



Instituto Vasco de Consumo

REVISTA kontsumoBIDE

Nº 35 MAYO-AGOSTO 2019

www.kontsumobide.eus

VIAJES COMBINADOS

Conoce las novedades que protegen más
a las personas que viajan



EMOCIONES

EN EL CONSUMO

Identifícalas antes de tomar
una decisión de compra

VIVIENDAS

TURÍSTICAS

Qué tener en cuenta si
eliges esta opción cada
vez más demandada

SERVICIOS

DE PAGO

Te mostramos
algunos cambios
de la normativa



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomikoa
Organismo Autónomo

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



CONTENIDOS

4 **Consumo hoy**

8 **Artículos**

Viajes combinados: novedades que te protegen

¿Cómo gestionar las emociones en el consumo?

¿Conflictos de consumo?

13 **El tema es**

¿Pensando en alquilar una vivienda turística?

16 **Formación**

Programa para personas mayores

17 **Normativa**

¿En qué afecta la directiva sobre servicios de pago?

18 **Consultas**

19 **Infografía**

Compras online





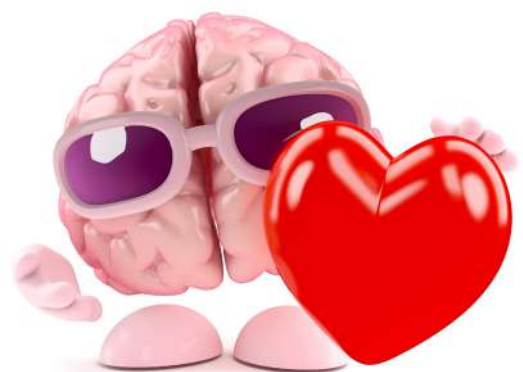
¿Pensando en alquilar una vivienda turística?

Una opción en auge con derechos y normas que debes conocer

13



**VIAJES
COMBINADOS** 8



**LAS EMOCIONES
Y LA COMPRA** 10

Memoria 2018

Las telecomunicaciones, el sector con más reclamaciones

Durante 2018 se han tramitado más de 24.000 reclamaciones a través de Kontsumobide, las oficinas municipales de información a la persona consumidora (OMIC) y las asociaciones de personas consumidoras. Otro año más, las **telecomunicaciones** siguen siendo el sector con más reclamaciones en Euskadi, con un **30,1% del total**. Se ha producido un aumento considerable respecto al 2017, con **2.000 reclamaciones más**, y fundamentalmente están relacionadas con la facturación.



Los servicios de abastecimiento (**energía, agua, etc.**) se sitúan en segundo lugar (9,62%), seguidos de los **electrodomésticos, informática y audiovisuales** (7,56%). Estos tres sectores acumulan casi la mitad de todas las reclamaciones (47%).

Por otro lado, casi el **40% de las reclamaciones** que se reciben corresponden a **compras realizadas por Internet**.

Las oficinas de Kontsumobide, las OMIC y las asociaciones están disponibles para que puedas plantear tus consultas, quejas o reclamaciones.

Kontsumobide:

📍 **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

Internet

¿WiFi pública? ¡Protégete!



En un hotel, en el aeropuerto, en el bar, en el centro comercial... Llegas y **lo primero que buscas** es la red Wifi para conectarte de manera gratuita y así **evitar gastar** tus datos móviles.

Debes ser consciente de que al usarla **expones tu identidad digital** casi totalmente y pones en riesgo tu privacidad ante posibles ciberataques. Estos son algunos consejos que te ayudan:

- ▶ Asegúrate de que la red que utilizas es realmente del lugar donde te encuentras, y no se trata de una **red falsa** creada con el objetivo de infiltrarse en tus comunicaciones y robar tus datos.
- ▶ **No realices** operaciones bancarias ni consultes datos sensibles (como un informe médico, por ejemplo)
- ▶ No utilices aplicaciones móviles con información personal. Es recomendable acceder a través de un **navegador** (la web de Facebook, por ejemplo).
- ▶ Después de utilizar estas herramientas, **cierra la sesión** para que no queden restos de tu conexión.
- ▶ **Desactiva** el WiFi cuando no lo estás utilizando.



Protector solar, indispensable todo el año

Si hay algo que no puede faltar en verano, es el protector solar. Pero, ojo, la protección **tampoco te puede faltar** el resto del año, no es solo para cuando vas a la playa, a la piscina o en los días de altas temperaturas.

El **símbolo PAO** (*Period After Opening*, en inglés), señala el **periodo de vida útil** de un producto cosmético desde que se ha abierto por primera vez. Es un símbolo de un tarro abierto en el que figura un número seguido de una M, que indica la cantidad de meses que el producto puede utilizarse **una vez abierto**, en las condiciones adecuadas.

Los protectores solares tienen una **duración aproximada** de un año. Una vez pasado este tiempo pueden resultar **ineficaces** e incluso pueden provocar **reacciones en la piel**.

Si vas a utilizarlo y observas un cambio de color, textura o aroma, **no lo uses**.



¿Cómo conservarlo?

- ▶ Evita que pueda estar sometido a **altas temperaturas**, en lugares como la playa o el coche, ya que los filtros que lo componen no son estables y se degradan perdiendo efectividad.
- ▶ **Limpia el bote** antes de guardarlo, fíjate que no tenga restos de arena.
- ▶ Debe conservarse en un lugar **fresco y seco**.

... ¿Qué debe mostrar la etiqueta? ...

- 1 Marca y función del producto
- 2 Información adicional
- 3 Índice de protección
- 4 Cantidad
- 5 Modo de empleo y precauciones
- 6 Lista de ingredientes
- 7 Nombre y dirección del responsable de la puesta en el mercado
- 8 Número de lote y fecha de caducidad



Telefonía móvil

Cómo deshacerte de tu viejo móvil de forma segura

Has cambiado de teléfono móvil, ¿qué has hecho con el viejo? En caso de que el aparato no esté estropeado y se pueda seguir utilizando, puede que se te ocurra **venderlo o cedérselo** a alguien para que lo pueda utilizar. Es probable que no quieras que esa persona acceda a la información que tienes en el dispositivo: fotografías, conversaciones, redes sociales, correos electrónicos... **¿Cómo eliminar todos los datos personales?**



! Ten en cuenta que el cambio de contraseña no va a evitar que alguien pueda acceder a la información que ya contenía el dispositivo.

Sigue estos pasos:



Haz una **copia de seguridad** para no perder tus archivos. También del contenido de la tarjeta SD.



Elimina toda la información personal (fotografías, vídeos, documentos, contactos, etc.)



Desinstala las aplicaciones y **elimina** carpetas que estén relacionadas con las apps que hayas utilizado. También deshazte de la carpeta que se denomina *download* o descargas.



Cifra el contenido del teléfono. Así evitarás que, aunque lo devuelvas al estado original, alguien con las aplicaciones adecuadas pueda recuperar la información que contenía.

→ Esta opción la encontrarás en el menú "ajustes", aunque hay terminales que ya lo incluyen de manera automática (en el caso de iOS, desde el iPhone 3GS).



Restablece los **valores de fábrica**. Formatea también la tarjeta SD en caso de que vayas a entregarla junto con el dispositivo.



Verifica que toda la información personal ha sido eliminada. Algunas redes sociales o correos electrónicos guardan información de los dispositivos que utilizas, así que revisa también la **configuración** de estas herramientas y no te olvides de cerrar sesión.

Alquilar coche

Carsharing: otra forma de alquilar coche

¿Te has parado a pensar **cuánto tiempo usas tu coche y cuánto tiempo está parado**? Seguramente, de media, estará más del 90% del tiempo aparcado, ¿no es así? El modelo de uso de los coches está cambiando: el fenómeno **carsharing** o **coche compartido** viene pisando fuerte desde hace un tiempo. Muchas personas utilizan ya este servicio para desplazarse.

El **carsharing** te permite acceder a un coche **cuando lo necesitas** sin que sea de tu propiedad. Los precios suelen ser por hora o por día y las tarifas incluyen el combustible, el seguro y la asistencia.

KB CONSEJO

Infórmate de las opciones de transporte de las que dispones. Antes de pedir un coche, compara las diferentes empresas de alquiler. Presta atención a todas las condiciones antes de contratar.

¿Qué ventajas tiene?

- ▶ Se **reducen gastos** como la compra del vehículo, el seguro, los impuestos o la plaza de aparcamiento.
- ▶ Ofrece **flexibilidad** y es una opción más junto al transporte público u otras formas de transporte como la bicicleta o el desplazamiento a pie. Sobre todo en momentos en los que estas opciones no sean posibles o no estén disponibles (durante la noche o momentos en los que tienes que transportar objetos voluminosos, por ejemplo).



Riesgos

Juegos de azar: apuestas arriesgadas

Juegos de azar, casinos, póker, apuestas deportivas... Las actividades de juego deben practicarse de **forma responsable**. Preocúpate cuando quien juega apuesta cada vez más o pide dinero para hacerlo. Si se irrita si no juega, miente para ocultar su adicción o ha apostado propiedades u objetos de gran valor, está ante un grave problema y la recomendación es acudir a profesionales. Las **personas jóvenes** son especialmente **vulnerables**.

¿Publicidad agresiva?

A pesar de que aún no existe ninguna regulación sobre este tipo de publicidad, existen anuncios que pueden ser considerados agresivos. **Adopta una actitud crítica:**

- ▶ **Reflexiona y analiza** la publicidad. No te dejes influenciar por los mensajes que transmiten.
- ▶ Actúa con **precaución**. Asegúrate de que lo que se publicita sea cierto. No te dejes llevar por los anuncios de "dinero fácil". Nunca es así.



! Si crees que tus derechos han sido vulnerados por algún tipo de publicidad ilícita, puedes contactar con la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial. Infórmate en www.autocontrol.es.



Viajes combinados: novedades que te protegen

Los paquetes vacacionales o circuitos, son una opción cómoda para viajar. La nueva normativa sobre viajes combinados y servicios de viajes vinculados ofrece una mayor protección a las personas viajeras y se adapta a las nuevas formas de contratación

Son cada vez más los viajes que se contratan a través de Internet. En este sentido, la normativa que regula los viajes combinados se ha **actualizado** y **se adapta a las nuevas modalidades de contratación**. Además de los viajes combinados, se incluye una nueva modalidad: los servicios de viaje vinculados. El objetivo de la nueva norma es **proteger a las personas que viajan y regularlo en el ámbito europeo** para que haya uniformidad.

Estas son algunas novedades:

En los viajes combinados, si la empresa organizadora **incrementa el precio** más de un 8%, podrás rescindir el contrato sin penalización.

Si hubiese algún cambio de alguno de los servicios del viaje combinado, te deberán ofrecer **alternativas** equivalentes o superiores **sin coste** adicional. Podrás decidir si aceptas el cambio o solicitas el reembolso sin penalización.

No tendrás derecho a una indemnización (pero sí a que te devuelvan el dinero) si el viaje se cancela porque no ha llegado al mínimo requerido de personas inscritas y te lo han comunicado por escrito con suficiente antelación:

- 20 días naturales para viajes de más de 6 días.
- 7 días naturales para los viajes de entre 2 y 6 días.
- 48 horas para viajes de menos de 2 días.



Podrás **ceder el viaje** a otra persona si avisas con al menos 7 días antes del inicio del viaje. Esta cesión podrá tener recargos o costes adicionales de los que previamente te habrán tenido que informar.

La empresa será responsable de los errores debidos a defectos técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles, así como de los errores cometidos durante el proceso de reserva. No será responsable, en cambio, de los errores causados por circunstancias inevitables o extraordinarias.

¿Qué es un viaje combinado?

Se trata de un paquete de, al menos, **dos tipos de servicios** de viaje (como el transporte y el alojamiento, por ejemplo) que se contrata en un **único punto de venta**. Es necesario que, además, su duración sea superior a 24 horas o que incluya una noche de estancia.

¿Qué son los servicios de viaje vinculados?

Es una nueva categoría de viaje. Se trata de, al menos, dos tipos diferentes de servicios de viaje adquiridos con motivo del mismo viaje pero **contratados y abonados de forma independiente** aun cuando todo el proceso se realice en un solo punto con cada uno de los prestadores individuales de esos servicios. Es decir, la empresa o agencia **facilita a la persona viajera su contratación** mediante procesos de reserva conectados.

Al contratar un viaje, sigue estos consejos:

- ▶ **Conserva** toda la documentación sobre tu viaje.
- ▶ **Exige el contrato por escrito**, es tu derecho recibir toda la información antes de contratar.
- ▶ **Lee** detenidamente todas las **condiciones**.
- ▶ Recuerda que todos los **costes adicionales** que no te hayan informado antes, **no los tendrás que asumir**.
- ▶ Si vas a contratar por Internet, asegúrate de que estás en una **página web segura** y que cuenta con buenas referencias.
- ▶ **Compara diferentes agencias** y lee las opiniones de otras personas, te pueden servir de guía.



Si tienes algún **problema con tu viaje**, intenta llegar a un acuerdo con la agencia. Si no lo logras, presenta una reclamación ante la **Dirección de Turismo del Gobierno Vasco**, que es el órgano competente.

¿Cómo gestionar las emociones en el consumo?



Confianza, entusiasmo, esperanza, pertenencia... todos estos sentimientos afectan a las decisiones que tomamos a la hora de comprar. Te enseñamos a reconocerlas y te mostramos cómo gestionar el consumo emocional

"Me encanta, es muy yo". ¿Cuántas veces has pensado esa frase después de ver un anuncio en televisión o en una tienda y has acabado queriendo comprar esa colonia, ese coche o esas zapatillas último modelo? ¿O cuántas veces has ido al supermercado a comprar detergente que te faltaba y has acabado comprando también bollería industrial porque las tripas te hacían ruido y era la hora de comer? Muchas veces **creemos que compramos con la razón** pero realmente lo hacemos a través de las emociones.

Confianza, deseo de poder y control, entusiasmo, esperanza, pertenencia, descubrimiento... todo son **sentimientos que afectan nuestras decisiones**. Las marcas lo saben, así que lo aprovechan para crear una potente estrategia de comunicación. El

marketing emocional y el neuromarketing son disciplinas asentadas que buscan **provocar el consumo** mediante la activación de las emociones. ¿Te acuerdas del anuncio de televisión en el que se publicitaba una muñeca con la frase "alucina, vecina"? El objetivo de este mensaje, más allá de querer decir que se disfrutará mucho con este juguete, era que con él, la persona que tuviera el juguete fuese la más importante del vecindario.

Estudios científicos afirman que entre el 75% y el 85% del proceso de decisión de compra es **subconsciente** y los sentimientos son un factor determinante a la hora de escoger un producto. Ya lo decía Van Gogh: "las pequeñas emociones son los capitanes de nuestras vidas, y las obedecemos sin siquiera darnos cuenta".

Entre el **75% y el 85%** del proceso de compra es **subconsciente**

La lógica, la necesidad real, aspectos evaluables como la calidad, el precio, la toma de una decisión de compra racional en definitiva, **pierden protagonismo** frente a acciones motivadas por los estados de ánimo y las emociones. Y es que, las personas liberan muchas de ellas en **deseos que intentan satisfacer** a través del consumo. Para combatir este tipo de estímulos, es necesario comprar con responsabilidad.



¿Cómo gestionar el consumo emocional?

El consumo es una actividad **básica y repetitiva**, que debe ser analizada para poder identificar cómo afectan las emociones en las decisiones de compra y aprender a gestionarlas. "Darte un capricho" es bueno, pero **debes saber que te estás "dando un capricho"**.

Identifica tus emociones **antes de** tomar una decisión de **compra**

Si sientes el **impulso de comprar**, toma conciencia de tu estado corporal, de la hora del día, si tienes hambre, qué ha sucedido o qué has visto. Identifica la emoción que te ha generado esa necesidad de comprar y pasa del **consumo inconsciente al consciente**.

Para poder realizar una compra de la manera más consciente, sigue estos consejos:

- **Antes de comprar, reflexiona.** ¿Realmente lo necesitas? ¿Lo vas a utilizar? ¿Tienes en casa un artículo parecido? Aquí te darás cuenta si te estás guiando por las emociones o no.


No vayas a comprar si "estás triste" o si tienes hambre, por ejemplo. Comprarás productos que realmente no necesitas.
- **Cuestiona y analiza la publicidad.** La publicidad emocional apela directamente a tus sentimientos, así que sé consciente de ello y trata de crear una barrera que impida que quieras adquirir ese producto sin analizarlo antes.
- **Ajusta tu presupuesto.** Descuenta el ahorro que quieres generar al final de mes y realiza tus compras de manera consciente con el importe restante.
- **No gastes el dinero que no tienes.** Para eso sirve hacer una lista con lo necesario; para adaptarte a ella controlando el dinero que vas a gastar.
- **Haz una lista de lo que necesitas y compra productos funcionales.** "¡Toallitas multiusos a un súper precio!". Resulta llamativo, pero en casa seguro que tienes un producto similar.
- **Tómate tiempo antes de comprar: compara, busca opiniones, etc.** Te servirá para quedarte con la opción que más se adapta al presupuesto del que dispones y con lo que realmente necesitas.
- **Compra el contenido y no el envase, la publicidad o las recomendaciones.** En muchas ocasiones pagas más por el diseño que por el contenido en sí.
- **Adquiere hábitos saludables.** Sentirte bien depende de lo que ocurre dentro de ti y no fuera. El consumo que realizas suele ser proporcional al vacío que sientes por dentro.

¿Conflictos de consumo?




Compras una mesa de comedor para tu vivienda y, una vez en casa, te das cuenta de que una de las patas tiene un fallo en la pintura. También puede ocurrir que, al adquirir un ordenador portátil, la pantalla empiece a fallar. ¿Cuáles son los pasos que tienes que seguir cuando se presentan este tipo de situaciones?

Si como persona consumidora te surge un problema con una empresa, estas son las vías que tienes para resolver conflictos:

 **Vía amistosa.** Antes de presentar una reclamación, intenta llegar a un acuerdo amistoso con el propio comercio.


A menudo, las empresas o establecimientos facilitan un número de teléfono, un fax o una dirección de correo electrónico para atender consultas y reclamaciones a través de la oficina de atención a la clientela. Contacta con ese servicio, siempre por escrito, para dejar constancia de tu pretensión.


 **Hoja de reclamaciones.** Si no consigues llegar a un acuerdo o no recibes respuesta por parte del establecimiento, presenta una reclamación. Todos los establecimientos deben disponer de ellas. Rellénala con tus datos, entrégala en Kontsumobide e intentará mediar entre las partes para que lleguen a un acuerdo.

¡OJO! La inexistencia o la negativa a facilitar hojas de reclamaciones es motivo de sanción.

Si durante el procedimiento de mediación llegas a un acuerdo o desistes de la petición, se archiva el expediente. En todo caso, si la Administración considera que hay indicios de

que la empresa ha cometido alguna infracción, puede abrirle un expediente sancionador.

 **Sistema Arbitral de Consumo.** En caso de no conseguir un acuerdo a través de la mediación, podrás acudir al arbitraje de consumo. Es una vía administrativa extrajudicial, rápida y gratuita. Se trata de un sistema voluntario. La empresa deberá estar adherida o adherirse en el momento de la reclamación al sistema de arbitraje. La decisión que se toma es de obligado cumplimiento.

 **Vía judicial.** En caso de no acudir al arbitraje solo te quedaría esta opción. Como norma general, el escrito de demanda debes presentarlo en el juzgado de primera instancia del domicilio del establecimiento o profesional demandado, o del lugar donde se ha realizado la actividad denunciada.

Antes de acudir a esta vía, puedes acudir a Kontsumobide, a una OMIC o a una asociación de personas consumidoras. Te proporcionarán **asesoramiento** y estudiarán el caso para ver si la demanda puede prosperar. Si es posible, y siempre que la reclamación sea **inferior a 2.000 euros**, la defensa en el juicio verbal la harán de forma **gratuita**, con el solo requisito de asociarse previamente.

¿Pensando en alquilar una vivienda turística?

Alquilar una casa o un apartamento para disfrutar de unas vacaciones está en auge. Internet ha facilitado los trámites, pero hay algunos aspectos que debes tener en cuenta



Se acercan las vacaciones de verano y seguro que ya estás pensando en tu próxima escapada. **Las opciones son muchas:** hoteles, cruceros, viajes combinados, apartamentos, alquiler de viviendas particulares... Si estás pensando en escoger esta última, existe una amplia oferta de este tipo de inmuebles por lo que es bueno conocer qué condiciones han de cumplir estos alojamientos. Las obligaciones varían de una comunidad autónoma a otra. Andalucía, Madrid o Cataluña, entre otras, disponen de su propia normativa, así que, aunque todas pueden tener puntos en común, debes

fijarte en la legislación de la comunidad en la que vayas a alquilar una vivienda. En **Euskadi**, por ejemplo, el uso de este tipo de alojamiento se rige según el Decreto 101/2018, de 3 de julio.

Las personas usuarias de las viviendas o habitaciones para uso turístico en Euskadi tendrán derecho, antes de concertar la reserva o el servicio, a **recibir información** veraz sobre las características del alojamiento y sus condiciones de uso. Los **requisitos** de la oferta, que deben mostrarse bien en formato digital o en papel, puedes conocerlos en el siguiente cuadro:

El tema es...

Requisitos de información (en Euskadi):

- ▶ **Identificación de la persona titular** de la actividad, así como su NIF y el número de inscripción en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi.
- ▶ Si la vivienda **se cede entera o por habitaciones**. Debe señalar los **servicios que disponga** sin inducir a error: WiFi, aire acondicionado, etc.
- ▶ **Ocupación máxima** de la vivienda, con el número de plazas de cada habitación.
- ▶ **Precio final desglosado**, incluidos impuestos y tasas. El suministro de servicios como el agua, electricidad, gas, limpieza, uso de ropa y menaje de la casa estará incluido en el precio. Si algún servicio hubiese que abonar aparte, se indicará claramente.
- ▶ **Horario de recepción y momento y forma de pago**.
- ▶ **Condiciones de desistimiento**, con referencia expresa al régimen de pérdida de fianzas u otras penalizaciones en caso de cancelación.
- ▶ Exhibir el distintivo de **adhesión al arbitraje** de consumo, en su caso.



El alojamiento, ¿qué debe ofrecer?




En el exterior debe exhibir un distintivo en la entrada que la identifique como **vivienda o habitación para uso turístico**:





La vivienda tiene que encontrarse en **buenas condiciones**. Disponer al menos de cocina, cuarto de baño y una habitación para dormir. Los dormitorios y las salas de estar que se utilicen para dormir, deben tener iluminación natural y ventilación directa al exterior o a patio ventilado.

Debe estar **amueblada** y dotada de las instalaciones, servicios, electrodomésticos, ropa de cama, menaje y elementos de limpieza


e higiene que sean precisos para su **disfrute inmediato**. Debe contar, como mínimo, con:

-  **Calefacción, electricidad y agua** corriente potable, caliente y fría.
-  Una **cama**, un **armario** ropero, una **silla o butaca** y una mesilla con lámpara de noche en los dormitorios.
-  **Equipamiento y ropa de cama**, así como un juego de toallas por persona.


 Además, debe facilitarte **manuales o instrucciones** de funcionamiento de las instalaciones con que cuente la vivienda.


 La vivienda ha de contar con los siguientes **elementos de seguridad**, en un lugar de fácil visibilidad y próximo a la zona de entrada: un plano con indicación de las salidas al exterior; información sobre localización y teléfono de los servicios de bomberos, policía y atención sanitaria; un extintor manual; y un botiquín de primeros auxilios.


Si vas a realizar la reserva por Internet


 **Lee los términos y las condiciones generales** de la página web, para saber cómo funciona y en qué medida te ofrece un plus de seguridad y garantía.


 **Desconfía de supuestos chollos** y ten en cuenta que las fotos pueden maquillar la realidad.


 **Busca opiniones** de otras personas, teniendo en cuenta que algunas pueden manipularse. Si hay muchos comentarios, podrás ver la satisfacción general.

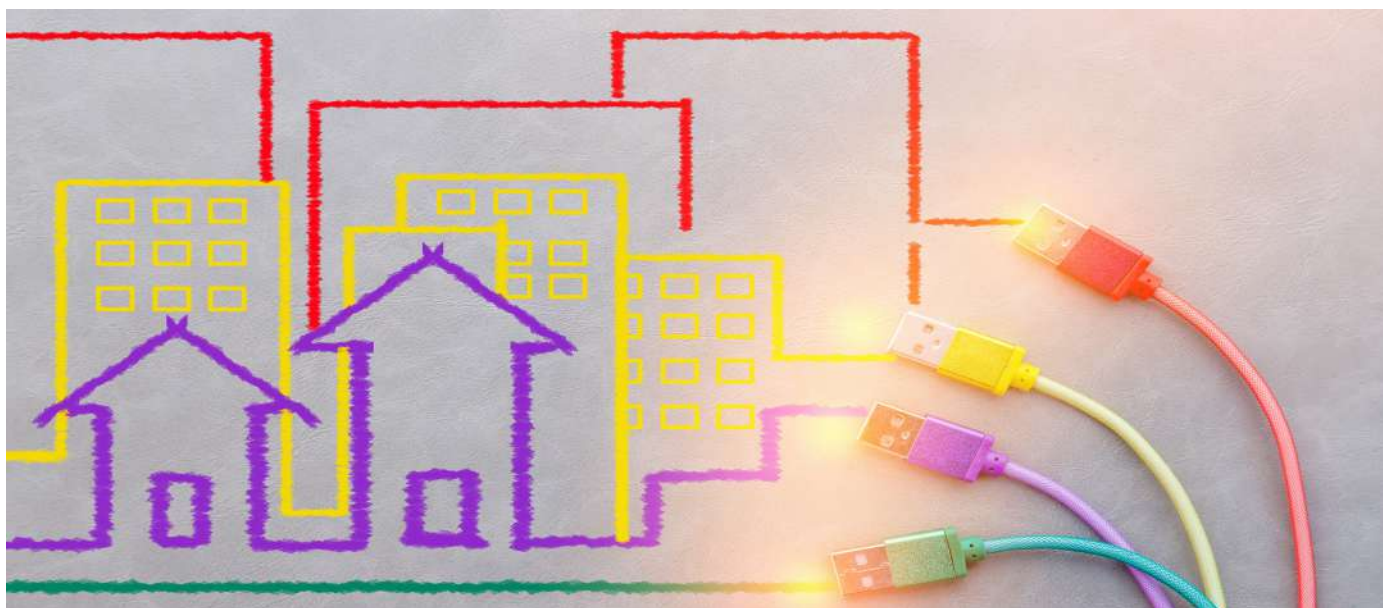
 Comprueba si la web recurre a algún **medio de verificación** que garantice la existencia de la vivienda y la descripción.

 Fíjate en el **coste final y en los conceptos desglosados**: comisión para la web, impuestos locales, servicio de limpieza, etc.

 Presta atención a **cómo se gestionan los pagos**. Algunas plataformas de intermediación retienen la cantidad abonada y no se la entregan a la persona arrendadora hasta 24 horas después de tu llegada. Así tienes un tiempo extra para comprobar que está todo bien.

 Infórmate sobre las **condiciones del contrato**, si debes depositar una fianza, del tipo de incidencias que cubre y de cómo cancelar en caso necesario.

 Utiliza los **medios de pago indicados** en la web. La plataforma se desentenderá de cualquier reclamación referida a los canales alternativos utilizados para pagar.



¿Has tenido algún problema?

Todos los alojamientos deben tener a disposición de quien las solicite, las **hojas de reclamaciones**. El derecho a realizar quejas, denuncias o reclamaciones **tiene que estar indicado** en una zona próxima a la entrada de la vivienda y de fácil visibilidad.

Ante cualquier duda, puedes consultar en Kontsumobide o cualquier organismo de consumo.



La información crea actitudes de consumo más conscientes

Kontsumobide ofrece de manera gratuita talleres sobre consumo para personas mayores. Una de las formadoras del programa nos cuenta la labor que realizan y los buenos resultados obtenidos

¿Qué tipo de actividades se realizan?

Impartimos **talleres formativos** en materia de consumo, de una forma práctica y cercana a las personas mayores.

¿Dónde se desarrolla la formación?

Los talleres se realizan en los **locales** que nos facilitan los centros solicitantes (asociaciones, ayuntamientos, etc.).

¿Cuál es el objetivo del programa?

Desde Kontsumobide se busca formar e informar a las personas en materia de consumo, con el fin de que sean **más críticas y racionales** a la hora de adquirir productos y contratar servicios, dotándoles de herramientas para ello.

¿Qué temas son los más solicitados?

El interés suele cambiar en función de lo que **preocupa a la sociedad** en ese momento. Pero, en general, los temas más solicitados suelen ser "Medicamentos: uso responsable", "Alimentación y nutrición", "Electricidad y gas"... En esta edición dos de los tres nuevos talleres ofertados han entrado con fuerza: "**Que no te engañen: timos y estafas más comunes**" y "**Ahorro doméstico**".

¿Qué tipo de personas acuden?

En los últimos años el perfil de las personas que asisten a los talleres ha cambiado un poco: son algo más jóvenes, están **más concienciadas** y asumen **un papel más activo** en la búsqueda de información sobre sus derechos y la forma de ejercerlos.

¿Se aprecian resultados en las personas que participan?

Sí que se aprecia que están **más al tanto de sus derechos** que hace algunos años, pero todavía es necesaria la información. Como he comentado, lo que más ha cambiado es la **actitud**: de limitarse a escuchar a una mayor implicación y a hacer más preguntas relacionadas con los temas tratados y otros que les preocupan.

¿Cómo valoras el trabajo que realizáis?

En general, es un trabajo enriquecedor ya que, las personas que asisten a los talleres, además de ser muy agradecidas, **aportan** bastante con preguntas y, sobre todo, cuando **exponen sus experiencias**. Esto te hace estar aprendiendo y adaptándote continuamente, y te impide caer en la rutina.

¡Apúntate a la formación en consumo!

El plazo de inscripción para el próximo curso 2019-2020 está abierto desde finales de mayo.



www.kontsumobide.eus/formacion_mayores



kontsumobide.formacion@kontsumobide.eus



945-062148 / 47

¿En qué afecta la directiva sobre servicios de pago?

La nueva normativa, conocida como PSD2 (de las siglas en inglés Payment Services Directive 2) mejora la protección de las personas consumidoras

El Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera que transpone la directiva PSD2, hace referencia a los **pagos a través de distintos dispositivos** (Paypal, tarjeta, teléfono móvil...). Todo esto se conoce como servicios de pago.

El objetivo es **reforzar la protección** de las personas consumidoras y usuarias en toda la Unión Europea.

Novedades que se incluyen:

› **Más protección ante un uso indebido de la tarjeta bancaria.** Por ejemplo, si pierdes o te roban la tarjeta y se realiza un uso no autorizado de la misma, tu **límite de responsabilidad** será de **50 euros** en vez de 150 (hay entidades que llevan ya un tiempo aplicando esta modificación).

Quedarás **fuera de toda responsabilidad** después de haber notificado la pérdida o robo de la tarjeta. También si se utilizan los datos impresos en la propia tarjeta a la hora de realizar compras a distancia, por ejemplo.

› **Devolución de operaciones no autorizadas.** En caso de que se haya realizado una operación de pago no autorizada (por ejemplo, transferencias que **no hayas ordenado** o **cargos en la tarjeta** bancaria incorrectos), la entidad deberá devolvarte el importe **de inmediato** y, en cualquier caso, **a más tardar al final del día hábil siguiente** a la notificación. Solo podrá no hacerlo cuando tenga motivos razonables para sospechar de fraude y comunique dichos motivos por escrito al Banco de España.

› **Uso de elementos de autenticación reforzada en compras electrónicas.** Cuando la persona consumidora acceda a su cuenta de pago online, inicie una operación de pago electrónico o realice cualquier acción que pueda entrañar un riesgo de fraude en el pago, las entidades deberán **utilizar dos o más** herramientas categorizadas de la siguiente forma:

› **Conocimiento:** algo que solo tú conoces, como una contraseña.

› **Posesión:** algo que solo tú tengas, como un móvil o un correo electrónico al que te llegue una clave.

› **Inherencia:** es un sistema basado en tus características personales, como la huella digital.

Todas estas herramientas serán **independientes**, para proteger la confidencialidad de tus datos y evitar posibles fraudes.

› **No se podrán realizar cargos adicionales en pagos con tarjeta** de crédito o débito tanto en comercios tradicionales como en Internet.



BONO SOCIAL ELÉCTRICO - Rechazo de solicitudes



He solicitado el bono social eléctrico a través de la página web de mi comercializadora. Ayer recibí una notificación en la que se me denegaba la concesión porque, según indican, los ingresos de la unidad familiar superan el límite máximo establecido. He leído todas las condiciones y considero que las cumplo y que tengo derecho a recibir este descuento, ¿qué debo hacer?

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.

Si crees que cumples con los requisitos que se especifican en el Real Decreto 15/2018, de 5 de octubre, pero te han denegado la solicitud, coge toda la documentación y **presenta una reclamación** en Kontsumobide, en la Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora (OMIC) o en una asociación de personas consumidoras.

TRANSPORTE PÚBLICO - Viaje con animales en autobús

Quiero realizar el trayecto Bilbao-Madrid con mi mascota en autobús. ¿Puedo hacerlo?



Antes de comprar el billete, **consulta las condiciones** de la compañía. Por lo general, los animales deben viajar en el compartimento de equipajes.

Algunas compañías prohíben que las mascotas vayan en los asientos de las personas, aunque los **perros de asistencia** son una **excepción**; pueden viajar sin coste adicional y deben situarse en el pasillo central.

COMPRAS - Cargo duplicado en la tarjeta

He pagado con tarjeta en el restaurante y al mirar la cuenta, he visto que me han cargado dos veces el menú. ¿A quién reclamo?



Debes ponerte en contacto **con tu banco**, que es la entidad emisora de la tarjeta. Para ello, tienes, como máximo, **13 meses** desde la fecha en la que te han hecho el cargo, aunque es aconsejable comunicarlo cuanto antes.



Consúltanos

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

CoMpras ONLINE

Busca referencias y cuidado con los chollos



Web segura



Método de pago seguro



Compromiso de fomentar buenas prácticas en Internet



Fíjate en la localización y en el contacto



Comprueba si está adherida al arbitraje de consumo



Lee antes de aceptar

Algunos datos*:



50,4% realiza compras online

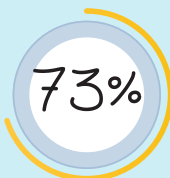


67% utiliza el pago con tarjeta



9/10

desconoce el plazo de entrega



desconoce el plazo de devolución



Plazo de entrega: máximo 30 días desde la compra, salvo que se haya acordado otro plazo



Devoluciones: tienes 14 días para devolver un producto o dar de baja un servicio sin necesidad de justificarte (hay excepciones)

*Datos del estudio "Hábitos y grado de satisfacción de la persona consumidora en la práctica del comercio electrónico en la CAPV". Kontsumobide. Diciembre de 2018.

*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