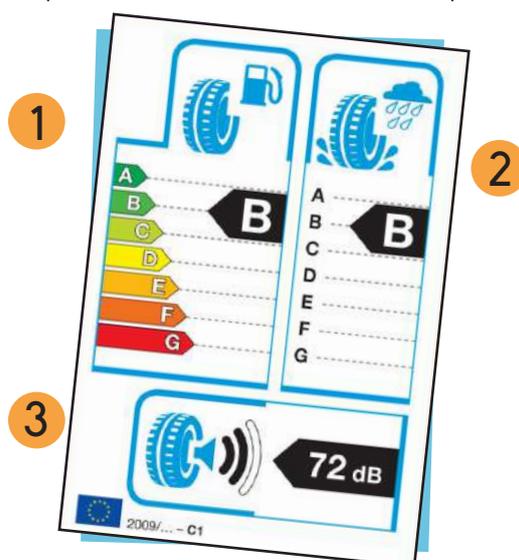
**KB
CONSEJO**

Comprueba también el estado de la rueda de repuesto, ya que el material va perdiendo propiedades con el paso del tiempo.

Cómo leer la etiqueta

Los neumáticos nuevos deben tener una etiqueta, que tiene un mismo formato para toda la Unión Europea:

- 1 Resistencia a la rodadura:** Afecta al consumo de combustible. Los neumáticos de la clase A son los que mayor ahorro suponen.
- 2 Agarre en mojado:** Se trata de la capacidad de frenado. Por ejemplo, unos neumáticos de clase A, a 80 km/h, frenan 18 metros antes que unos de clase G.
- 3 Ruido exterior:** Expresa en decibelios (dB) el ruido que genera. Cuantas menos ondas tenga dibujadas, más silencioso será.



Neumáticos de clase F

Desde el pasado **1 de noviembre** no se pueden fabricar los neumáticos de clase F en **resistencia a la rodadura**. Se podrán vender los que estén en stock durante 30 meses a partir de dicha fecha.



Prohibida la venta a domicilio de luz y gas

Las empresas comercializadoras de electricidad y gas tienen prohibida la contratación puerta a puerta, salvo que la visita haya sido solicitada expresamente por la persona consumidora. El Gobierno ha incluido esta decisión en el Real Decreto-Ley de medidas urgentes para la transición energética ante la subida de los precios de la luz

Las **prácticas engañosas** de comerciales que realizan visitas a domicilio son todo un clásico. Seguro que alguna vez te han tocado el timbre para ofrecerte un cambio de tarifa que abarata la factura de la luz. El problema viene cuando aceptas y al mirar la cuenta corriente resulta que no te han reducido el precio y, además, ha sido una compañía diferente la que te ha cobrado. ¡Te han cambiado de compañía **sin avisar y a base de engaños!**

El objetivo de este tipo de acciones es precisamente conseguir que cambies de compañía y, en muchas ocasiones, sin que seas

consciente de ello. A veces, pueden incluir en el contrato el pago de otros servicios extra, como los de mantenimiento.

Este tipo de prácticas dan lugar a muchos fraudes y engaños, sobre todo entre las **personas mayores**, ya que se consideran un blanco fácil para quienes ofertan productos o servicios puerta a puerta. Sin embargo, el pasado 6 de octubre se publicó el Real Decreto-Ley que **prohíbe** que las comercializadoras de electricidad y gas realicen publicidad y lleven a cabo contrataciones a través de este método.

Kontsumobide ha recibido durante 2018 **636 reclamaciones** contra empresas de electricidad y gas, de las que un **27%** corresponde a las **contratadas a domicilio**

Prohibida la publicidad y las contrataciones

La normativa establece que las empresas de luz y gas no podrán realizar **publicidad ni realizar contrataciones** en visitas a domicilio sobre sus productos, excepto cuando la persona consumidora haya solicitado una cita por iniciativa propia.

Ahora, las compañías podrán seguir utilizando opciones que **todavía son legales**, como la contratación por teléfono; a través de puestos informativos colocados, por ejemplo, en centros comerciales; o intentando que la clientela invite a la persona vendedora a ir a su casa. ■

Recomendaciones

- › **No permitas** la entrada en tu domicilio a ninguna persona cuyo servicio no hayas solicitado.
- › Si quieres cambiar de compañía de gas o de electricidad, **analiza primero tu factura**: periodo de facturación, tarifa contratada, extras... De esta forma podrás saber qué tipo de servicio se adapta a tus necesidades.
- › Evita la presión comercial: **solicita toda la información por escrito** para leerla detenidamente. Piensa si realmente necesitas lo que te están ofreciendo y compara otras opciones.
- › Antes de firmar nada, **estudia la oferta** con calma y si hay algo que no entiendas, pregunta.
- › **Nunca facilites** a nadie una factura o un documento donde aparezcan tus datos y la información sobre tu contrato actual.

Si firmas un contrato

- › Deben entregarte **una copia** que incluya la información de los servicios contratados.
- › También deben darte, en caso de que conciertes una cita en tu domicilio con la persona comercial, un documento que explique expresamente que tienes derecho a anular el contrato sin dar explicaciones y sin sufrir ninguna penalización.



El plazo para desistir es de **14 días** desde la firma del contrato. Recuerda que tú debes probar que anulas el contrato dentro del plazo. Utiliza un canal que te permita dejar constancia de la notificación: una carta certificada, un burofax o un correo electrónico, por ejemplo.



Si detectas alguna práctica **agresiva o engañosa denuncia** la situación a la policía o **presenta una reclamación** ante Kontsumobide o ante la Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora (OMIC) de tu domicilio.





NutriScore: un semáforo para clasificar los alimentos

Este sistema de etiquetado de cinco colores y cinco letras, señala los alimentos más saludables en color verde y los de menos calidad nutricional en rojo

¿Te sueles fijar en las etiquetas de los alimentos a la hora de comprarlos? ¿Sueles comparar entre unos y otros? El etiquetado es la **tarjeta de presentación** de los productos; muestra sus características y sirve para ayudarte a decidir si lo adquieres o no.

El pasado mes de noviembre el Ministerio de Sanidad anunciaba la implantación del **Etiquetado Nutricional Frontal**, también conocido como "NutriScore", que servirá como referencia de la **calidad nutricional** de los alimentos y bebidas. Este semáforo de cinco colores se sumará a la etiqueta ya existente y obligatoria que incluyen todos los productos y permitirá que las personas consumidoras puedan comparar entre productos similares de manera sencilla. Así, podrás tomar una decisión informada para seguir una dieta saludable.

El nuevo gráfico puede **empezar a verse** en los supermercados en breve, aunque la medida de momento es voluntaria.

¿Cómo funciona?



NutriScore consiste en una escala de cinco colores que va del verde al rojo, siendo el verde el de mejor calidad nutricional y el rojo el de peor calidad. Cada color contiene una letra (A, B, C, D o E), que hace que el código sea más sencillo de leer. Cada producto tendrá una letra en un **círculo con un tamaño más grande que el resto**, que indicará la calidad nutricional del alimento, en función de su contenido en azúcares, grasas saturadas, sal, calorías, fibra y proteínas **por cada 100 gramos**.

El modelo francés es la base de la clasificación, pero en España, se adaptará a la dieta mediterránea, según informa Sanidad.



NutriScore sirve para comparar productos **de un mismo tipo**, no de **diferentes categorías**

¿Cómo usarlo?

Puede que, una vez en el supermercado, tengas la tentación de comparar una crema de cacao con un bote de aceitunas, pero así no se debe utilizar el etiquetado NutriScore. Sirve para **comparar productos de una misma categoría y diferentes marcas de un mismo producto** (dos tabletas de chocolate o dos cajas de cereales, por ejemplo), pero no para cruzar productos de diferentes categorías (una tableta de chocolate y un bote de mayonesa, por ejemplo). Si se hace de esta manera, se estarían comparando alimentos muy diferentes entre sí y que deben ocupar espacios distintos en la dieta.

Excepciones. La nueva etiqueta no se va a implantar en aquellos alimentos formados por **un solo ingrediente**, como es el caso del aceite, la leche, la miel o los huevos. Y es que, no es lo mismo un alimento con un ingrediente único que uno procesado. Si se hace a través de este sistema de medida, algunos alimentos podrían puntuar peor que otros claramente menos nutritivos. ■

! NutriScore es simple y fácil de entender, pero no hay que olvidarse del **etiquetado obligatorio**. En él se encuentran todos los datos nutricionales y los ingredientes del producto.



Open Food Facts: la Wikipedia de los alimentos

Open Food Facts es una base de datos abierta con más de 700.000 productos de todo el mundo, que incluye la información nutricional, los ingredientes, los alérgenos y todos los datos que se pueden encontrar en las etiquetas de los alimentos.

Este proyecto sin ánimo de lucro está desarrollado por **personas voluntarias**, que añaden los productos a la aplicación escaneando el código de barras y subiendo fotos de los productos con sus etiquetas. De esta manera, puedes comparar diferentes productos y encontrar aquellos que se ajusten a tus criterios de búsqueda. Algunos incluyen además la escala NutriScore.

Tienes disponible la aplicación "Open Food Facts" para **iOs y Android**, aunque también puedes consultar esta información a través de la **web** <https://es.openfoodfacts.org>.





Campañas de inspección para un consumo más seguro

Kontsumobide realiza diferentes campañas para comprobar que los productos y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras cumplen con los requisitos de etiquetado, información y seguridad exigidos en la legislación vigente. Los resultados de algunas de las inspecciones realizadas durante el año 2018 muestran que sigue habiendo incumplimiento de la normativa

Inspección de disfraces

Durante la campaña se inmovilizaron productos que incumplían la norma de seguridad de las prendas infantiles referida a los cordones y cuerdas ajustables en prendas. También los que incumplían la norma de etiquetado.

En este sentido, es muy importante que los productos se adquieran en **comercios y sitios web de confianza**. Debes **fijarte** en las instrucciones de seguridad y en el etiquetado, que debe incluir el marcado CE.

Control de precios en hostelería

Los establecimientos deben **facilitar información sobre los precios** y estos se indicarán incluyendo el IVA. Tras la inspección, el 33% no

informaba el precio de los pintxos, y el 53% no daba información del precio de venta al público en los combinados con alcohol.

Además, los locales deben disponer de hojas de reclamaciones, entregarlas cuando se soliciten y mostrar su existencia en lugar visible (36 locales no lo exhibían y 18 establecimientos, además, no disponían de ellas).

Cláusulas abusivas en contratos de préstamos a distancia

Todos los contratos sobre los créditos formalizados **online y vía telefónica** contenían cláusulas abusivas, como por ejemplo, no proporcionar justificación sobre el cobro de costos y gastos cuando se producen impagos. ■

Economía circular, ¿te apuntas?



Tenemos un modelo económico que se basa, sobre todo, en extraer, producir y desechar. ¿Por qué no cambiar esa estructura lineal a un modelo en el que los materiales y los recursos se mantengan en la economía durante el mayor tiempo posible?

Llevamos mucho tiempo escuchando noticias catastróficas sobre nuestro planeta: contaminación, emisiones de dióxido de carbono, millones de kilos de basura arrojados al mar... Sin embargo, en ocasiones parece que en las peores crisis surgen las **mejores soluciones**. Y la economía circular podría ser una de ellas.

Tradicionalmente, nuestro modelo económico ha seguido una **estructura lineal**: extraer, producir y desechar. La forma en que fabricamos, usamos y nos deshacemos de los productos es muy **agresiva con el medio ambiente**. Este

proceso agota las fuentes de suministro, tanto materiales como energéticas, acelera el cambio climático y agrava la pérdida de la biodiversidad.

Uno de los **principales problemas** de la economía lineal es que se acumula una cantidad desorbitada de residuos. ¿Cómo evitarlo? El reciclaje ayuda, pero no es suficiente porque no todos los residuos pueden pasar por este proceso.

A continuación, explicamos el sistema que poco a poco se está introduciendo en la sociedad; la **economía circular**.

Futuro circular

Actualmente, nuevas corrientes del reciclaje proponen la economía circular como una **alternativa** a este grave problema. ¿Qué es exactamente esta idea que está tan de moda?

El objetivo de este concepto es que los productos, los materiales y los recursos como el agua o la energía, se mantengan en la economía

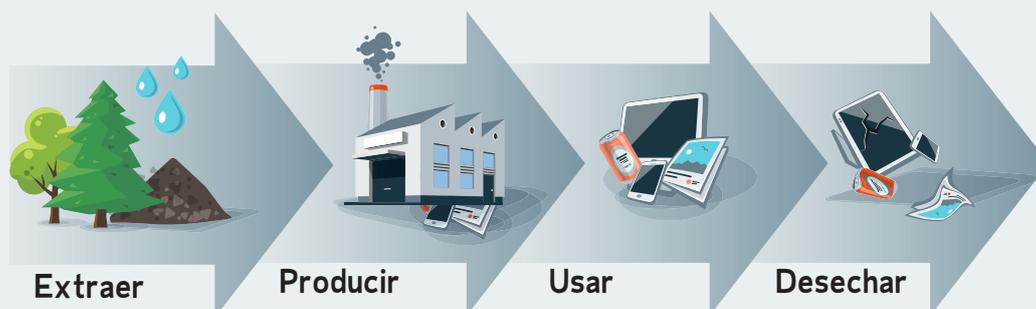
durante el mayor tiempo posible, **reduciendo al mínimo** la generación de residuos y apostando por el ahorro energético.

Un mundo en el que los productos sean reparables, actualizables y tengan materiales que puedan tener varias vidas (generando así menos residuos), ¿es posible? Sí, lo es. Además, los desechos

que se forman son de un material reutilizable, pueden volver a introducirse en el ciclo de producción sin empezar el proceso de cero. Así, las empresas seguirán produciendo pero no necesitarán extraer recursos de la naturaleza. Mediante este proceso, se **reducen las emisiones de CO2** a la atmósfera y se **frenan los efectos del cambio climático**.

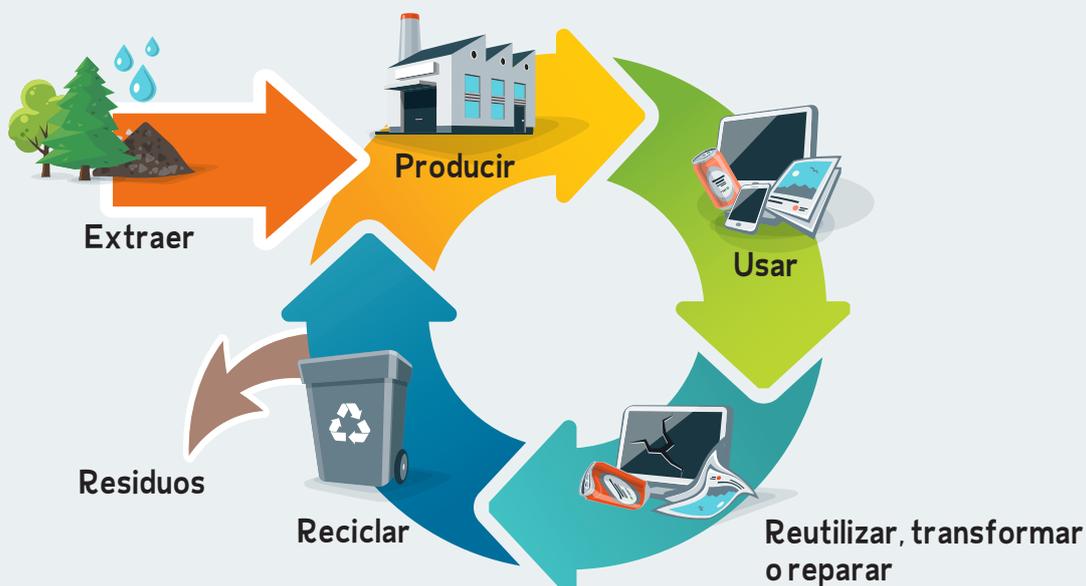
Economía lineal

Este modelo económico necesita muchos recursos, consume mucha energía y contamina el ambiente.



Economía circular

Este proceso es más sostenible y no tiene tanto impacto ambiental. Se trata de utilizar todos los materiales biodegradables posibles en la fabricación de productos para que, al agotar la vida útil, puedan volver a la naturaleza sin causar daños ambientales. De lo contrario, se reincorporan de nuevo al ciclo de producción. Cuando este proceso no sea posible, todos los materiales posibles se reciclan.





Aprovecha los recursos a través de la reducción, la reutilización y el reciclaje

¿Qué puedes hacer para contribuir a la economía circular?

Es muy habitual encontrar personas que se deshacen de su teléfono móvil viejo y **compran** el último modelo que sale al mercado. Te habrá pasado en alguna ocasión también, que se te estropea la lavadora y **en vez de intentar repararla**, compras una nueva. Cada vez que haces este tipo de gestos, estás agotando los recursos del planeta, que cada vez son más limitados.

Para evitar este futuro, ¿qué puedes hacer? Formar parte de la economía circular es más **sencillo** de lo que piensas. Por ejemplo, compra alimentos a granel y evita los productos con exceso de embalaje; repara tu teléfono móvil o tus zapatos estropeados en lugar de comprar unos nuevos; y recicla todos los residuos en su contenedor correspondiente. También puedes reutilizar todos aquellos

materiales destinándolos a otros usos. **¡Pon a prueba tu imaginación!**

El consumo colaborativo es una manera de **compartir, regalar, vender o alquilar** productos o servicios entre particulares. Este fenómeno se lleva utilizando años, aunque gracias a Internet, se han creado plataformas que facilitan aún más este tipo de iniciativas.

Con pequeños gestos puedes formar parte de la economía circular. **Apuesta por el consumo colaborativo**: puedes compartir coche para ir al trabajo o vender esa mesa que ya no te entra en casa o donar la ropa que ya no te pones. **Antes de desechar**, valora si lo puedes reutilizar. Existen muchas formas de sacar partido a aquello que ya no usas o que ya no necesitas. ■



La Unión Europea ha aprobado la normativa comunitaria que contribuye a **cerrar el círculo** de los ciclos de vida de los productos a través del reciclaje y de la reutilización. El objetivo es que en **2035 se puedan reciclar el 65% de desechos urbanos**. En definitiva, la economía circular es una forma perfecta de utilizar los recursos del planeta de una manera más sostenible.

¿Cómo nos venden lo que comemos?

La publicidad asociada a los alimentos genera, en ocasiones, mucha confusión. ¿Te gustaría tener una postura crítica frente a estos mensajes? No te pierdas “¿Cómo nos venden lo que comemos?”, un nuevo taller que ofrecen los Centros de Formación de Kontsumobide para trabajar la relación entre la publicidad, el consumo y la nutrición



¿En qué te fijas a la hora de comprar un producto? Durante el taller se traslada la importancia de leer la etiqueta de los alimentos. Muchas personas se quedan solo con lo que ven en la publicidad, sin prestar mucha atención a la etiqueta, que es la que nos dice realmente **qué contiene el producto**. Las personas participantes adquirirán herramientas para **hacer frente a los mensajes publicitarios** y aprenderán a elegir alimentos de manera crítica y responsable.

El envase, en ocasiones, presenta una **información subjetiva** del producto a través de imágenes o menciones nutritivas como “cero azúcar”, “light” o “naranja 100%”. Pero realmente son los ingredientes y el etiquetado nutricional los que muestran de qué está compuesto el alimento.

¿Crees que serás capaz de adquirir un producto dejando de lado el diseño del envase y basándote únicamente en la información objetiva? Este reto parece difícil de conseguir, pero es más sencillo de lo que piensas. El empaquetado de los productos (*packaging*) provoca unas **sensaciones** a cada persona. Atrévete a interpretarlas para luego analizar qué tipo de mensajes utiliza la publicidad para conseguir su venta.

“¿Cómo nos venden lo que comemos?” ha tenido muy buena acogida durante el primer trimestre del curso. La dinámica es novedosa, ya que se trata de un formato de autoconocimiento y descubrimiento, que hace que se mantenga el interés durante toda la actividad. **¡No te lo puedes perder!** ■



¡Más de quince años diseñando, elaborando y desarrollando actividades formativas relacionadas con el consumo responsable! A lo largo de este tiempo, Kontsumobide ha ido incorporando nuevas acciones con el objetivo de adaptarse a las necesidades de las personas consumidoras. Consulta todas las actividades que ofrecen los Centros de Formación en www.kontsumobide.eus

Reglamento (UE) 2018/302, sobre medidas destinadas a impedir el bloqueo geográfico injustificado y otras formas de discriminación

Compras online: la UE pone fin al bloqueo geográfico

El objetivo de eliminar este obstáculo es promover un mercado único digital sin fronteras



Has encontrado el artículo perfecto en una página web alemana, pero a la hora de realizar el pago, la página detecta que te conectas desde otro país y no te permite finalizar la transacción.

El bloqueo geográfico **discrimina** a aquellas personas que quieren acceder a productos o servicios adquiridos en una página web de otro país diferente al que se encuentran.

En ocasiones, esta **restricción está justificada** por la existencia de legislaciones nacionales, los requisitos lingüísticos de la información precontractual o los costes adicionales de transporte, por ejemplo. En otras, el bloqueo es **injustificado** y genera una discriminación debido a la nacionalidad, el lugar de residencia o el lugar de establecimiento de la persona. Eliminar estas últimas es, precisamente, el objetivo del Reglamento (UE) 2018/302.

Desde diciembre de 2018, las tiendas online de la UE no pueden, por razones injustificadas de nacionalidad, lugar de residencia o lugar de establecimiento:

- **Bloquear o limitar** el acceso a sus webs.
- **Redirigir** a una versión de la página de otro país, salvo que la persona dé su consentimiento expreso.
- **Establecer diferentes condiciones** o medios de pago.
- **Aplicar** condiciones generales de acceso diferentes a sus productos o servicios, incluidos los precios, cuando se trate de:
 - Productos que se van a entregar en un Estado miembro en el que el comercio ofrece **servicios de entrega o de recogida** en un lugar acordado.

- Determinados **servicios online**, como el alojamiento de información en sitios web o el depósito de datos.
- Servicios ofrecidos en el país donde el **comercio ejerce la actividad**, como el alojamiento en hoteles o el alquiler de vehículos.

El reglamento excluye:

- Los servicios relacionados con **contenidos protegidos** por los derechos de autor y las obras sin soporte físico, como la emisión de música en continuo y los libros electrónicos.
- Los **servicios audiovisuales**, como los dedicados a la emisión de transmisiones deportivas y con licencias territoriales exclusivas.
- Los **servicios financieros** al por menor, incluidos los servicios de pago.
- Los **servicios de transporte**, en particular la venta de billetes para el transporte de personas viajeras.
- Los **servicios sociales** y de **atención sanitaria**.

La UE espera que con la prohibición del bloqueo geográfico se potencien las transacciones; actualmente, solo el 15% de la ciudadanía europea compra online en tiendas de otros Estados miembros. ■





TELEFONÍA MÓVIL - Reparación de un terminal en garantía

? Me están reparando un teléfono móvil en garantía, ¿deben prestarme otro terminal hasta que lo reparen?

No existe una **obligación legal**. En ocasiones, determinados establecimientos se lo ofrecen a sus clientes, pero de forma **voluntaria**. La normativa, en este caso, lo único que señala es que la reparación de un producto en garantía deberá llevarse a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para la persona consumidora, en función de la naturaleza y la finalidad del producto.



SUMINISTROS - Reconexión del servicio por impago

? Sufrí un corte de luz por impago de las facturas. He abonado la cantidad pendiente y, además, me piden una cantidad por la reconexión, ¿es posible?

Si te han cortado el suministro por impago, deben reponértelo como **máximo al día siguiente** de haber pagado la cantidad adeudada, los intereses generados y la cuantía autorizada en concepto de reconexión.

La reconexión, en caso de corte justificado, **asciende al doble** de los derechos de enganche vigentes, como compensación por los gastos.



COMPRAS - Uso de vales descuento en periodo de rebajas

? Tengo un vale descuento que he ido a utilizar en periodo de rebajas y en la tienda no me lo han aceptado, ¿es legal?

No existe motivo legal alguno para no aceptar un vale descuento en periodo de rebajas, a no ser que aparezca algún **aviso o advertencia** que así lo indique.



Consúltanos

En el **Servicio Territorial** o a través de nuestra web www.kontsumobide.eus

10 trucos

para **ahorrar**
en **calefacción**



Revisa periódicamente la **caldera** y la **instalación de gas** y **purga** los **radiadores** si es necesario



Evita pérdidas de calor, con ventanas de doble cristal, burletes, persianas, alfombras, cortinas, etc.



Usa termostatos programables para adaptar la calefacción a tus horarios. **Ahorrarás entre un 8% y un 13%** de energía



20° en casa son suficientes. Cada grado de más, **aumenta un 7% la factura**



Por la noche, cierra las ventanas, persianas y cortinas para **mantener el calor**. No permitas que la temperatura descienda de 15 grados



Ventila con moderación. 5-10 minutos son suficientes para **renovar el aire**



Deja libres los **radiadores**. Si entorpeces la circulación del aire consumen más energía



Coloca **válvulas termostáticas** en cada radiador para controlar el calor de cada estancia



En casa, viste prendas **que te abriguen**. La calefacción no es para pasar calor sino para no pasar frío



Aprovecha los **días soleados** y deja que el calor entre por las ventanas



*zuregandik gertu
cerca de ti*

BILBAO

Alameda Recalde, 39 A
Tfno. 94 403 24 36
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