



Instituto Vasco de Consumo

# REVISTA kontsumoBIDE

Nº 37 ENERO-ABRIL 2020

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



## ¿QUÉ ESTOY COMIENDO?

La clave está en la etiqueta de los alimentos

## BARES Y RESTAURANTES

¿Qué pueden cobrarme y qué no?

## CUENTAS DE PAGO BÁSICAS

Qué son y para qué sirven



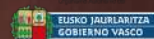
# ¿FINANCIADO O NO?

Si el objetivo es ahorrar en la compra de un coche,  
mira bien las condiciones



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO





## CONTENIDOS

- 4 Consumo hoy**
- 8 Artículos**
  - Bares y restaurantes. ¿Qué pueden cobrarme y qué no?
  - Compra de un vehículo. ¿Financiado o no?
  - Novedades en el Estatuto de las personas consumidoras
- 13 El tema es**
  - ¿Qué estoy comiendo?
- 16 Formación**
  - Navega por Internet sin riesgos
- 17 Normativa**
  - Cuentas de pago básicas: qué son y para qué sirven
- 18 Consultas**
- 19 Infografía**
  - Garantía de los productos. ¿Se te ha estropeado?



ISSN: 2695-6772

Depósito Legal: LG G 53-2020

Edita: Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo (Vitoria-Gasteiz)

kontsumobide@kontsumobide.eus

www.kontsumobide.eus

Disponible online: [kontsumobide.eus/revista](http://kontsumobide.eus/revista)



## ¿Qué estoy comiendo?

La clave está en la etiqueta de los alimentos

13



Bares y restaurantes

**¿QUÉ PUEDEN  
COBRARME Y QUÉ NO?** 8



Compra de vehículo

**¿FINANCIADO  
O NO?** 10

## Jornada de trabajo

# Encuentro participativo de las OMIC

La OMIC de Bilbao, con el apoyo de Kontsumobide, ha organizado el "Encuentro participativo de las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora de la CAV". Esta jornada, que se celebró el pasado mes de diciembre en el Ayuntamiento de Bilbao, nace de la demanda de las personas trabajadoras ante unos hábitos de consumo cada vez más cambiantes. En ella participaron una veintena de OMIC.

Olga Santamaría, directora de Kontsumobide, ha subrayado que estos encuentros "nos permiten analizar nuevas funciones y retos a los que nos enfrentamos quienes trabajamos en la defensa de los derechos de las personas consumidoras, tanto a nivel municipal como autonómico. El intercambio de experiencias contribuye al readecuamiento de **nuevas estrategias**".

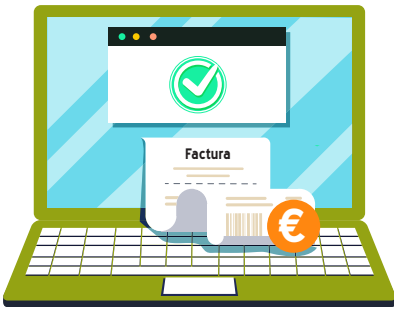
"El acto ha resultado participativo y enriquecedor, ha permitido extraer importantes conclusiones y contribuir con ello a una mejora de la defensa de la ciudadanía de los municipios vascos", concluyó Yolanda Díez, Concejala Delegada del Área de Salud y Consumo del Ayuntamiento de Bilbao.



De izq. a dcha.: Olga Santamaría; Yolanda Díez; y Luis María Cordero (abogado y experto en Derecho de Consumo)

## Medio ambiente

# ¿Cómo recibes las facturas y los recibos de compra?



Cada vez es más habitual recibir por **vía electrónica** las facturas y los recibos de compra. Y es que este sistema tiene sus ventajas: es más **económico** y más **ecológico** porque genera menos papel, es **más difícil que se pueda perder** si te organizas bien y no necesitas un espacio físico donde guardarlo. Tiene la **misma información y la misma validez legal** que las facturas en papel.

## KB CONSEJO

- 1 Si recibes la factura por vía electrónica, guárdala de manera que puedas acceder a ella siempre que lo necesites (en la nube o en un disco duro, por ejemplo). Si es en papel, utiliza una carpeta o un archivador para tenerlas todas organizadas.
- 2 Si te has dado de baja de alguna compañía y ya no tienes acceso al área de clientes para ver la última factura, llama al teléfono de atención a la clientela para solicitarla. También puedes hacer el cambio a la facturación en papel antes de solicitar la baja.

### Elección personal

Tú decides cómo recibirla. Pero para que te llegue por vía electrónica tienes que **dar tu consentimiento**. Puede ocurrir que lo hayas dado sin darte cuenta, por ejemplo, porque la casilla en la que te niegas a recibirla de este modo se pierde entre tanto texto y no la marcas.

### Documento gratuito

¿La quieres seguir recibiendo en papel? Debes saber que **no te pueden cobrar** por ello. Tanto este formato como el electrónico son gratuitos.



## ¿Te acosan a llamadas comerciales?

Una compañía telefónica llama para ofrecerte una mejora en tu contrato. Ya les has dicho, por tercera vez en dos días, que no te interesa y que no te llamen más, pero insisten. Las llamadas comerciales son habituales, pero en ocasiones se convierten en algo molesto. **¿Es legal que llamen tantas veces? ¿Cómo parar este acoso?**

En primer lugar, debes saber que las llamadas comerciales se pueden realizar, pero siempre deben hacerlo desde un número de teléfono identificable. La persona que te llame debe, igualmente, **identificarse**, y en ningún caso las llamadas se realizarán antes de las **9:00 de la mañana** ni más tarde de las **21:00 horas**. Tampoco podrán hacerlo en festivos o fines de semana.

Al igual que es legal que se realicen llamadas comerciales, tú también tienes **derecho a oponerte**, solicitándolo previamente y de manera gratuita. Si quieres dejar de recibir este tipo de llamadas o cualquier tipo de publicidad, puedes apuntarte en la **Lista Robinson**. Para ello, accede a la web [www.listarobinson.es](http://www.listarobinson.es), regístrate y selecciona aquellos canales a través de



los que no quieres recibir comunicaciones a tu nombre (llamadas telefónicas, correo electrónico, SMS/MMS y correo postal). Este **servicio gratuito** de exclusión publicitaria permite que dejes de recibir publicidad de empresas a las que no hayas dado tu consentimiento para que lo hagan.

Debes tener paciencia, ya que la inscripción puede tardar en **ser efectiva hasta tres meses**, y durante ese tiempo tus datos pueden estar siendo utilizados en alguna campaña comercial activa.

Ten en cuenta que si quieres dejar de recibir comunicaciones comerciales de una **empresa con la que existe o ha existido un contrato**, debes **contactar con ella** primero, para comunicarles que quieres dejar de recibir publicidad.

Si, aun estando en la lista, continúan llamándote o enviando mensajes, **denúncialo** ante la Agencia Española de Protección de Datos.



### ¿Tienes una llamada perdida de un número que desconoces?

Antes de devolverla, puedes **buscar ese número en Internet**. Existen páginas que se encargan de recopilar números de teléfono y te dicen de qué empresa es o si se trata de un teléfono desde el que se intenta realizar una estafa. De esta manera podrás decidir si te interesa **devolver la llamada o dejarla pasar**.

#### KB CONSEJO

Si te llaman siempre desde el mismo número de teléfono, puedes bloquear la llamada desde el móvil para que no recibas más comunicaciones desde ese número. Hazlo desde el registro de llamadas.

## Alquiler de vivienda

### Consejos antes de alquilar una vivienda

Es muy importante que, a la hora de alquilar una vivienda entre particulares, **se dejen claras las condiciones**, los derechos y los deberes de cada una de las partes. No importa si existe una buena relación entre ambas (ya sea familiar o de amistad), debes tener el contrato **por escrito** de la forma más detallada posible.



#### Si vas a poner una casa en alquiler...

- ▶ Decide por cuánto tiempo te gustaría tener la casa ocupada. La ley establece que la **duración del contrato** se pactará por ambas partes y cuando sea inferior a 5 años (7 si la persona arrendadora fuese una persona jurídica), el contrato se **prorroga por plazos anuales** hasta llegar a la duración mínima (5 o 7 años, según el caso).
- ▶ Incluye en el contrato todas las **condiciones que consideres importantes**. Por ejemplo, la posibilidad de recuperar la vivienda para ti o para un familiar por necesidad en un plazo determinado (en caso de que el contrato fuese inferior a 5 años). Si se pueden o no tener mascotas en la vivienda o hacer obras, etc.
- ▶ Establece una **renta justa** teniendo en cuenta la ubicación del inmueble y su estado. Valora la posibilidad de **mantener el precio** en posteriores renovaciones del contrato.

#### Si vas a alquilar una vivienda...

- ▶ No aceptes un alquiler con un precio que esté por **encima de tus posibilidades**. Fíjate si en el precio están incluidos los gastos de la comunidad o los de los suministros, y prepara un presupuesto con los ingresos y los gastos para tener un control de tu economía.
- ▶ Ten en cuenta que tienes obligación de **depositar una fianza** que será equivalente a una mensualidad de renta, como mínimo.
- ▶ Si en el contrato está incluido el **inventario** de elementos alquilados en la vivienda, antes de firmarlo, comprueba que todo está tal y como viene descrito. Si hubiese algo en mal estado que no está reflejado en el contrato, pide que lo eliminen o que se haga mención al estado en el que se encuentra, para que no te puedan **exigir responsabilidades** más adelante.
- ▶ **Comprueba cláusulas** como la revisión de precio, la recuperación de la vivienda, etc.



**Suministros.** Es preferible que estén a nombre de la persona propietaria y que la inquilina los pague facilitando su número de cuenta para domiciliarlos.



**Averías o arreglos en la casa.** Por lo general, la persona propietaria se encarga de las averías de los elementos más estructurales como las tuberías o la caldera, y la inquilina de los desperfectos originados por el uso de la vivienda, como las bombillas fundidas. No obstante, lo que diga el contrato será la clave.

## Eficiencia energética

# Los electrodomésticos estrenarán etiqueta

La etiqueta energética de los electrodomésticos va a cambiar y la podrás ver en las tiendas físicas y online a partir del **1 de marzo de 2021**. Tendrá una escala de la A a la G, siendo la A la más eficiente desde el punto de vista energético y la G, la menos eficiente. Así, se eliminarán las escalas intermedias de la clase A (A+, A++ y A+++), y se recuperará un **sistema más simple** que facilitará su comprensión.

Además, se incluirá un **código QR** con el que, una vez escaneado con tu Smartphone, podrás obtener información adicional oficial (no comercial).

La nueva etiqueta se utilizará para lavavajillas, lavadoras, frigoríficos, lámparas, pantallas electrónicas, incluidos televisores, monitores y pantallas digitales de señalización y frigoríficos comerciales, como las máquinas expendedoras.



## ¿Sabías que...?

Puedes ahorrar alrededor de 75 euros al año si sustituyes un frigorífico poco eficiente por uno con una etiqueta energética más eficiente. ¡Y en 10 años habrás ahorrado tanto como para comprar uno nuevo!

## Seguridad

# Neumáticos: elígelos bien, tu seguridad está en juego

El punto de contacto entre el vehículo y el suelo son los neumáticos y con la llegada del frío, la lluvia y la nieve es importante que los revises y te asegures de que tienes los adecuados para **evitar sustos en la carretera**. Existen diferentes tipos en función del clima y de las necesidades:

**Los de invierno:** Son una buena opción para las zonas de montaña, lugares con lluvias abundantes, hielo, nieve y bajas temperaturas. Mejoran el agarre y la tracción, así que te permitirán circular con más seguridad.

**Los de verano:** En suelo seco su adherencia es elevada. Se utilizan en zonas cálidas, siempre que las temperaturas no bajen de los 7 grados.

**Mixtos:** Siempre que las temperaturas no sean extremas, pueden utilizarse todo el año.



**Si vas a cambiar los neumáticos según la estación, ten en cuenta lo siguiente:**

- ▶ Los cuatro neumáticos deben ser del mismo tipo.
- ▶ Antes de guardar los que vayas a quitar para utilizarlos más adelante, límpialos con agua y deja que se sequen bien. Guárdalos en un lugar seco y protegido de la luz solar.

Bares y restaurantes

# ¿Qué pueden cobrarme y qué no?



El precio de los posibles extras o suplementos debe aparecer reflejado en la carta o en la lista de precios, en caso de que quisieran cobrártelos. Te explicamos qué otras obligaciones tienen las empresas de hostelería.

Has ido a un restaurante y, al pedir la cuenta, te sorprendes porque la cantidad a pagar es superior a la que esperabas. Te dicen que está todo correcto, pero **¿cómo saberlo si no te han facilitado la lista de precios?**

A pesar de que a la hora de fijar los precios pueden actuar con total libertad, los bares, las cafeterías o los restaurantes están obligados a **facilitar la información** sobre lo que cuesta la comida y la bebida que ofrecen. Estos figurarán en las cartas, en las listas de precios o en cualquier otro soporte informativo, y deberán indicarse por el

importe total, incluido el IVA. No pueden reflejar aquello de "precio según mercado".

## ¿Pueden cobrarme el pan?

Sí. Y también el hielo, si quieren. Los extras o suplementos como el pan o la consumición en una terraza **pueden cobrarlos**. Esta información tiene que **estar reflejada** en un lugar visible, en la carta o en la lista de precios. Ojo, no sirve que simplemente señalen que ciertos servicios sufrirán un incremento de un tanto por cierto sin indicar el importe exacto.





### ¿Qué otras obligaciones tienen?

Deben facilitar información sobre ingredientes o productos que puedan causar **alergias o intolerancias alimentarias**. Tienen que proporcionártela antes de que hagas tu elección, para que puedas conocer todas las características del producto antes de adquirirlo.

Para evitar problemas, **revisa la cuenta** antes de abonarla (ya que es obligatorio que te la entreguen) y comprueba que está todo correcto.

Los establecimientos deben señalar **qué medios de pago están aceptados**, así que cuando entres, fíjate si esta información se muestra en algún lugar. Así, no te llevarás sorpresas si vas a pagar con tarjeta y te dicen que solo admiten pagos en efectivo.

### ¿Qué hago si tengo un problema en un bar?

Ya sea en un bar, una cafetería, un restaurante o en cualquier otro lugar, primero, debes **intentar llegar a un acuerdo** y resolverlo por la vía amistosa. Si no lo consigues, pide una hoja de reclamaciones.

La empresa tiene obligación de facilitártela, y ambas partes debéis rellenarla exponiendo, por tu parte, los **motivos y la pretensión**, y por parte de la empresa, las alegaciones que estime convenientes.

El establecimiento debe quedarse con la copia de color rosa y tenerla a disposición de los Servicios de Inspección de Consumo en caso de que se la soliciten. Tú has de quedarte con la copia verde y la blanca debes entregarla en Kontsumobide, en una OMIC o en una asociación de personas consumidoras.

### Buenas prácticas que pueden ofrecer las empresas de hostelería:



Adherirse al sistema arbitral de consumo. Herramienta para solucionar conflictos de manera sencilla, rápida, eficaz y gratuita.



Tener a disposición de la clientela recipientes para poder suministrar agua del grifo de forma gratuita.



Dar la opción de llevarse a casa los alimentos que no han consumido.



Disminuir, en la medida de lo posible, los utensilios de un solo uso, como las pajitas o los cubiertos de plástico.

### ¿Qué hace la Administración cuando recibe la hoja de reclamaciones?

Se lo notifica al establecimiento reclamado y le da un plazo de **15 días para presentar alegaciones**. Después, intenta realizar una mediación entre la empresa y la persona reclamante para que puedan llegar a un acuerdo.

Si, además, observa la existencia de una **infracción administrativa**, podrá imponer una sanción.



**Información para las empresas:** las hojas de reclamaciones pueden adquirirse en Kontsumobide o en [www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)

# ¿Financiado o no?



Si tu objetivo es ahorrar en la compra de un coche, mira bien todas las condiciones para que no te den gato por liebre

Resulta muy habitual que en los concesionarios te ofrezcan un **jugoso descuento** si financias una parte del precio total del vehículo. Aunque, en general, la opción más barata será pagarlo al contado, muchas personas no pueden hacer frente a ese gasto, por lo que solo les queda la opción de **pedir un préstamo**.

Antes de dar el paso a ciegas y confiar en lo que te dicen, **tómate tu tiempo**. Pregunta en el banco por si te ofrece unas condiciones más flexibles y compáralas con lo que te ofrece la financiera.

Con toda la información sobre la mesa, realiza tus cálculos y escoge la opción que más se adapte a tus **necesidades y posibilidades**.

## Falta de información

En los concesionarios siempre te van a ofrecer financiar y lo presentarán como la opción **más ventajosa**. Lo utilizan como un gancho, y es que, siendo el coche la segunda inversión más cara de una persona después de la vivienda, ¿quién puede decir que no a **2.000 o 3.000 euros de descuento** a cambio de financiar una parte?

Aunque parezca la mejor opción, es importante que **realices el cálculo**, porque en muchas ocasiones el **coste de la financiación supera el descuento** que te ofrecen y de esto no te suelen informar. Lo dicho, compara esta opción con las condiciones que te ofrece el banco, y elige la más ventajosa.

## KB CONSEJO:

Si es posible, pide prestada la cantidad mínima y el plazo más corto

## Acuérdate de preguntar sobre...

... la **permanencia mínima del préstamo**, en caso de que la tuviese. Suele variar según el concesionario (12, 24, 36 o 48 meses, por ejemplo).

... el **importe mínimo que se puede financiar**. Los concesionarios no suelen exigir que se financie el total, suelen pedir un importe mínimo de 6.000 euros, por ejemplo.

... la **penalización por cancelar un préstamo antes de tiempo**. Es preferible que no la tenga, para que, en caso de que sea posible, puedas amortizar el préstamo antes de que finalice el plazo pactado.

... la **comisión de apertura**. No todos los concesionarios la aplican, así que pregunta por ella, ya que es una cuestión a valorar. En ocasiones la cantidad se reparte a lo largo de las cuotas, fíjate bien.

... **los servicios adicionales**, como el contrato de mantenimiento, la extensión de la garantía, la protección de pagos o los seguros de vida.

... la **reserva de dominio**. Este punto no suelen comentarlo y es importante que sepas si la cláusula está o no incluida en tu contrato.

... las **condiciones de financiación de tu banco**. En ocasiones suelen tener TAE inferiores a las que ofrecen las financieras, aunque los préstamos bancarios también tienen sus comisiones de apertura, entre otros gastos, así que fíjate bien.

Es importante que te faciliten el plan de amortización del préstamo, donde verás reflejadas las cuotas mensuales, los intereses y el tiempo de financiación



## ¿Qué es la reserva de dominio?

Esta cláusula suele incluirse en los contratos de financiación y significa que el vehículo **pertenece a la entidad** que te ofrece la financiación, y hasta que no lo pagues en su totalidad no pasará a ser tuyo. Esto implica, por ejemplo, que no puedes vender el vehículo durante este tiempo, aunque sí que puedes utilizarlo con total libertad.

Una vez finalizado el pago de las cuotas, debes **cancelar la reserva de dominio** en el **Registro de Bienes Inmuebles**. Si no lo haces, la titularidad seguirá siendo de la entidad financiera y esto supondrá un problema en caso de querer vender o dar de baja el vehículo.

## EJEMPLO DE FINANCIACIÓN



Precio sin financiar: 15.700 euros

Precio financiado: 14.400 euros \* ¡OJO!

Diferencia: 1.300 euros

Precio total a plazos resultante:

Desembolso inicial + (Cuota mensual x meses) + GASTOS ASOCIADOS: apertura, notaría, mantenimiento, seguros...: 17.200 euros

(240€/mes x 60 meses = 14.400 euros)

\* Fíjate bien porque a esta cantidad debes sumarle las comisiones y otros gastos asociados

Para poder comparar la financiación que te ofrece el banco y la entidad financiera: multiplica la cuota mensual por la cantidad de ellas, resta los descuentos que te ofrecen y suma los gastos asociados.

Compara los importes y ten en cuenta las condiciones de cada opción.

# Kontsumobide podrá establecer indemnizaciones por daños y perjuicios a las personas consumidoras



El anteproyecto de Ley del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias se adapta a los cambios sobre los hábitos de compra y de pago

Han pasado más de 15 años desde la entrada en vigor del Estatuto Vasco de las Personas Consumidoras y Usuarias. Desde entonces la tecnología y la forma de comercializar productos ha sufrido **muchos cambios**, y las compras a distancia han aumentado considerablemente.

La normativa actual necesita una **adaptación a los nuevos tiempos**. El anteproyecto de Ley del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias busca la promoción del consumo responsable con criterios de racionalidad y sostenibilidad. Se adapta a la evolución en los hábitos y formas de consumo y pago, prestando especial atención a las compras online. Además, impulsa el papel de Kontsumobide y le dota de nuevos instrumentos para mejorar su tarea.

## Principales novedades y propuestas

› Kontsumobide podrá imponer a las empresas infractoras **indemnizaciones para las personas consumidoras por los daños y perjuicios** ocasionados. Determinará, además, el importe de la correspondiente compensación, que podrá ser ejecutable por la propia administración, con el objetivo de reforzar la protección de la persona consumidora.

› Se refuerza la inspección de consumo, **autorizando al personal inspector a no identificarse**, en caso de que afecte la finalidad de su actuación.

Incluirá un catálogo de infracciones ajustado

al panorama normativo actual y prevé que puedan **publicarse las infracciones cometidas** junto a las sanciones en los últimos dos años, para que las personas consumidoras puedan conocerlas y prevenir la continuidad de las conductas ilícitas.

› Los bares y restaurantes deberán facilitar a la clientela que lo solicite la **opción de llevarse la comida no consumida** en un envase reciclable o reutilizable, y tendrán la **obligación** de ofrecer agua del grifo de manera gratuita.

› Las empresas de servicios estarán obligadas a proporcionar **información previa** (por ejemplo, antes de entrar en una autopista o en un parque de atracciones) **sobre incidencias** por obras de mantenimiento, gran afluencia de personas o condiciones meteorológicas que afecten a su uso.

› Kontsumobide **promoverá los códigos de buenas prácticas** empresariales como instrumento para proteger los derechos de las personas consumidoras.

› Prevalecerán los sistemas alternativos de resolución de conflictos, en especial la **mediación y el arbitraje de consumo**. Por ejemplo, la mediación entre ambas partes para que lleguen a un acuerdo que haga viable que la persona consumidora pueda conservar la propiedad de la vivienda o, subsidiariamente, su uso antes de llegar a la ejecución hipotecaria de préstamos destinados a vivienda habitual.

El tema es...

# ¿Qué estoy comiendo?

Las etiquetas de los alimentos contienen datos fundamentales que, si te fijas bien, te ayudarán a elegir mejor

La etiqueta es la **tarjeta de presentación** de los alimentos, es **obligatoria** y debe aparecer en el envase. De esta manera te ayudará a decidir si compras un producto u otro. Pero, **¿le sueles hacer caso?** ¿O cuando vas a comprar simplemente te limitas a coger de los estantes aquellos productos que necesitas o que se te antojan?

Solo el **22% de las personas se fija siempre** en la etiqueta de los alimentos, según un estudio realizado por Kontsumobide. La fecha de caducidad o el consumo preferente es el dato en el que más se fijan (el 94% lo hace); en segundo lugar, se encuentra el nombre de la empresa fabricante (59%), seguido de la lista de ingredientes (40%). Tan solo el 10% se fija en la información nutricional.

## El tema es...

### En la etiqueta está la clave para elegir bien lo que compras

Realmente, todo lo que aparece en la etiqueta es fundamental, a pesar de que le puedas dar más importancia a unos aspectos que a otros. Es conveniente que te acostumbres a **leer toda la información que te aporta**, ya que, de esta forma, por ejemplo, será más difícil que te puedan engañar con productos supuestamente saludables.

Una de las características principales de la etiqueta es que **no debe inducir a error** ni atribuir al producto ningún tipo de propiedad única o especial si todos los de su mismo tipo la tienen. Por ejemplo, no se debe publicitar que una marca de leche tiene calcio o que las nueces tienen fósforo, cuando todas las leches y las nueces lo tienen.



### ¿Qué debe incluir la etiqueta?



- ▶ Denominación
- ▶ Cantidad neta
- ▶ Información nutricional
- ▶ Fecha de caducidad o de consumo preferente
- ▶ Lista de ingredientes
- ▶ Instrucciones de conservación
- ▶ Empresa comercializadora
- ▶ Lote de fabricación
- ▶ Alérgenos

Permite comparar la composición de los productos y saber cuál tiene más grasa, menos azúcar, etc.

Los aditivos forman parte de esta lista y deben indicarse con su nombre completo o con la letra E seguida del número que le corresponda

### ¿Sabes interpretar la información que aparece?

Hay que reconocer que **no siempre es fácil entender** toda la información que aparece en la etiqueta, ya sea, por ejemplo, porque tiene un tamaño muy pequeño y no se lee bien o porque se desconoce el significado de ciertos conceptos. Ves que los garbanzos envasados tienen el aditivo E 385 (es un antioxidante), pero no sabes ni lo que significa, ni si es nocivo o no para la salud. Lo cierto es que, en cuanto a aditivos se refiere, la opción más saludable es **limitar su consumo** y adquirir alimentos libres de estas sustancias artificiales. Además de los aditivos, algunos ingredientes **se camuflan** con otros nombres que no son tan habituales en el

El lenguaje utilizado da por correctas ciertas **descripciones en el empaquetado** de un producto (que además cumplen con la normativa), **sin que seas consciente** de lo que realmente te estás llevando a la boca. Con varios ejemplos te mostramos la importancia del etiquetado de un alimento. Es imprescindible **no dejarse llevar por los mensajes del envoltorio**.

## ¿Qué ocurre con...?

.....



**El producto cárnico o preparado de...** Si lo señalan de esta manera en el envase, no estás comprando carne de vaca o de cerdo, sino un producto que llevará un porcentaje de este alimento. Además del producto, puede llevar especias, agua, conservantes, colorantes y otros aditivos e ingredientes o incluso otros tipos de carne.



**El sabor a...** El yogur con sabor a frutos del bosque lleva simplemente eso, "el sabor". Fíjate en la etiqueta y comprobarás que no tiene nada de ese alimento.



**100% carne de...** Aunque en el envase ponga que lleva el 100% de carne de pollo, lee la etiqueta para asegurarte. No sea que lleve un 75% de pollo y el resto otros ingredientes como la sal, el agua o los aditivos. Realmente el 100% de ese 75% será pollo, pero no deja de ser un mensaje que induce a error a pesar de que sea cierto.



**Néctar.** No lo confundas con el zumo. El néctar se obtiene mezclando otros ingredientes como el agua, azúcares o edulcorantes.

vocabulario común: dextrosa o glucosa para el azúcar; grasa vegetal o sodium palmitate para el aceite de palma; o riboflavina o tiamina para ciertas vitaminas.

Esto lleva muchas veces a fijarse más en la **parte frontal** del envase y a los mensajes que muestra, y que, en ocasiones, pueden inducir a error o resultan ser engañosos. El término "**natural**", por ejemplo, no aporta nada. Esta denominación solo tiene sentido en productos concretos, como el yogur natural elaborado con fermentos lácteos y sin aromas, o el agua mineral natural envasada obtenida directamente de un manantial. Ten cuidado también con los productos que llevan por nombre "**casero**" o "**artesanal**": deben estar acreditados con

sellos o etiquetadas certificadas y no llevar ningún tipo de aditivo (piensa si no, en los ingredientes que utilizas para hacer un bizcocho en casa, en ningún caso le echas colorantes ni acidulantes).

Lo mismo ocurre con los mensajes como "**bajo en calorías**", "**sin azúcar**" o "**light**". Algunas marcas recurren a palabras vacías de contenido que generan falsas expectativas en lo que al alimento se refiere.

Para evitar sorpresas, es mejor que eludas los mensajes publicitarios, ya que son **simplemente marketing**. Fíjate en el etiquetado, que te ofrece realmente la **información nutricional** que necesitas sobre el alimento.



# Navega por Internet sin riesgos



**Entrar en tu cuenta bancaria utilizando una red Wifi pública, colgar fotografías en las redes sociales de manera que las ve todo el mundo, apuntar las contraseñas en la cartera... Si te identificas, te interesa el taller sobre "navegación segura para personas adultas"**

Internet es un espacio lleno de oportunidades. Puedes obtener información, intercambiar opiniones, comprar infinidad de productos o contratar servicios... Seguro que conoces todo lo que puedes hacer navegando por la Red pero, ¿tomas las **medidas** oportunas para hacerlo de **manera segura**?

En los centros de formación de Kontsumobide ofrecemos, de manera **gratuita**, el taller sobre "Navegación segura para personas adultas". El objetivo de esta formación es adquirir conocimientos, habilidades y actitudes que permitan a las personas adultas navegar de forma **segura, autónoma y responsable** en Internet. Para ello, tratan de identificar los diferentes peligros que existen, como, por ejemplo, virus, troyanos, programas espía o estafas.

Además, se reflexiona y se toman medidas en torno a las redes sociales, la privacidad, la huella digital y las compras online. El intercambio de datos personales y compartir fotografías a través de las redes sociales sin saber qué uso se va a hacer con esta información se hace de manera muy frecuente. Así que es importante conocer su funcionamiento, porque a ellas acceden cada vez más personas.

Lo mismo ocurre con las compras online. Son cada vez más habituales: el último estudio realizado por Kontsumobide señala que el 50,4% de las personas encuestadas las realiza. Es importante saber reconocer una página web segura de la que no lo es y utilizar métodos de pago seguros.

El taller está teniendo muy buena acogida y la **valoración** en cuanto a la metodología es **muy positiva**. Los grupos que han participado se muestran muy activos e interesados en los temas que se tratan.



También puedes encontrar talleres sobre telefonía e Internet en los programas para personas mayores y centros educativos. Toda la formación es gratuita, ¡consulta nuestra web! [www.kontsumobide.es](http://www.kontsumobide.es)



**¡Apúntate a la formación en consumo en nuestros centros!**

### VITORIA-GASTEIZ

Adriano VI, 20-1º  
945016600

### BILBAO

Nicolas Alcorta, 2-1º  
944032220

### SAN SEBASTIÁN

P. Zarategi, 82-84 bis  
943022590



# Cuentas de pago básicas: qué son y para qué sirven



La comisión máxima que pueden cobrar los bancos es de tres euros al mes. Deberán ser gratuitas para aquellas personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera.

Las personas consumidoras tienen derecho a disponer de una cuenta de pago básica. Con ella, además de ingresar dinero, puedes domiciliar recibos, retirar dinero en efectivo en cajeros, realizar transferencias y disponer de una tarjeta de débito.

El Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones, se ha creado a partir de la Directiva europea 2014/92 y uno de los principales objetivos es evitar la exclusión financiera. Gracias a esta norma, los bancos no podrán **imponer los precios a su antojo** para evitar clientela poco rentable.

Con este tipo de cuentas básicas se pueden realizar las **operaciones más habituales**: apertura, utilización y cierre de cuenta, depósito de fondos en efectivo, retirada de dinero en efectivo en cajeros, operaciones de pago mediante una tarjeta de débito o prepago (incluidos pagos online en la Unión Europea) y hasta **120 operaciones de pago** anuales (transferencias o domiciliaciones) dentro de la UE.

En el RD el sistema se estructura en **dos niveles**: el primero, en el que las personas tienen que abonar una **comisión mensual máxima**, que será de **tres euros**, y el segundo, que tiene condiciones más ventajosas para aquellas personas que estén en **situación de**

**vulnerabilidad o con exclusión financiera**. Para este colectivo la cuenta será **gratuita**.

### Condiciones para que la cuenta sea gratis:

Para que las personas que estén en situación de vulnerabilidad puedan acceder a este servicio de forma gratuita, se evaluará utilizando el **Indicador Público de Rentas de Efectos Múltiples (IPREM)**. Los ingresos económicos brutos anuales y por unidad familiar, no deben superar los siguientes umbrales:

- › **2 veces** el IPREM de doce pagas para personas no integradas en ninguna unidad familiar.
- › **2,5 veces** el IPREM cuando se trate de personas integradas en alguna de las modalidades de unidad familiar con menos de cuatro miembros.
- › **3 veces** el IPREM para unidades familiares integradas por cuatro o más miembros o que tenga la condición de familia numerosa o que una de las personas tenga un grado de discapacidad igual o superior al 33% reconocido oficialmente.

El IPREM anual (12 pagas) en el año 2019 ha sido de 6.454,03 euros.  
Puedes consultarlo en [iprem.com.es](http://iprem.com.es)

Además, ninguna de las personas de la unidad familiar debe ser **titular** de bienes inmuebles, excluida la vivienda habitual, ni de sociedades mercantiles. Tampoco se podrá tener más de una cuenta.

! Todas las entidades de crédito que ofrezcan cuentas de pago están **obligadas a ofrecer cuentas de pago básicas** a aquellas personas que: residen legalmente en la UE, incluidas las personas que no tengan domicilio fijo; sean solicitantes de asilo; no tengan un permiso de residencia, pero su expulsión sea imposible por razones jurídicas o de hecho.

## Consultas

### CUENTA BANCARIA - Fallecimiento de la persona titular de una cuenta

Ha fallecido un familiar y figuro como persona autorizada en la cuenta, ¿puedo disponer del saldo tras su fallecimiento?

Una vez fallecido el titular de la cuenta, no podrás seguir haciendo uso de la misma, ya que **ese poder desaparece**. Si la persona fallecida era el único titular, todas las personas herederas tienen que dar su autorización para poder disponer del saldo.



### CONFLICTO EN UN ESTABLECIMIENTO - No entregar la hoja de reclamaciones

No me entregan una hoja de reclamaciones en una tienda con la que he tenido un problema. ¿Qué hago?



Los establecimientos **están obligados** a tener y a entregar, de manera gratuita, la hoja de reclamaciones en caso de que se la soliciten. La inexistencia o negativa a facilitarlas puede ser motivo de sanción.

Si no te la entregan puedes presentar ante la administración **un escrito firmado** que incluya los datos del reclamante (nombre, DNI, dirección, teléfono, email) y del establecimiento, el lugar, la fecha y detalle de los hechos y tu pretensión. Debes adjuntar todos los documentos o pruebas (facturas, contratos, tique de compra...).

### TALLERES DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS - Cambio de taller

He dejado mi coche en el taller para cambiar las bujías y revisar un problema que tengo con el catalizador. No estoy de acuerdo con algunas de las soluciones que me proponen, pero ahora mismo está el trabajo hecho a medias. ¿Puedo cambiar de taller?

Tienes derecho a desistir del encargo realizado **en cualquier momento**, pero deberás abonar al taller el importe por los trabajos que autorizaste y que hayan sido efectuados hasta la retirada del vehículo.



Consúltanos

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

# ¿SE TE HA ESTROPEADO...?



**!** Debes informar a la empresa sobre el problema en el momento en el que lo detectas.

## ¿Han pasado **6** meses **DESDE QUE LO COMPRASTE**?

**NO**

Se entiende que es un defecto de fabricación y deben repararlo o sustituirlo

**SÍ**

Deberás probar que el defecto existe y que era de origen (que el uso ha sido correcto).



## ¿Cuál es LA GARANTÍA mínima?



en productos nuevos



en productos de segunda mano vendidos por profesionales



en las reparaciones

¡Las reparaciones y las sustituciones de las piezas son gratis!

Además de la garantía legal, las empresas pueden ofrecerte la **garantía comercial** (no es obligatoria). **Nunca será inferior a la legal** y deben entregártela por escrito o en soporte duradero.

**!** Para hacer valer la garantía debes presentar el tique de compra, facturas, albaranes, etc.

**¡CONSERVALOS!**

*zuregandik gertu  
cerca de ti*

**BILBAO**

Alameda Recalde, 39 A

Tfno. 94 403 24 36

[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