

kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

EL TEMA ES

Compra Verde

REVISTA KONTSUMOBIDE 2012



Nº 15



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 15

La familia Ugarte lleva un largo tiempo teniendo problemas con la lavadora. La han llevado ininidad de veces a arreglar, pero, pasado un tiempo, empieza de nuevo a dar problemas. Es un hecho no tan fuera de lo común puesto que el electrodoméstico se adquirió

hace unos cuantos años y, con el tiempo, se ha ido deteriorando. Cuando lo adquirieron, el único criterio que utilizaron para optar por el mismo fue el PRECIO.

Pasado todo este tiempo, se han replanteado que el PRECIO pueda ser un criterio suficiente a la hora de comprar; de hecho han decidido considerar también otros criterios que pueden ser igual de útiles y sostenibles en el tiempo.

La familia Ugarte decide informarse sobre criterios de compra responsable, y, para ello, acuden a los Centros de formación e información de Kontsumobide para asistir a la jornada formativa Criterios para la compra: Compra Verde.

HAN APRENDIDO QUE...



REVISTA
KONTSUMOBIDE
2012



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 15

La adquisición de bienes y servicios es una de las actividades más cotidianas y comunes en nuestro quehacer diario. Y esa actividad no es, en ningún caso, una actividad neutra, sino el fruto de una decisión en la que intervienen multitud de factores: uno, sin duda, es el precio; pero las modas, la calidad y otros elementos son aspectos que, sea implícita o explícitamente, tomamos en consideración.

La compra responsable tiene como objetivo integrar los aspectos sociales, ambientales y éticos en las decisiones de compra. Al practicar este tipo de compra, las personas consumidoras aportan un valor añadido a su consumo, gastando su presupuesto de un modo que al adquirir los productos o servicios requeridos, no se deje de proteger el medio ambiente y se fomente el empleo digno, entre otras cuestiones.

Por tanto, la toma de decisiones de compra, considerando no

solamente la relación calidad-precio sino también los criterios de compra responsable, favorece y fomenta el desarrollo local, la protección del medio ambiente, la defensa de los derechos humanos y la mejora de las condiciones laborales.





¿EN QUE CONSTA LA COMPRA RESPONSABLE?

■ La compra verde pretende reducir el consumo revisando la necesidad de algunas compras; utilizar productos con un consumo energético y de recursos más bajo, que causen una contaminación menor o nula y minimizar el impacto ambiental del producto o servicio consumido.

■ La compra ética tiene en cuenta y respeta las condiciones laborales, los salarios mínimos y los derechos de los trabajadores.

■ La compra social potencia las empresas de economía social, como por ejemplo las cooperativas, y el consumo local. Además, y al igual que la compra ética, incorpora los principios de mantenimiento de las condiciones laborales que permiten la igualdad de oportunidades y el fomento del empleo de calidad.



¿CUALES SON LAS ESTRATEGIAS PARA IDENTIFICAR PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES?

Las personas consumidoras disponen de diferentes mecanismos o estrategias para identificar y adquirir productos responsables, como se detallan a continuación.



Etiquetado obligatorio de los productos envasados

Se entiende por etiquetado las menciones, marcas de fábricas o comerciales, dibujos o signos relacionados con un producto que figuren en cualquier envase, documento, rótulo, etiqueta, faja o collarín que acompañan o se refieren a un producto determinado.

El etiquetado y las modalidades de realizarlo no deberán inducir a error sobre las características del producto, su naturaleza, identidad y cualidades, composición, cantidad,

duración, origen o procedencia y modo de fabricación o de obtención; en particular:

- *Cuando se sugiera que el producto tiene características particulares, cuando, en realidad, todos los productos similares poseen estas mismas características.*
- *Cuando se le atribuya propiedades preventivas, terapéuticas o curativas de una enfermedad, a excepción de las aguas minerales naturales y de los productos alimenticios destinados a una alimentación especial que tienen legislación concreta.*





- Cuando se le atribuya efectos y propiedades que el producto no posee.

El etiquetado obligatorio de los productos debe incluir:

- Denominación del producto
- Cantidad neta
- Listado de ingredientes/composición (aditivos)
- Empresa responsable
- Origen y/o procedencia del producto

- Lote de fabricación
- Instrucciones de uso y conservación
- Fecha de caducidad o de duración mínima (en productos perecederos)

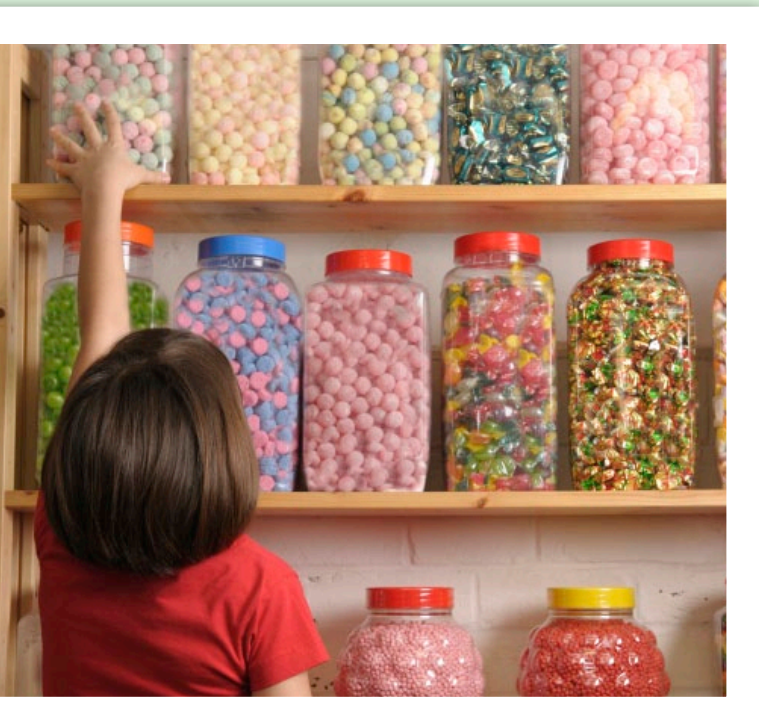
Mecanismos que utilizan las organizaciones comprometidas social, ética y ambientalmente

Cláusulas contractuales de tipo social, laboral o ambiental

Son aquellas condiciones que detallan el contenido de un servicio o contrato, estableciendo derechos y deberes de carácter social, laboral o ambiental de obligado cumplimiento por las partes. Esta tipología de cláusulas está regulada en la contratación pública, y es de aplicación voluntaria en la contratación privada.

Códigos de conducta

Los códigos de conducta son documentos elaborados por la propia





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 15

organización que tienen el objetivo de adoptar medidas de carácter social, laboral y medioambiental. Definen el compromiso de actuación de la organización; son de carácter voluntario, y suelen ser compromisos adquiridos de forma unilateral.

Certificaciones

Pretenden asegurar el cumplimiento de ciertas condiciones, ya sea un producto, proceso o servicio. Existen diferentes tipos de certificaciones: oficiales, no oficiales, de productos, servicios o procesos, de obligado cumplimiento o voluntarias, etc. Según su finalidad, las certificaciones se pueden clasificar en:

- **Certificación social:** *considera aspectos como los derechos laborales, la calidad del empleo, la promoción de la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la promoción de la responsabilidad social empresarial, la incorporación de grupos sociales específicos en relación del empleo (personas*





con discapacidad o en riesgo o situación de exclusión social) y el fomento de las empresas de economía social (por ejemplo, cooperativas) y PYMES.

- **Certificación ambiental:** se basa en la incorporación de criterios ambientales en los procesos de gestión productiva, empresarial y comercial; tales como la eficacia energética, el empleo de energías renovables, la minimización de emisión de gases de efecto invernadero, la minimización y la valorización de residuos, el uso de productos procedentes de agricultura ecológica o la adecuada gestión de residuos.
- **Certificación ética:** comprende la exigencia a las empresas de ofrecer garantías de que sus productos o servicios se han elaborado en condiciones laborales dignas. Estos criterios se basan en el marco mínimo de los Convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y profundizan en aspectos adicionales relevantes desde la óptica del desarrollo.

Etiquetado verde

Las etiquetas presentes en los envases de los productos, en la publicidad o en la factura de un servicio son la evidencia de que existe o hubo un proceso de certificación previo. Con el objetivo de conocer y, así, poder identificar las certificaciones más relevantes, a continuación se presentan las principales etiquetas,





seleccionadas en función de su obligatoriedad y diferenciadas según su finalidad de carácter social, ético o ambiental.

Antes de identificar las principales etiquetas, cabe destacar que en la actualidad han aparecido distintos símbolos no oficiales que, a priori, no disponen de ningún valor ambiental, social o ético. Por este motivo, es importante disponer de información veraz y contrastada sobre los símbolos que figuran en el mercado.

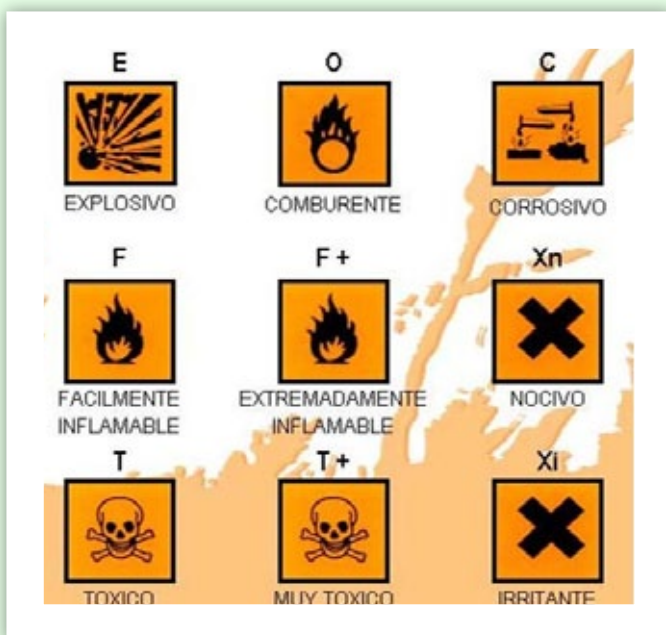
Etiquetas ambientales de carácter obligatorio

Algunas normas legales exigen que ciertos productos muestren a la persona consumidora información de carácter ambiental. El objetivo perseguido es tanto el de garantizar la seguridad y salud de las personas, como dar a conocer el comportamiento ambiental de un producto en alguno de sus aspectos.

Sustancias peligrosas

De manera general, la información de todo envase que contiene algún tipo de sustancia peligrosa debe ser legible e indeleble. La principal información que debe contener es:

- *Denominación o nombre comercial del preparado*
- *Datos de contacto de la persona responsable de la comercialización en Europa*
- *Denominación química de la sustancia o sustancias presentes en el preparado*





- *Símbolos e indicadores de peligro*
- *Frases de riesgo (frase R) y consejos de prudencia (frase S)*
- *Cantidad de preparado*

Legislación de referencia: Real Decreto 363/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento sobre la notificación de sustancias nuevas y clasificación, envasado y etiquetado de sustancias peligrosas.

Real Decreto 255/2003, de 28 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento sobre clasificación, envasado y etiquetado de preparados peligrosos

Punto Verde de Ecoembes

Todas las empresas envasadoras tienen la obligación de recuperar los residuos de envases de los productos que pongan en el mercado, para que sean reciclados y valorizados. Para cumplir con esta responsabilidad, pueden acogerse a un Sistema

Integrado de Gestión de Residuos de Envases (SIG).

El Punto Verde es el símbolo mediante el cual todas las empresas envasadoras adheridas al SIG, gestionado por ECOEMBES, identifican los envases de sus productos.

Legislación de referencia: Ley 11/1997, de 24 de Abril, de envases y residuos de envases.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 15

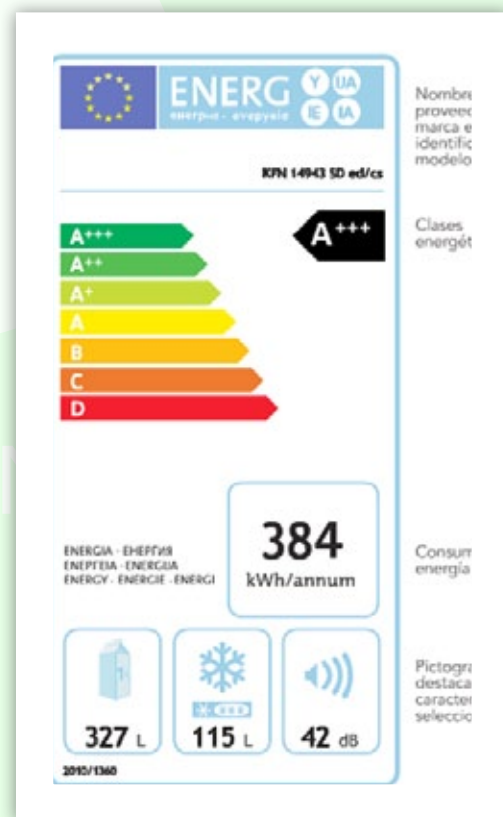
RAEE

Los Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) – electrodomésticos, equipos informáticos, aparatos de alumbrador, etc.- deben ir marcados con este símbolo. Éste indica que el productor ha adoptado medidas para que los residuos de estos aparatos, puestos por ellos en el mercado, sean recogidos de forma selectiva y tengan una correcta gestión.

Legislación de referencia: Real Decreto 208/2005, de 13 de agosto, sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de sus residuos.



Etiquetado de eficiencia energética de aparatos de uso doméstico



La etiqueta energética europea obliga a identificar el comportamiento ambiental de un producto en base a una letra que mide su eficiencia energética. De modo general, existen 7 tipos identificadores con un color y una letra entre la A (los más eficientes) y la G (los menos eficientes). En



algunos casos, como en los frigoríficos y los congeladores, también se pueden encontrar las categorías A+ y A++.

Legislación de referencia: Real Decreto 124/1994, de 28 de enero, que regula el etiquetado y la información referente al consumo de energía y de otros recursos de los aparatos de uso doméstico (existen otras normas específicas por tipos de aparatos).

Etiquetas ambientales voluntarias

Estas etiquetas analizan aspectos relacionados con el ciclo de vida de los productos y/o servicios que certifican, y son otorgadas por una tercera parte imparcial, que ejerce como entidad certificadora. La etiqueta tiene carácter oficial cuando es otorgada por una administración pública o está regulada por una legislación específica; no es oficial en el resto de casos.

Todas estas etiquetas tienen como denominador común su carácter voluntario y el hecho de que aportan información respecto el adecuado comportamiento ambiental del correspondiente producto o servicio.

De entre ellas, se destacan a continuación las que no tienen un enfoque específico y que, por tanto, certifican diferentes tipos de productos. Estas etiquetas han sido desarrolladas en distintos países o regiones





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 15

Etiqueta Ecológica Europea

País/Región: Europa

Productos/servicios donde se puede encontrar: bombillas, productos de limpieza, electrodomésticos, colchones, pinturas, productos textiles, etc.



Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental

País / Región: Cataluña

Productos/servicios donde se puede encontrar: bolsas de basura, grifos, campings, hoteles, talleres de vehículos, etc.



Angel Azul

País /Región: Alemania

Productos/servicios donde se puede encontrar: papel reciclado, pinturas, papel pintado, fotocopiadoras, etc.



El Cisne Blanco

País / Región: Países escandinavos

Productos/servicios donde se puede encontrar: Papel, impresos, hoteles, adhesivos, maderas etc.



VISTA
KONTSUMOBIDE
2012



kontsumoBIDE

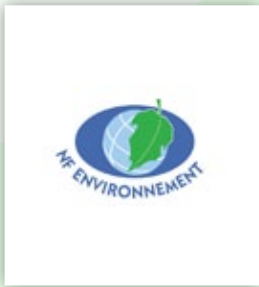
KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 15

NF Environnement

País / Región: Francia

Productos/servicios donde se puede encontrar: compostadores para el jardín, filtros de café, bolsas para la compra, etc.



AENOR-medio ambiente

País / Región: España

Productos/servicios donde se puede encontrar: pinturas y barnices, centros de recogida y recuperación de papel y cartón, sobres de papel y etiquetas de papel.



Ecocert

País / Región: Francia

Productos/servicios donde se puede encontrar: alimentos, cosméticos, detergentes, perfumes y textiles.



Etiquetas destacables enfocadas a una tipología concreta de producto

FSC



La Organización Internacional Forest Stewardship Council o Consejo de



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 15

Manejo Forestal ha elaborado una etiqueta de producto reconocida para promover el manejo responsable de los bosques del mundo.

Este certificado se puede encontrar en toda clase de productos elaborados a partir de madera

PEFC



El Programa de Reconocimiento de Sistemas de Certificación Forestal es una iniciativa voluntaria del sector forestal privado, basada en los criterios e indicadores emanados de las Conferencias Interministeriales de Helsinki (1993) y Lisboa (1998) para la protección de los bosques de Europa.

Este certificado se puede encontrar en productos de madera y papel.

Agricultura Ecológica Unión Europea



Agricultura Ecológica España



La producción agraria está regulada por una normativa europea. Reglamento (CE) nº 834/2007 del Consejo de 28 de junio de 2007, sobre producción y etiquetado de los productos ecológicos y por el que se deroga el Reglamento (CEE) nº 2092/1991.

Esta etiqueta está presente en los vegetales y animales y en los correspondientes productos elaborados.

REVISTA
KONTSUMO BIDE
2012



Oko-tex

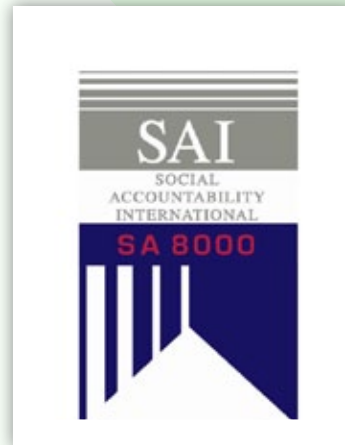


El sistema de comprobación y certificación Oeko-Tex Standard 100 garantiza que los tejidos y prendas de vestir certificados se han producido de un punto humano-ecológico, es decir, que su proceso de elaboración minimiza el impacto ambiental y que no utiliza sustancias químicas que puedan perjudicar la salud humana.

Etiquetas de carácter social y ético

Las etiquetas de carácter social y ético están menos extendidas que las ambientales. Todas ellas tienen carácter voluntario. No encontramos en el mercado un sistema obligatorio de certificación social o ética.

SA 8000



La SA 8000 es una norma internacional de responsabilidad social corporativa auditable y certificable por terceros basada en diversas normas de derechos humanos internacionales como, por ejemplo, la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño de Naciones Unidas.

Esta norma es de aplicación a las compañías por lo que no certifica productos concretos.



FLO-Fairtrade Labelling Organisation



FLO es la organización que coordina el Sellado de Comercio Justo FAIR-TRADE a nivel internacional, el cual es accesible tanto para organizaciones de comercio justo como para empresas convencionales.

El sistema FLO es de aplicación a productos tales como el café, té, azúcar, cacao, fruta, arroz, miel, vino, zumo o especias.

Ahora que la familia Ugarte conoce las pautas de compra responsable y etiquetado oficial, decide hacer la compra de la lavadora en función de los conocimientos adquiridos en la jornada formativa.

Antes de decidirse, han valorado si tienen una necesidad real para adquirir una nueva lavadora. La vieja ya se ha reparado una infinidad de veces y cada vez se está volviendo más problemática. Al dar continuos problemas, la lavadora ha quedado inservible y no reutilizable para otras personas con lo que deciden desecharla. La lavadora es un producto reciclable, como cualquier otro producto de línea blanca, con lo cual lo han llevado al Garbigune (Punto Limpio).

Una vez en la tienda, tienen claro que el tipo de lavadora que quieren: una que tenga bajo



consumo de agua y energía y, por supuesto, que emita el menor ruido posible, es decir, una lavadora EFICIENTE.

La familia Ugarte así se lo hace saber a la persona que les atiende. Ésta les enseña el etiquetado de eficiencia energética, en este caso con la letra A++ que porta la lavadora para informar a las personas consumidoras. Una vez que han comprobado la eficiencia de la lavadora que les gusta, exigen algo más: quieren saber las posibilidades de reparación del artículo en caso de avería. El matrimonio Ugarte tiene claro que no quieren que las reparaciones sean dificultosas, y exigen que el artículo sea de fácil reparación con piezas sencillas. La garantía es otra cuestión a tener en consideración, con lo que se cercioran de que el producto que van a adquirir tenga los 2 años de garantía establecido por



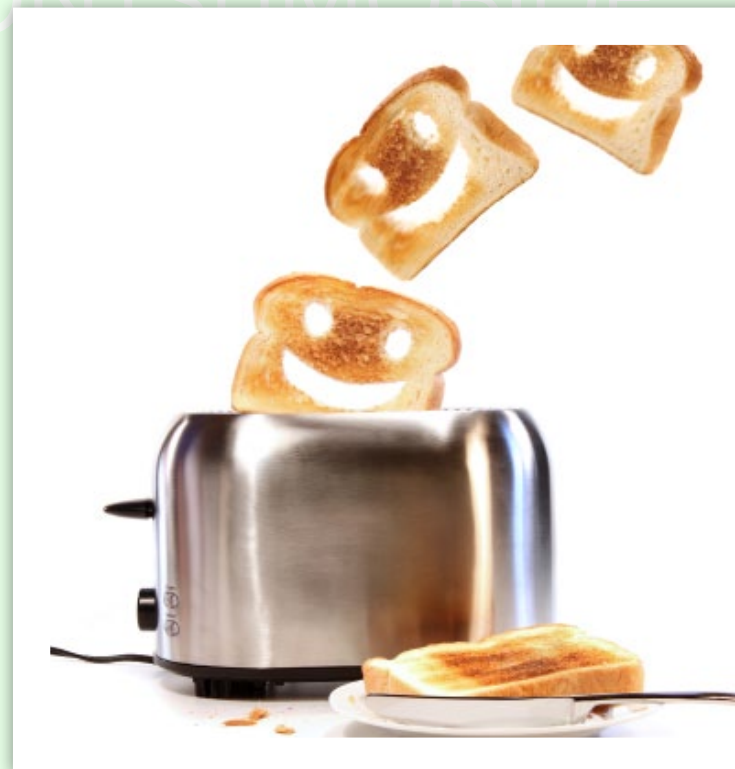


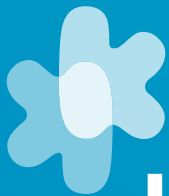
ley. Para ello, antes de adquirir el bien en cuestión leen todas las condiciones del contrato (también la letra pequeña). Hay algunas cuestiones que no han comprendido, y, antes de firmar nada, preguntan a la persona que les atiende. Una vez pagada la lavadora, piden factura y la guardan.

Una vez instalada la lavadora en casa de los Ugarte, disponen de unas pautas internas de uso eficiente de la misma. No sirve de nada adquirir un producto con certificación ambiental, si luego no se ponen en práctica una serie de criterios para su uso responsable y eficiente (no poner la lavadora en marcha hasta que esté llena, lavar en agua fría, limitar el uso de la secadora...).

En la tienda la persona vendedora les dio las explicaciones oportunas sobre el

funcionamiento del aparato, para que la lavadora no se estropeará por el mal uso de los integrantes de la familia. Antes de ponerla en funcionamiento, lo primero que hacen es leerse detenidamente el libro de instrucciones, por si hay algún aspecto no mencionado por parte del vendedor y que fuera necesario para el correcto funcionamiento del electrodoméstico.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

TE PUEDE PASAR A TI

Compra Verde



REVISTA
KONTSUMOBIDE
2012

Nº 15



Frecuentemente aparecen en los envases de ciertos productos alimentarios calificativos de todo tipo para denominar a los nuevos alimentos: "Bio", "Eco", "Energéticos", "Saludables", "Naturales", "Beneficiosos para la salud"...

Con ello, se pretende no sólo poner en relieve el carácter de originalidad del alimento en cuestión, sino también atribuirle propiedades que lo hagan indispensable en nuestra dieta diaria,...a veces pasando la frontera de lo legalmente permitido.

Uno de los asuntos más controvertidos relacionados con los nuevos alimentos y que aun está vigente es el etiquetado de los alimentos BIO.

Descripción del caso:

Desde el año 1993 la presencia en el etiquetado de alimentos de los prefijos "Bio" y "Eco" era exclusiva de los productos elaborados bajo los sistemas de producción ecológica.

Sin embargo, este hecho no gustaba a la gran industria alimentaria ya que la palabra "Bio" transmite ideas





como “vital” o “natural” que gustan mucho al consumidor. Debido a ello, la industria alimentaria presionó para que el calificativo “Bio”, que en toda Europa se limitaba a los productos ecológicos, se liberalizara en España a todo tipo de alimentos y lo consiguieron.

En el año 2000 el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación aprobó el Real Decreto 506/2001, según el cual se extendía el uso del prefijo y calificativo “Bio” a todos los productos alimenticios, procedieran o no de la agricultura o ganadería ecológica, dejando para los productos ecológicos exclusivamente el prefijo “Eco”.

La razón argumentada por el Ministerio para esta decisión fue que, según algunas encuestas, la gran mayoría de los consumidores asociaban el prefijo “Bio” con organismos vivos, y solamente un 2% de los españoles lo relacionaba con la agricultura ecológica.



A partir de este momento, el mercado alimenticio se pobló de alimentos que utilizaban el prefijo “Bio”. Yogures, zumos, bebidas lácteas... todo era “Bio”.

Sin embargo, las empresas productoras ecológicas mostraron su rechazo al Real Decreto, ya que, a su parecer, suponía un fuerte



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 15

obstáculo al desarrollo de la agricultura ecológica y obedecía a fuertes presiones ejercidas por diferentes empresas de alimentación.

Ante esta problemática el Comité Andaluz de Agricultura Ecológica denunció ante la Comisión Europea el contenido del Real Decreto 506/2001. A la vista de los acontecimientos, la Comisión Europea comunicó al gobierno español que dicha normativa era incompatible con el Derecho comunitario, por lo que España debía rectificar el Real Decreto, planteándose, en caso contrario, llevar el caso al Tribunal de Justicia de la Unión Europea.

Resolución:

Finalmente, las autoridades pertinentes promulgaron el Reglamento (CE) 834/2007 del Consejo sobre producción y etiquetado de los productos ecológicos, por el que se derogaba en el Reglamento (CEE) 2092/1991.

Se volvía a la situación anterior. Según este reglamento, que entró en vigor el 1 de Enero de 2009, los términos "Bio" y "Eco" solamente podrán aplicarse a alimentos procedentes de la agricultura y la ganadería ecológica.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

DERECHOS Y DEBERES

Compra Verde

REVISTA
KONTSUMOBIDE
2012



Nº 15



TIENES DERECHO A...

Estar bien informado/a para realizar una compra responsable

Y, para conseguirlo, aquí tienes unos criterios básicos:

- *Compra sólo lo necesario: realiza la compra una vez que has determinado que el producto es necesario.*



- *Compra productos locales: consume productos de las regiones o países que habitas y que sean de la estación actual del año.*

- *Minimiza el consumo de materia prima: siempre que sea posible escoge productos o servicios que faciliten la minimización de consumo de materia prima. Por ejemplo, compra productos al por mayor, que evitan embalajes innecesarios o adquiere equipos de impresión a doble cara. En la adquisición de ciertos productos puedes valorar el alquiler antes de la compra.*

- *Minimiza los residuos: compra productos reciclados y/o reciclables. Las decisiones de compra se harán pensando en los residuos asociados al producto que se adquiere, guiándose por los siguientes principios:*

1. *Reduce: compra menos para evitar residuos*
2. *Reutiliza: utiliza un producto más de una vez o repara un producto*



existente, ampliando así su vida útil antes de ser sustituido

3. Recicla: compra productos que contengan materiales reciclados o aquellos que puedan ser reciclables

- *Minimiza el consumo de energía, el consumo de agua y las emisiones de gases de efecto invernadero y compra productos que ahorren energía y materiales.*
- *Minimiza la toxicidad: compra materiales y productos que estén libres de materiales tóxicos o contaminantes y que no liberen sustancias tóxicas.*
- *Valora los criterios de comercio justo: compra productos que estén identificados como "comercio justo".*
- *Valora la información de las etiquetas: muchos productos presentan en su etiquetado información adicional que puede servir de guía para adquirir un producto u otro. Destacan las ecoetiquetas (véase segundo apartado de la revista, "tiene derecho a...") que, certificadas por organismos oficiales, reglamentadas o bien autodeclarativas, acreditan el cumplimiento de ciertos criterios sociales o ambientales.*
- *Valora el producto más allá de su precio: toma decisiones de compra en base al valor del producto, y no sólo por el precio de compra. Esto incorporará una amplia gama de criterios, entre ellos, la idoneidad,*





el cumplimiento de los requisitos especificados, su impacto para la salud humana o los costes de los impactos ambientales de todo su ciclo de vida.

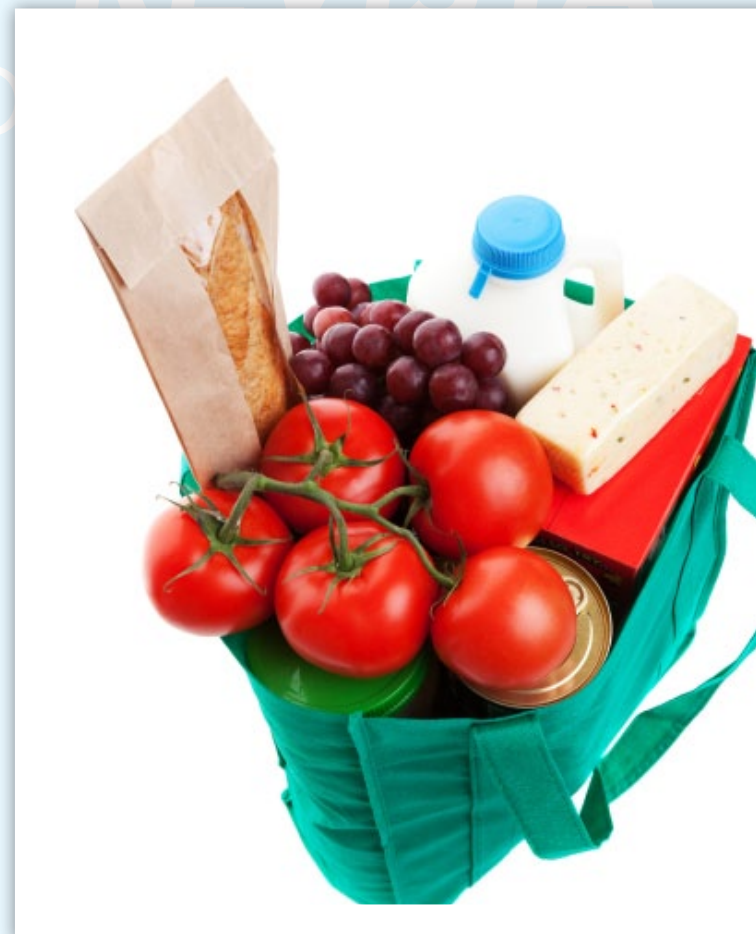
¿Cuales son los pasos a seguir para realizar una compra responsable?

Antes de comprar, pautas que no se deben obviar

- *Analizar la necesidad de adquirir un bien/servicio nuevo. Antes de comprar ver si se puede reparar el anterior.*
- *Ver el tipo y características del producto que queremos comprar.*
- *Comparar condiciones y precios que, para adquirir el mismo tipo de bienes/servicios, te ofrecen diferentes comercios o empresas, y elige el que más se adecue a tus necesidades y a tu capacidad de pago.*
- *Solicita y guarda el presupuesto.*
- *Lee tranquilamente todas las condiciones del contrato (también*

la letra pequeña); si hay algo que no entiendes, pregunta y no firmes nada que no entiendas completamente.

- *Solicita y guarda la publicidad, pues, al ser vinculante, el comercio o la empresa está obligada a cumplir lo que anuncia en su publicidad.*
- *Si vas a realizar una compra o contratación a distancia, asegúrate*





de conocer la identidad y domicilio de la empresa y la forma de contactar con ella.

- *En las compras y contrataciones por Internet, comprueba que la web donde vas a facilitar tus datos personales es segura.*

Después de adquirir bien y/o servicio, no olvides

- *Solicita y guarda el ticket de compra o la factura, el contrato y, en su caso, el documento de la garantía comercial.*
- *Lee y respeta las indicaciones de las etiquetas y las instrucciones que acompañan al producto/servicio.*

- *Siempre que entregues el producto adquirido al comercio o al servicio de asistencia técnica (para exigir el cumplimiento de la garantía, para su reparación etc.) exige y guarda el resguardo del depósito.*

- *Asimismo, cuando te entreguen el producto reparado, o uno nuevo en sustitución del que entregaste, exige un certificado en el que conste la fecha en que recibes el producto y, en su caso, la reparación efectuada, y guárdalo.*

- *Cumple con las obligaciones que has asumido al firmar un contrato.*

- *Si piensas reclamar, hazlo inmediatamente.*





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 15

- *Al usar el producto, hazlo de manera responsable para que su duración sea lo más larga posible.*
- *Al desecharlo, siempre que todavía funcione, piensa si alguien lo pudiera usar todavía.*
- *Si es un producto reciclable, busca un lugar idóneo donde poder desechar el residuo para el posterior aprovechamiento de materias primas.*

KO

