

REVISTA  
**K**ontsumo  
ALDIZKARIA

- El tema del semestre es...
- Hoy hablamos con...
- Así fue y así se lo hemos contado
- ¿Lo sabías?
- Tienes derecho a...
- Te puede pasar a ti
- Así nos ven

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATARIETZA ETA  
TURISMO SAILA  
Konsumo eta Industria  
Segurtasuneko Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
COMERCIO Y TURISMO  
Dirección de Consumo y  
Seguridad Industrial

**K**ontsumo  
gelak

REVISTA  
**K**ontsumo  
ALDIZKARIA

El tema del semestre es...  
El consumo sostenible

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATU-ARITZA ETA  
TURISMO SAILA  
Kontsumo eta Industria  
Departamentuko Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
COMERCIO Y TURISMO  
Dirección de Consumo y  
Seguridad Industrial

**K**ontsumo  
gelak

# El tema del semestre es... El consumo sostenible

“El tema del semestre es...” es un espacio de nuestra revista en el cual trataremos ampliamente diversos temas de consumo. Para nuestro primer número hemos seleccionado un tema del que se habla mucho en los medios de comunicación debido al interés que suscita al público en general y a los diversos estamentos gubernamentales:

## **“EL CONSUMO SOSTENIBLE”**

Estamos acostumbrados y acostumbradas a escuchar en televisión, radio, etc... términos como “consumo sostenible” o “desarrollo sostenible”. Esto nos puede sonar a compra no compulsiva, a antiglobalización, a energías renovables y, sobre todo, a consumo de productos ecológicos.

Pero... ¿Cuál es su verdadero significado? ¿Por qué nos bombardean cada día con lo de consumo/desarrollo sostenible? En el número de hoy, intentaremos contestar de forma sencilla a estas y otras preguntas.

## **Antecedentes históricos del Desarrollo Sostenible**

Analicemos un poco como ha sido nuestra historia más reciente. Hasta hace bien poco, históricamente hablando, hemos sido un país en vías de desarrollo.

Las personas mayores aún recuerdan cuando en las casas no había teléfono, muy pocas personas tenían automóvil, el aparato de radio se escuchaba en casa de algún vecino... En fin ¿Te imaginas tener que prescindir ahora de tu móvil, de tu coche o de tu discman? Vamos más allá: ¿podrías?



Hoy en día, las cosas han cambiado bastante y además de la radio, el mercado nos ofrece otro tipo de avances tecnológicos como mp3, discmans... Rara es la familia que no tiene un coche, hablamos por el móvil mientras caminamos, las cámaras de fotos digitales han sustituido al clásico revelado, etc. **En definitiva, el poder económico y técnico ha evolucionado.**

**¡Nos hemos convertido en un país desarrollado!**

# El tema del semestre es... El consumo sostenible

Nuestra evolución social va ligada a la producción y al consumo. De este modo obtenemos unos bienes materiales que nos proporcionan bienestar y calidad de vida.

Este modelo es el seguido, aunque a distinto nivel, en gran parte del mundo y esto lo hemos visto como un proceso lógico de desarrollo social.

## Problemas derivados del desarrollo en el modelo de sociedad de consumo

Este desarrollo que vivimos, en cambio, no viene exento de problemas. De hecho, a día de hoy, en el mundo nos encontramos sobre todo tres grandes problemas originados por este modelo de sociedad de consumo: el **medioambiental**, el **económico** debido a las diferencias entre países comúnmente llamados del norte y sur, y como consecuencia de éstas, las **diferencias sociales**.

**1. El problema medioambiental.** Además de que la contaminación o el cambio climático inciden directamente en nuestra calidad de vida como consecuencia de la producción masificada a la que estamos sometiendo a los recursos, nos encontramos en un punto en el cual prevemos que nuestra producción se verá afectada en un futuro próximo, ya que los recursos que utilizamos actualmente para conseguirlo se están agotando.



**2. El problema económico** se está dando porque la diferencia entre países ricos y países pobres se está convirtiendo en un abismo insalvable.

**3. Diferencias sociales.** A consecuencia de este estado de extrema pobreza de los países subdesarrollados se originan otros derivados, como la deuda externa, la explotación infantil, etc.

## ¿En qué situación nos encontramos en Euskadi?

Como apuntábamos antes, vivimos en un país desarrollado. Nos encontramos en situación de privilegio económico y social dentro un grupo minoritario, a diferencia de un grupo mayoritario de población mundial que vive en la pobreza.

Si tomamos como referencia el estudio que hizo el Gobierno Vasco sobre la huella ecológica que dejamos, llamado "Huella ecológica en la Comunidad Autónoma Vasca" editada en enero de 2005, la

# El tema del semestre es... El consumo sostenible

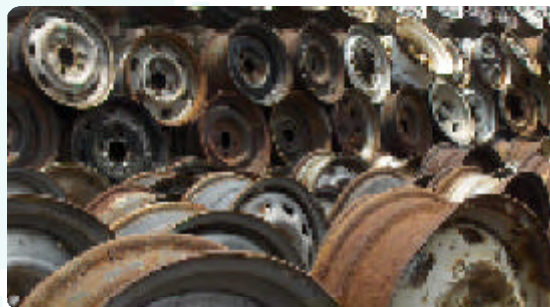
conclusión es clara. Si todo el planeta tuviera nuestra forma de vida, los recursos que deberíamos gastar para mantenerla los tendríamos que sacar de dos planetas y medio.

Y, aunque queramos creer que esta situación puede ir para largo, lo cierto es que la generación de nuestros jóvenes sufrirá las consecuencias de este efecto devastador. Por tanto, siguiendo este ritmo, antes de finalizar el siglo XXI se prevé el agotamiento de casi todas las reservas.

## ¿En qué consiste el desarrollo sostenible?

**El desarrollo sostenible es el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la posibilidad de generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades**

En otras palabras, de lo que se trata es de satisfacer las necesidades básicas actuales, sin destruir la base de la que dependen el desarrollo socio-económico y la calidad de vida futuras. Se deben por tanto cambiar políticas y prácticas en todos los niveles, desde el ámbito individual hasta el internacional.



## Como personas consumidoras...

Está claro que si en lugar de un utilitario pequeño, compramos un todo-terreno o un deportivo, el consumo de gasolina que tendremos que afrontar durante su vida útil será mucho mayor. A veces nos será indispensable comprar ese todo-terreno, porque, por ejemplo, vivamos en un lugar de difícil acceso, pero en otras ocasiones, nuestras compras están influenciadas por las modas, la publicidad...

Pero, ¿sólo los coches no son sostenibles? No. La "no sostenibilidad" se encuentra en muchos productos y situaciones tanto globales como individuales:

- En productos que emplean compuestos químicos perjudiciales para el medio ambiente.
- En productos elaborados en países en vías de desarrollo para abaratar la mano de obra.
- En productos que compiten deslealmente con otros de otras regiones.
- En productos elaborados por niños y niñas.
- En situaciones de derroche, como por ejemplo tener la luz o calefacción siempre encendidas.
- En malgastar el agua...

# El tema del semestre es... El consumo sostenible

Como vemos, nuestra elección y uso de los productos también influye en el modelo económico-social-ambiental.



## ¿En qué me tengo que fijar para realizar un consumo sostenible?

Las personas consumidoras podemos y debemos desarrollar un consumo responsable, es decir, debemos llevar a cabo nuestras elecciones de compra no sólo en base a su calidad y precio sino principalmente, realizando un consumo saludable, seguro, sostenible, solidario y eficiente, que tenga en cuenta la responsabilidad social de las empresas implicadas y no olvidando nunca la responsabilidad que tenemos como personas consumidoras.

### Por tanto...

· **Si consumimos productos de cultivo ecológico, o que no dañen el medio ambiente**, favoreceremos el crecimiento de la oferta de productos en cuya producción no se utilizan productos químicos.

· **Si compramos productos elaborados con productos reciclados**, favoreceremos el reaprovechamiento de materiales ya elaborados, contribuyendo así a la perduración de los recursos naturales.

· **Si elegimos envases de vidrio** contribuiremos a un consumo sostenible ya que el vidrio es 100% reciclable, es reutilizable y tiene una vida de reciclaje ilimitada.

· **Si apostamos por el producto y no por el envase**, ayudaremos a reducir el número de envases, es decir, la cantidad de basura que se amontona en el planeta.

· **Si consumimos productos locales o de temporada**, ayudaremos a la economía y la cultura local además de reducir el uso de transportes de los productos, lo que conlleva una menor contaminación.

· **Si consumimos productos de comercio justo**, estaremos apostando por unas condiciones laborales justas para todos los y las habitantes del planeta.



# El tema del semestre es... El consumo sostenible

· **i hacemos un uso eficiente de la energía** favoreceremos un uso racional de los recursos naturales energéticos, que ayudará a reducir los impactos negativos sobre el medio ambiente.

S

· **i hacemos un uso responsable del agua** en nuestra pequeña medida, estaremos haciéndole un gran favor al planeta.



· **Si priorizamos el uso del transporte público** además de beneficiar nuestra economía doméstica, favoreceremos el cuidado del medio ambiente (se ahorra energía, se reduce la emisión de gases contaminantes...)

· **Si compramos sólo lo necesario**, estaremos apostando por un desarrollo sostenible. El desarrollo sostenible comienza con un consumo razonable.

La persona consumidora responsable debe tomar conciencia de si está comprando un producto que perjudica o no al medio ambiente, o si conlleva mano de obra barata, e incluso explotación laboral de la infancia.

A la hora de comprar un producto o utilizar un servicio es importante reflexionar acerca de, por ejemplo, en qué se invierte el dinero que paga por determinado producto, qué porcentaje se dedica a publicidad, qué porcentaje de su dinero está pagando el envase, y cuál realmente paga el contenido, o cuál llega finalmente a manos de las personas productoras. Es decir, exigir transparencia en el proceso de comercialización.



## Y además "Comercio Justo". Un ejemplo útil del consumo sostenible

Como personas consumidoras, nos percatamos de que fijarnos en todas esas cosas anteriormente expuestas puede resultar difícil y/o costoso.

# El tema del semestre es... El consumo sostenible



¿Cómo puedo hacer un consumo sostenible sin tener que estar estudiando cada etiqueta y cada característica? Una de las herramientas a nuestro alcance la encontramos en los productos de Comercio Justo.

Cuando estamos comprando, vemos que algunos productos tienen esta etiqueta o similar:



Esta etiqueta certifica que dicho producto se está comercializando siguiendo los criterios del Comercio Justo, pero...¿Qué criterios son esos?

## Producción:

Las personas desfavorecidas de los países del Sur se constituyen en organizaciones participativas y democráticas de producción que se caracterizan por los siguientes conceptos:

- El respeto medioambiental y cultural de la zona.
- La dignidad en los salarios y condiciones laborales.
- La no explotación infantil.
- La igualdad de género.

## Importación:

Las relaciones entre las organizaciones importadoras y quienes producen tienen las siguientes características:

- Relación directa sin intermediación.
- Pago de un precio digno y justo.
- Transparencia en la gestión comercial y financiera.
- Relación comercial a largo plazo.
- Inversiones sociales.
- Programas de formación y asistencia técnica.
- Labor de sensibilización.

Así pues, con todo esto sabemos que ese producto que tiene el sello es un producto que no daña el medio ambiente, es solidario y goza de gran calidad.





# El tema del semestre es... El consumo sostenible

**¿Puede algún otro producto que no lleve el sello de comercio justo acreditar ser igualmente respetuoso con el medio ambiente?**

Sí, se trata de los productos que se comercializan en tiendas denominadas de comercio justo y que a pesar de que no llevan este sello, están respaldadas generalmente por una ONG que certifica que cumplen los requisitos anteriormente citados.



También son respetuosos con el medio ambiente los productos etiquetados como ecológicos. Cuando un producto lleva esta etiqueta (producto ecológico) normalmente significa que su producción no conlleva deterioro de su entorno y que además, no se han utilizado plaguicidas, fertilizantes ni otros compuestos químicos.

Tampoco hay que olvidar los productos del mercado sin ningún sello distintivo pero que también son más sostenibles que otros, como por ejemplo, productos de factorías cercanas o productos semiartesanales.

## Ahora te toca a ti

Tras todo lo que hemos visto, te toca a ti actuar y puedes hacerlo de varias formas:

- Escondiendo la cabeza, haciendo como que no pasa nada.
- Dejando de consumir y volviendo a la edad de piedra voluntariamente.
- Abogando por el "Desarrollo Sostenible" y llevando a cabo un consumo sostenible y responsable.

Ahora que ya sabes lo que significa desarrollo y consumo sostenible, sabes en qué situación nos encontramos y hacia dónde vamos...

## ¡Tú decides!



REVISTA  
**K**ontsumo  
ALDIZKARIA

Hoy hablamos con...  
Ruben Mendiola Erkoreka

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATU-ARITZA ETA  
TURISMO SAILA  
Kontsumo eta Industria  
Departamentu Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
COMERCIO Y TURISMO  
Dirección de Consumo y  
Seguridad Industrial

**K**ontsumo  
gelak

# Hoy hablamos con...

## Ruben Mendiola Erkoreka

### EL CONSUMO NO DA LA FELICIDAD

Rubén Mendiola Erkoreka es el Director de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco.

A continuación os invitamos a que leáis su reflexión acerca de la relación entre el consumo y la felicidad.

*Según un estudio hecho público hace sólo unos pocos días por la firma Deloitte, cada familia española (los vascos no estaremos por debajo de estas cifras) gasta por término medio 904 euros en la apoteosis consumista de las navidades. Este gasto de 904 euros se reparte de la siguiente manera: 500 euros se dedica a regalos, otros 218 a comida extra y 167 a salidas, es decir, fundamentalmente hostelería. Esto sin tener en cuenta otros gastos, como los viajes, o la lotería, en la que nos dejamos, la mayor parte de las veces atrapar con la excusa de que tenemos que atender a "compromisos". Detrás de estas frías cifras se enmascara un consumismo, en muchos casos, absurdo e irracional.*

*Gastamos cada vez más en Navidad, el estudio afirma que un 6% más que en 2005. Gastamos más que otros países de mayor poder adquisitivo (sólo Irlanda, Gran Bretaña, Chipre y Estados Unidos superan la media española) y empezamos con la euforia navideña cada vez antes (incluso en noviembre podemos observar que el "espíritu" consumista de la navidad aflora por alrededor en forma de multitud de reclamos para gastar nuestro dinero.)*



Ruben Mendiola Erkoreka, Director de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco.

*Ahora bien no por mucho gastar nos lo vamos a pasar mejor. No conviene equiparar ocio con gasto. Tenemos que releer aquel libro de nuestra infancia "El Principito" en el que se nos recuerda que lo esencial es invisible a nuestros ojos.*

*Se podrá argumentar, y con cierta razón, que se trata de festejar unas fechas especiales y que los regalos demuestran el afecto por nuestros seres queridos. No niego que esto es así, pero el problema aflora cuando hacemos del consumo un fin en sí mismo o cuando caemos en la adicción a las compras (situación que es muy difícil de detectar por nosotros mismos), buscando emociones de las que carecemos.*

# Hoy hablamos con...

## Ruben Mendiola Erkoreka

*No está de más darnos algún capricho o tener un detalle con ciertas personas, pero estos consumos se convierten en perversos cuando gastamos por encima de nuestras capacidades (sin olvidar el sobreendeudamiento al que la carestía de la vivienda nos ha abocado) o cuando vamos de compras simplemente por salir de un estado anímico negativo por medio de gratificaciones consumistas.*

*Si realmente compramos lo que necesitamos, o lo que racionalmente hemos decidido dentro de nuestra capacidad de gasto, no hay nada que objetar. Lo lamentable es que compremos simplemente llevados por la euforia consumista colectiva, o para llenar vacíos emocionales que, a la larga, serán mayores cuando observemos que hemos adquirido objetos de dudosa necesidad. Lo mismo ocurre cuando compramos porque estamos ante un "chollo" por los precios rebajados, cuando a veces no deseamos realmente el producto adquirido.*

*Un ejemplo de lo hasta aquí expuesto lo podemos comprobar en la compra de juguetes. Actualmente los niños disponen, en muchos casos, de demasiados juguetes y un exceso puede provocar*

*un efecto contraproducente, como de bloqueo. Es importante no sobrecargar a los niños de juguetes, sino jugar con ellos.*

*Con los juguetes tenemos una ocasión para educar a nuestros hijos, no se trata de no tener en cuenta sus peticiones, pero tampoco se trata de satisfacer cada una de ellas. Debemos hacerles ver que nuestras posibilidades económicas nada tienen que ver con la buena educación o con el afecto. Algunos padres se agobian pensando que son peores padres por no poder atender a las peticiones de sus hijos, cuando puede ser mucho más educativo que aprendan a valorar lo que les ofrecemos.*

*Llegados a este punto quiero resaltar algunas ideas sobre la influencia de la publicidad en nuestros esquemas mentales que tienen incidencia sobre nuestros hábitos de compra. La publicidad hoy en día no es informativa, porque no explica contenidos sino que trata de vender sensaciones asociadas a productos de marca. La publicidad intenta que asociemos una marca con los tópicos dominantes en cada momento: la salud (colesterol, dieta sana...), ecología, culto a la imagen y a la apariencia física, etc.*

*Tal como nos explicó el psicólogo D. Javier Garcés Prieto en el curso sobre Publicidad y Consumo que organizamos en Donostia el pasado mes de octubre, realmente es muy difícil resultar inmunes a la publicidad. Nos influye porque intenta crear hábitos de compra asociados a ideas tales como: ser admirado, tener éxito, tener libertad, distinción, exclusividad, pertenecer a*



# Hoy hablamos con...

## Ruben Mendiola Erkoreka

*una élite social etc. Las marcas publicitarias intentan que las asociemos a estas ideas.*

*Esto se puede comprobar con bastante claridad en los anuncios de coches: el propietario de una buena marca de coche es admirado y envidiado por los demás, incluso los guardias de tráfico le ceden el paso frente a otros coches de inferior categoría. Si tenemos determinada marca tendremos más éxito social y personal (ligamos más). Estas ideas nos pueden parecer terriblemente primarias, pero, si reflexionamos unos instantes, nos damos cuenta de que nos influyen en mayor o menor medida.*

*No hay nada más absurdo que endeudarse para aparentar que disponemos de un status social. Incluso a veces, los mismos viajes que realizamos los hacemos en alguna medida, para responder luego ante nuestro círculo de amistades. Forzar nuestra economía para comprar un coche de élite para darnos prestigio social, es algo que no se puede entender pero que ocurre constantemente.*

*Volviendo al título de estas líneas, es importante que no caigamos en los cantos de sirena de la publicidad: la felicidad y la alegría no dependen de lo que vayamos a comprar. Comprar productos de determinada marca no es señal de distinción y prestigio social, la apariencia física no es lo más importante para ser apreciados y queridos. Si compramos determinados productos no pareceremos más jóvenes, guapos y delgados.*

*Si a lo anterior unimos el bombardeo publicitario para comprar a crédito (empresas de créditos fáciles), puesto que se nos hace ver que comprar a crédito no tiene ninguna dificultad y no plantea*

*ningún problema, observaremos que la situación económica de muchas familias puede tambalearse ante semejantes señuelos que intentan que confundamos los objetos materiales con la felicidad.*



REVISTA  
**K**ontsumo  
ALDIZKARIA

Así fue y así  
se lo hemos contado...

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATU-ARITZA ETA  
TURISMO SAILA  
Kontsumo eta Industria  
Departamentuko Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
COMERCIO Y TURISMO  
Dirección de Consumo y  
Seguridad Industrial

**K**ontsumo  
gelak

# Así fue y así se lo hemos contado...

Así fue y así se lo hemos contado, es el apartado donde se describen las acciones más destacadas realizadas a lo largo del semestre.

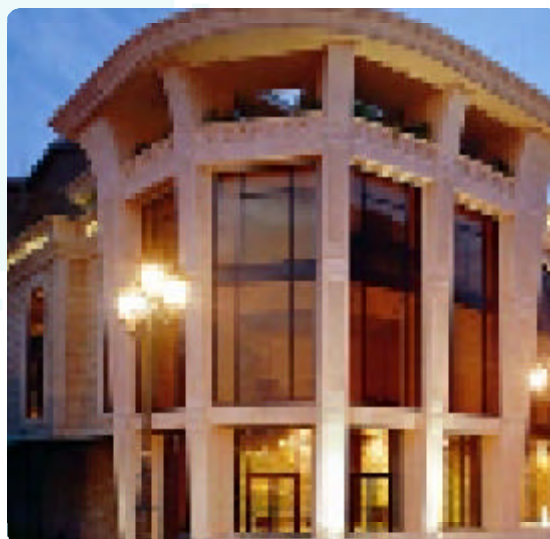
En este primer número, encontrarás información sobre:

- El II Encuentro Estatal de Centros de Formación al Consumidor, celebrado en Oviedo.
- El intercambio llevado a cabo entre la Escola del Consum de Catalunya y Kontsumo Gelak.

## II ENCUENTRO ESTATAL DE CENTROS DE FORMACIÓN AL CONSUMIDOR (6-7-8/03/2006)

A principios del mes de marzo de este año 2006, tuvo lugar en el Auditorio Príncipe Felipe de Oviedo el **II Encuentro Estatal de Centros de Formación al Consumidor**, organizado por la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo, de la Consejería de Salud y Servicios Sanitarios del Gobierno del Principado de Asturias.

En dicho encuentro profesionales de la formación en consumo de Galicia, Cantabria, Comunidad Autónoma Vasca, Principado de Asturias, Comunidad Valenciana, Aragón, Cataluña, Andalucía, Castilla la Mancha, Islas Canarias y Extremadura se dieron cita para debatir e intercambiar experiencias formativas en consumo.



Desde la Dirección General de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco acudimos varios de los responsables de los programas de formación de **Kontsumo Gelak** y **Kontsumo Eskoletan**.

Desde estas líneas agradecemos a la organización la invitación que hizo a Kontsumo Gelak para participar activamente en este encuentro mediante la exposición de dos experiencias.

### 1<sup>a</sup> EXPERIENCIA

#### Proyecto Europeo Grundtvig

*Elaboración de material didáctico relacionado con los cosméticos.*

Financiado por la Comisión Europea, dicho proyecto planteaba la elaboración y experimentación de nuevos enfoques

# Así fue y así se lo hemos contado...

metodológicos a la vez que demostraba su utilidad en la formación de personas adultas.

El Proyecto Europeo Grundtvig reunió a tres países europeos (España, Italia y Portugal) que conjuntamente diseñaron cinco unidades de formación multimedia sobre el tema específico de **los cosméticos**.

Durante dos años de andadura, las acciones derivadas de la elaboración de dichos materiales han sido varias: puesta en práctica de los materiales con diferentes colectivos de personas adultas, emisiones radiofónicas, charlas, excursiones formativas, además de la creación de diversos materiales para su reparto y cesión en régimen de préstamo en los tres territorios históricos de País Vasco.

## 2ª EXPERIENCIA

**Consumo y discapacidad. Los paquetes formativos.**

*Un caso práctico de desarrollo en Centros de Formación de Consumo.*

Esta modalidad formativa pretende ser integral, ya que la formación no sólo se basa en los contenidos, sino también en hábitos y conductas saludables y responsables con uno/a mismo/a y con el medio.

La exposición e intercambio de experiencias con el resto de Comunidades Autónomas resultó muy enriquecedora, ya que fue un foro desde el cual se debatieron y consideraron nuevas y diferentes formas de trabajar el consumo con los diferentes colectivos que conforman el tejido social.



Ponencia del II Encuentro Estatal de Centros de Formación al Consumidor

## PRIMER INTERCAMBIO DE CENTROS DE FORMACIÓN EN CONSUMO: ESCOLA DEL CONSUM DE CATALUNYA Y KONTSUMO GELAK

(13-14/03/2006 - 27-28/03/2006)

El primer intercambio entre Centros de Formación de Consumo tuvo lugar en el mes de marzo.

Los centros protagonistas fuimos la Escola del Consum de Catalunya y Kontsumo Gelak. Dicho intercambio se realizó en dos fases:

- En la **primera**, representantes de la Escola del Consum acudieron a Kontsumo Gelak.

Durante dos días organizamos jornadas de trabajo con el objetivo de intercambiar



# Así fue y así se lo hemos contado...

experiencias en lo que se refiere a la formación en materia de consumo y a la gestión y organización de los centros de formación.

· La **segunda** fase se desarrolló en Cataluña. Para ello 4 representantes de Kontsumo Gelak nos dirigimos a Barcelona, donde pudimos conocer in situ el funcionamiento del centro, además de vivenciar diferentes talleres.

La realidad de ambos Centros de Formación de Consumo, así como la descripción de los intercambios y las propuestas de futuro, serán recopilados en una publicación elaborada por la Escola del Consum y Kontsumo Gelak.



Jornada de trabajo en las Kontsumo Gelak

REVISTA  
**K**ontsumo  
ALDIZKARIA

¿Lo sabías?

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATU-ARITZA ETA  
TURISMO SAILA  
Kontsumo eta Industria  
Departamentu Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
COMERCIO Y TURISMO  
Dirección de Consumo y  
Seguridad Industrial

**K**ontsumo  
gelak

## ¿Lo sabías?

En este apartado queremos compartir con todos/as vosotros/as las preguntas "estrella" de los talleres de Kontsumo Gelak.

Son las cuestiones más repetidas y por lo tanto las que más inquietan a las personas usuarias que nos visitan en nuestras escuelas de consumo.

También abordaremos informaciones o curiosidades que nos pueden ser muy útiles para desenvolvemos en el mundo del consumo de una forma responsable y autónoma.

**¿Por qué es recomendable esperar a enfriar los alimentos antes de meterlos al frigorífico?**

Porque si introducimos el alimento inmediatamente después de cocinarlo, éste desprenderá tanto calor, que el frigorífico no tendrá potencia suficiente para eliminarlo, y aumentará su temperatura alterando la del resto de alimentos almacenados.



**¿Por qué no se recomienda comprar aquellos productos congelados que presenten escarcha en su interior?**

Porque es un signo de que en algún punto de la cadena alimentaria (recorrido que hace el alimento desde su origen hasta que llega al consumo) se ha roto la cadena del frío. Es decir, que en algún momento ha superado los -18°C que son imprescindibles para que en un producto congelado se mantengan las propiedades nutritivas.

**¿Por qué una de las raciones diarias que debemos tomar de verdura es aconsejable tomarla en estado crudo, por ejemplo, en ensalada?**

Porque es la manera de asegurarse el aprovechamiento máximo posible de sus vitaminas y minerales. En el proceso de cocción una parte de estos nutrientes se queda en el agua de cocción, y otra parte se pierde en la evaporación que se produce durante el cocinado.

**¿Por qué las pilas contaminan tanto?**

Porque contienen metales pesados, es decir elementos químicos que por su alto peso molecular, no se pueden destruir por procesos biodegradables en la naturaleza. Por lo tanto, si se vierten al medio natural, permanecen en él por tiempo indefinido y entran a formar parte de los ciclos alimentarios a través de los alimentos o del agua y son causantes de enfermedades peligrosas.

# ¿Lo sabías?

Un caso muy conocido es el del mercurio, que se acumula en los peces y llega a los seres humanos produciendo enfermedades mortales y malformaciones fetales.

## ¿Por qué la temperatura de nuestra calefacción no debería exceder 20°C?

Porque es la temperatura idónea para una vivienda. Con cada grado de más, el consumo aumenta innecesariamente un 7%.

## ¿Por qué es recomendable apagar completamente el televisor cuando no lo estamos viendo?

Porque si lo apagamos únicamente utilizando el mando a distancia, es decir, dejando el piloto rojo encendido, se sigue consumiendo energía. A esta situación se le llama "consumo fantasma". Es conveniente apagarlo desde el propio aparato e incluso desenchufarlo.



## ¿Por qué las cocinas de gas son más eficientes en cuanto a ahorro de energía que las eléctricas?

Porque las cocinas de gas empiezan a gastar energía en el momento en que las encendemos y en cuanto se apagan se termina su consumo. En cambio las eléctricas cuando las apagamos mantienen el calor durante un cierto periodo de tiempo y, por tanto, siguen gastando energía. Es lo que se denomina "calor residual".

Por eso, si tenemos en casa cocina eléctrica, lo recomendable es apagar el fuego antes de que termine la preparación del alimento, para aprovechar ese calor residual.



## ¿Por qué se recomienda comprar las gafas de protección solar en establecimientos autorizados?

Porque si no, te arriesgas a que los cristales no estén homologados, o sea, que no cumplan con la normativa europea de protección ante los rayos solares (UVA, UVB).

# ¿Lo sabías?



Las gafas de sol no autorizadas “engañan” al ojo. La lente oscura sin homologar hace que la pupila se dilate más y esté más propensa a recibir la radiación solar. Lo más peligroso de exponerse a la radiación solar es que ésta se almacena en el cristalino y no se elimina. Al cabo del tiempo el cristalino se nubla y se producen graves daños como, por ejemplo, las cataratas.

**¿Por qué se dice que no debemos usar las cremas de protección solar de un año para otro?**

Porque pierden factor de protección solar, que es un criterio fundamental a la hora de escoger una crema solar. Lo que sí podemos hacer para aprovechar el producto sobrante es utilizarlo como crema hidratante corporal.

**¿Por qué en los supermercados y grandes superficies generalmente las puertas de entrada se sitúan en el lado derecho y las de salida en el izquierdo?**

Porque está comprobado que los seres humanos por inercia nos movemos en sentido contrario a las agujas del reloj. Por eso se utiliza como técnica de venta, para que recorramos todo el establecimiento y veamos los productos expuestos.



REVISTA  
**K**ontsumo  
ALDIZKARIA

Tienes derecho a...

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATU-ARITZA ETA  
TURISMO SAILA  
Kontsumo eta Industria  
Departamentu Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
COMERCIO Y TURISMO  
Dirección de Consumo y  
Seguridad Industrial

**K**ontsumo  
gelak

# Tienes derecho a...

Como personas consumidoras y usuarias que somos, resulta necesario que conozcamos cuáles son nuestros derechos y deberes, para evitar posibles conflictos de consumo. Éste es el objetivo de este apartado, conocer los derechos y deberes en cada ámbito concreto de consumo.

En este primer número, hablaremos sobre nuestros derechos básicos como personas consumidoras y usuarias en el ámbito de la Comunidad Autónoma Vasca, reconocidos en la LEY 6/2003, de 22 de diciembre, de ESTATUTO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS (BOPV 30-12-2003), aprobada por el Parlamento Vasco.

## QUIÉNES SON PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

Antes de comenzar a explicar los derechos básicos que tenemos, conozcamos quiénes son personas consumidoras y usuarias

La persona **consumidora** es aquella que adquiere un **producto** como destinataria final del mismo. Por ejemplo, una persona que compra una botella de leche para su desayuno.

La persona **usuaria** es aquella que utiliza un **servicio** como destinataria final del mismo. Por ejemplo, la persona que coge el autobús para ir a trabajar.

Pero una persona que compra una botella de leche para hacer las natillas del postre del menú de su restaurante, o la empresa que utiliza el tren para transportar sus mercancías, no son ni consumidores ni usuarios.



## DERECHOS BÁSICOS

Nuestros derechos básicos en el ámbito de la Comunidad Autónoma Vasca son 7:

### 1º Derecho a la salud y a la seguridad

Los productos y servicios no representarán riesgo ni para nuestra salud o seguridad ni para el medio ambiente.

En el caso de los productos que representen algún riesgo que sea admitido y previsible, éste debe ser comunicado a la persona consumidora y usuaria.

Por ejemplo, encontramos productos en el mercado que llevan símbolos que nos previenen de peligros del uso de los mismos (corrosivo, tóxico, cuidados específicos en la manipulación...)

# Tienes derecho a...

## 2<sup>o</sup> Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales

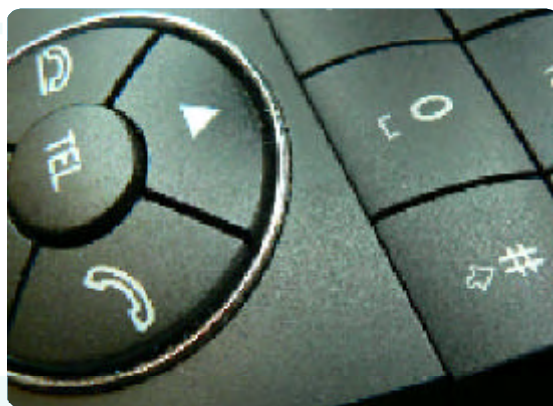
Esto significa:

- Recibir la factura de compra.
- Recibir un presupuesto previo.
- Recibir el resguardo de depósito en caso de entregar un artículo para su reparación o comprobación.
- Recibir el documento de garantía y manuales de instrucciones.
- Disponer de hojas de reclamaciones en todos los establecimientos.
- La exposición pública y visible de los precios y tarifas.
- La notificación previa del corte del suministro de los servicios públicos de prestación continua, como por ejemplo el abastecimiento de agua, la recogida de basuras...
- La eliminación, en las condiciones generales de contratación, de las cláusulas abusivas, las cuales producen un desequilibrio entre los derechos y obligaciones de la persona comerciante o prestadora del servicio y la persona consumidora o usuaria.

## 3<sup>o</sup> Derecho a la protección jurídica y a la reparación de daños

Cuando adquirimos o usamos un bien o servicio, y éste nos produce daños o perjuicios, tenemos derecho a una protección jurídica eficaz que vaya encaminada a la indemnización por esos daños y perjuicios sufridos.

Por ejemplo, si compramos un producto y éste resulta estar defectuoso, tenemos derecho a que la persona comerciante nos proporcione otro en buen estado. Todos los comercios, servicios y actividades profesionales de la CAPV deberán tener hojas de reclamaciones a nuestra disposición.



## 4<sup>o</sup> Derecho a la información

Tenemos derecho a recibir una información veraz, completa, objetiva y comprensible sobre las características de los bienes y servicios puestos a nuestra disposición, para que podamos realizar una elección consciente y racional entre los mismos y podamos utilizarlos de una manera segura y satisfactoria.

Para ello en nuestra Comunidad Autónoma contamos con las Oficinas Territoriales del Dpto. de Industria, Comercio y Turismo y las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias.



# Tienes derecho a...

## 5º Derecho a la educación y a la formación en materia de consumo

En virtud de este derecho podremos:

- Tener una formación integral para propiciar un consumo responsable.
- Conocer nuestros derechos y la manera de ejercerlos.
- Conocer los riesgos derivados del uso y consumo de bienes y servicios.
- Adecuar nuestras pautas de consumo hacia un uso racional de los recursos para lograr la conservación del medio ambiente y un desarrollo sostenible.

*Y es en el marco de este derecho, donde se ubican Kontsumo eskoletan, Kontsumo Gelak y Consumoa eta nagusiak, programas, algunos de ellos, en vigor desde hace 17 años junto a otros de creación más reciente*

## 6º Derecho a la representación, consulta y participación

Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias son el cauce de representación y participación. Estas asociaciones participarán en todos los ámbitos de la vida pública en que se vean afectados tales derechos o intereses.

## 7º Derechos lingüísticos

Se reconoce el derecho a:

- Recibir en euskera y castellano la información sobre bienes y servicios.
- Usar cualquiera de las lenguas oficiales en las relaciones con empresas o establecimientos que operen en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma.



## DEBERES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

Las personas consumidoras y usuarias no sólo tenemos derechos, sino que también tenemos una serie de deberes, los cuales tenemos que cumplir para hacer efectivos nuestros derechos.

Estos deberes, son los siguientes:

- Leer y seguir las instrucciones de uso.
- Solicitar y guardar la publicidad.
- Solicitar y guardar el presupuesto previo.
- Solicitar, analizar y guardar el contrato.
- Solicitar y guardar la factura.
- Solicitar y guardar la garantía.
- Cumplir con las contraprestaciones adquiridas.
- Informarse previamente de los precios, condiciones, etc.

REVISTA  
**K**ontsumo  
ALDIZKARIA

¡Te puede pasar a ti!  
Resolución de conflictos  
de consumo

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATU-ARITZA ETA  
TURISMO SAILA  
Kontsumo eta industria  
Departamentuko Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
COMERCIO Y TURISMO  
Dirección de Consumo y  
Seguridad Industrial

**K**ontsumo  
gelak

# ¡Te puede pasar a ti! Resolución de conflictos de consumo

En este apartado encontrarás casos reales en los que, ante un conflicto de consumo, se acude al arbitraje de consumo. El arbitraje de consumo es una vía extrajudicial, rápida, eficaz, gratuita y voluntaria que permite resolver con carácter vinculante y ejecutivo los desacuerdos entre personas consumidoras y personas empresarias.

Para su tramitación la persona consumidora o usuaria presenta su solicitud en una OMIC, una Oficina Territorial de Consumo, en cualquier Asociación de Consumo o en la Junta Arbitral de Consumo, que se encuentra en Vitoria-Gasteiz.

**El caso que hoy describimos, se desarrolla en el ámbito de la hostelería.**

Se trata de la petición de devolución del dinero cobrado indebidamente en un restaurante.



## Exposición del caso

El reclamante y seis personas más entraron al restaurante reclamado en día festivo, después de comprobar que el precio del menú era de 7,20 €, según la información expuesta en un panel a la entrada del establecimiento.

El camarero que les atendió sólo les preguntó si deseaban la carta o el menú, sin especificar ningún precio. Ellos optaron por el menú.

En el momento del pago de la cuenta tuvieron que pagar 18€ por persona (precio de menú en día festivo), alegando la empresa reclamada que el precio expuesto en el panel de la entrada, únicamente correspondía a los días laborables.



REVISTA  
**K**ontsumo  
ALDIZKARIA

Así nos ven...

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATU-ARITZA ETA  
TURISMO SAILA  
Kontsumo eta Industria  
Departamentuko Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
COMERCIO Y TURISMO  
Dirección de Consumo y  
Seguridad Industrial

**K**ontsumo  
gelak

# Así nos ven...

## KONTSUMO GELAK

A continuación, os invitamos a leer la carta evaluativa que recibimos en Kontsumo Gelak tras recibir la visita del **Colegio Vera Cruz** de Vitoria-Gasteiz, (centro educativo veterano, ya que participa en las acciones formativas de Kontsumo Gelak desde el año 2002).

El Colegio Vera Cruz de Vitoria-Gasteiz, es un colegio privado concertado con el Gobierno Vasco, de implantación muy antigua en nuestra ciudad.

Es un colegio relativamente pequeño, con dos líneas, Modelo A y Modelo B y con tres etapas, E.I, E.P y ESO, además de servicio de guardería y dos aulas de integración y dos aulas de refuerzo educativo en ESO.

" Como centro de fundación religiosa, Mercedarias Misioneras de Bérriz, nos preocupa de modo fundamental la formación de nuestros/as alumnos/as en contacto con las diferentes realidades y necesidades de las personas de nuestro entorno y por ello nuestro trabajo con ONG e instituciones comprometidas con personas marginadas es prioritario para la formación integral de nuestros alumnos/as"



*Nosotras somos Susana Ozcáriz y Lucía Burgos. Somos tutoras de 3º y 4º curso de ESO respectivamente, pero lo que nos ha llevado a participar en los talleres de Kontsumo Gelak ha sido la asignatura optativa que impartimos en 4º de ESO, **Tránsito a la vida adulta**.*

*El colegio, ya hace años que optó por ofrecer a los alumnos/as esta opción, porque nos planteamos que los chicos y chicas de 15, 16 años, al salir del colegio no saben defenderse ni moverse en diferentes instituciones y ámbitos. Por este motivo intentamos "iniciarles" progresivamente en la vida adulta a través de un programa activo y completo que les permita conocer la realidad "in situ".*

*Cuando conocimos la oferta de Kontsumo Gelak, fuimos conscientes de que cubrían muchos campos que nosotras queríamos trabajar y de que su planteamiento era muy completo y atractivo.*

# Así nos ven...

*Conocimos Kontsumo Gelak en el año 2002 a partir de la información que nos remitieron. En ese primer momento seleccionamos un par de talleres a realizar, con la intención de conocerlos y valorar su importancia en nuestro proyecto. Una vez conocidos los talleres consideramos que nuestro proyecto de optativa no sería igual de rico y atractivo para nuestros alumnos/as año tras año sin contar con la increíble ayuda de Kontsumo Gelak, por lo que cada nuevo curso tras acudir a la jornada de puertas abiertas seleccionamos más talleres y más interesantes.*

*Respecto a la accesibilidad de las educadoras (Amaya, Ainhoa y Oihana), para cualquier problema que surja, para la adecuación de fechas, de asesoramiento de resolución de dudas, etc...queremos destacar que la respuesta siempre ha sido inmediata, de total disposición al colegio.*

*En lo referente a la realización de los talleres, comentar que son muy interesantes, muy adecuados y atractivos para los alumnos/as que están deseando que llegue el día de "Kontsumo" durante todo el curso.*



*La relación con las educadoras antes citadas, es muy positiva tanto para nosotras como para los alumnos/as. Son muy activas, positivas, agradables y consiguen que nuestros/as alumnos/as se involucren de forma excepcional en los talleres motivando su curiosidad, creando el debate y contribuyendo a que crezcan siendo más críticos con lo que nos rodea.*



*La metodología es también muy interesante y nos aporta ideas para "robar" y aplicar en nuestro centro. El hecho de disponer de las unidades didácticas previamente nos permite motivar a los alumnos/as y hacer que aumente su interés por los talleres. Los recursos utilizados son lúdicos y adecuados a las edades de nuestros alumnos/as, además de que siempre está todo perfectamente organizado y preparado por las educadoras.*

*Nos alegramos mucho de poder participar en estos talleres, con estas educadoras y nuestros chicos y chicas también.*

# Así nos ven...

*Agradecemos a Kontsumo Gelak y al Gobierno Vasco la oportunidad que nos dan de poder formar a nuestros alumnos/as y esperamos que podamos seguir acudiendo a vosotros curso tras curso, porque en este momento sois la mejor oportunidad de formación integral de que disponemos.*

*Muchas gracias por vuestro esfuerzo.  
¡Seguid así!*

*Lucía y Susana*

