



ESTA AVERÍA, ¿LA PAGO YO?

Te mostramos qué debes hacer si se te estropea un electrodoméstico o un aparato electrónico

GASTOS HIPOTECARIOS

Te explicamos las claves para reclamar a la entidad financiera

¿VAS A VOLAR? QUE NO TE CORTEN LAS ALAS

Conoce tus derechos y cómo actuar ante retrasos, cancelaciones u otros imprevistos con tu vuelo



¿CÓMO FUNCIONAN LAS 'COOKIES'?

Son archivos de información que se almacenan en el dispositivo para personalizar y mejorar los servicios que ofrece una página web



Introducción

En el número 29 de la **Revista kontsumoBIDE** hablamos de los gastos de constitución de hipoteca, te explicamos cuáles son y cómo reclamarlos. También tratamos la ley de garantías, el funcionamiento de las cookies y otros temas que creemos serán de tu interés.

Además, te ofrecemos una entrevista realizada a la responsable del Centro de Formación de Bilbao y te presentamos el nuevo blog de Kontsumobide.

CONTENIDOS

4 Consumo hoy

8 Artículos

- › [¿Cómo funcionan las 'cookies'?](#)
- › [Gastos hipotecarios](#)
- › [Descubre el nuevo blog de Kontsumobide](#)

13 El tema es

[Esta avería, ¿la pago yo?](#)

16 Formación

[Entrevista](#)

17 Normativa

[¿Vas a volar? Que no te corten las alas](#)

18 Consultas

19 Infografía

[Cuidados al sol](#)



ESTA AVERÍA, ¿LA PAGO YO?

13

La garantía es un derecho irrenunciable. Te mostramos cómo actuar si se te estropea un electrodoméstico o un aparato electrónico



¿CÓMO FUNCIONAN LAS 'COOKIES'?

8



GASTOS HIPOTECARIOS

10



DESCUBRE EL NUEVO BLOG DE KONTSUMOBIDE

12



¿VAS A VOLAR?
Que no te corten las alas

16



Gafas de sol: protege tus ojos

La función de las gafas solares es proteger nuestros ojos de las radiaciones nocivas del sol y de posibles incomodidades como el viento o el polvo. Unas buenas lentes, además, no deben alterar la apreciación de colores ni el contraste de la imagen.

¡No te la juegues! Te mostramos los **requisitos** que deben cumplir unas buenas gafas de sol:

- ☀️ **Marcado CE** de conformidad europea.
- ☀️ Diseño adecuado para **reducir** la intensidad de la luz visible y la luminosidad. Debe figurar la categoría del filtro solar de las lentes, del 0 al 4.
- ☀️ Ausencia de rugosidades, puntas salientes, etc. Deben presentar **estabilidad estructural** frente a condiciones adversas e inflamabilidad.
- ☀️ Neutralidad óptica, es decir, **ausencia de graduación**.
- ☀️ Garantía mínima de **dos años**.
- ☀️ **Folleto informativo y etiqueta** del fabricante en los idiomas oficiales del país donde se comercializan. Debe hacer referencia al fabricante o distribuidor, a las características de uso y al grado de protección. También debe incluir la advertencia de riesgos o las normas de mantenimiento, por ejemplo.



¿Cómo distinguir el marcado CE europeo del chino?

Las siglas C y E parten de **dos dobles circunferencias** concéntricas, que conforman dos aros del mismo tamaño. Lo que varía, sin embargo, es su **ubicación**.



CE europeo: La circunferencia interior de la C es tangencial a la circunferencia exterior de la E. Esto provoca que exista un espacio considerable entre ambos caracteres.

Esta etiqueta refleja que el producto se ajusta a los requisitos de **seguridad, sanidad y protección** del medio ambiente exigidos por la UE.



CE chino: Los dos aros se superponen, **sin dejar** apenas **hueco** entre las letras. La E prácticamente se sitúa en la mitad de la circunferencia que sirve de base a la C.

Este distintivo solo revela que ha sido **fabricado en el país asiático**.

Piercings y tatuajes. Ante todo, seguridad



Perforarse o tatuarse el cuerpo son cambios estéticos que pueden conllevar **riesgos** para la salud, como reacciones alérgicas o infecciones. No es una decisión que puedas tomar a la ligera, es algo **permanente** y su eliminación no siempre resulta efectiva.

En cualquier caso, si optas por hacerte uno, debes acudir a centros que **respeten** las normas de **higiene** y **prevención** de riesgos sanitarios. El lugar al que acudas debe tener **licencia** para realizar este tipo de actividades y contar con material esterilizado.

Antes de hacerte un piercing o tatuaje, deben entregarte un documento informativo. Es necesario que lo **firmes**, ya que sirve como consentimiento. Las personas **menores de**

edad deben ir al centro acompañadas de su representante legal.

Una vez realizado el piercing o tatuaje, **sigue las instrucciones** que te indique el personal cualificado respecto a los cuidados para evitar complicaciones.

Recuerda que siempre debes pedir la **factura** por el pago del servicio, es importante en caso de que necesites **reclamar**.

Formación en Kontsumobide



El Instituto Vasco de Consumo ofrece en sus centros de formación, el **taller** "Piercings y tatuajes. Ante todo seguridad", donde conocerás las precauciones que debes tener en cuenta si decides hacerte alguno.

Sellos que aportan confianza a una web

Internet ofrece un mercado global en el que se adquieren infinidad de productos y servicios. En pocos minutos puedes **comprar casi cualquier cosa** que necesites, pero, ¿con total garantía? Existen organismos y empresas que se dedican a **verificar la seguridad y confianza** de las webs de comercio electrónico.

Cuando compras en una tienda online te habrás fijado que algunas muestran unos **sellos** que hacen mención a la seguridad o confianza del sitio web. Estos son algunos:



Si una tienda en Internet posee este tipo de sellos, puede significar varias cosas: que la empresa ha asumido unos **compromisos** éticos y de conducta, que la página web ha sido **verificada** y/o que fomenta las **buenas prácticas** en la Red.

Estos sellos solo los pueden utilizar los sitios web que los **soliciten** y que, previamente, hayan sido **evaluados y aprobados** por la empresa u organismo verificador correspondiente.

No obstante, que la web de una empresa tenga alguno, **no te asegura** que no vaya a surgir ningún problema. Sin embargo, sabrás que estás comprando a una **empresa real** o que, en caso de conflicto, existe voluntad por parte de la empresa para llegar a una solución.



"¡Ahórrate el IVA!" Que no te engañen



La publicidad tiene el objetivo de crear distintas necesidades de consumo para lograr el **mayor número** de ventas posible. Mensajes como "Acércate al **día sin IVA**" o "Esta semana te descontamos el IVA" pueden hacerte pensar que realmente te van a descontar el Impuesto sobre el Valor Añadido.

En realidad, se trata de **publicidad que induce a error**, ya que el IVA es una tasa que las empresas deben aplicar de **manera obligatoria** sobre sus productos y servicios. En todo caso, lo que sí pueden hacer es fijar una bajada de precio **equivalente** a ese importe. Este aviso suele aparecer detallado en la oferta.

Tienes que fijarte bien en este tipo de campañas e **informarte** sobre las **condiciones** de la promoción. Por ejemplo, existen campañas que te dicen que te ahorras el IVA, pero en realidad lo que te entregan es un **cupón canjeable** durante un tiempo determinado.

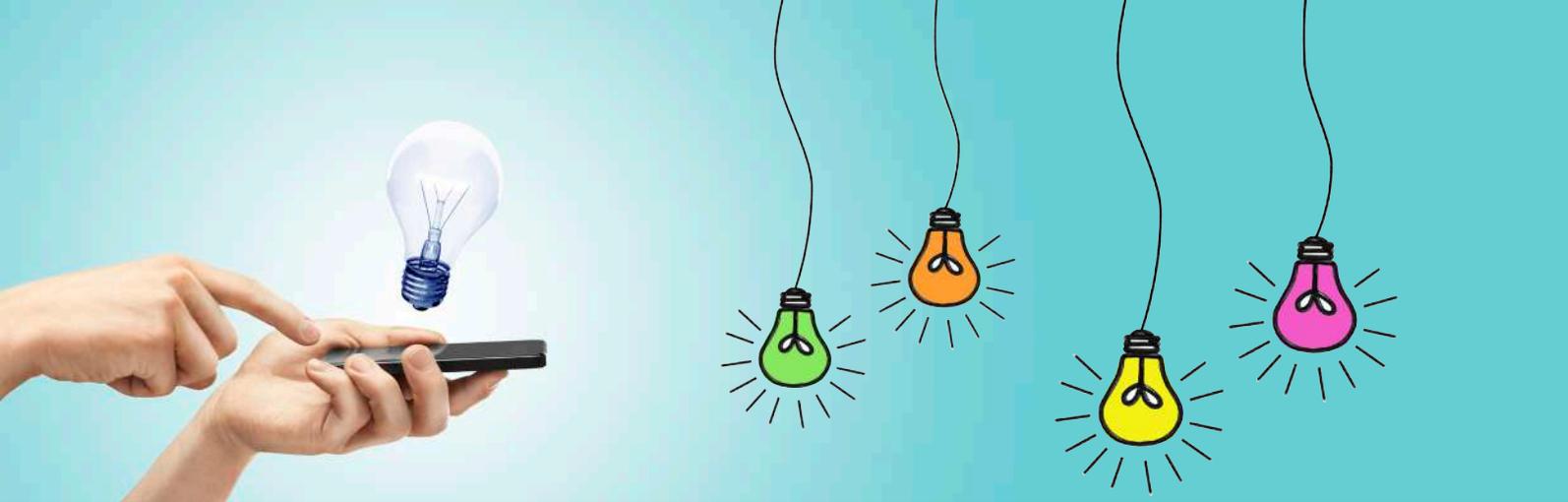
No obstante, aunque te apliquen el descuento directamente o mediante un cupón, no suele ser exactamente del 21%, ya que éste se aplica sobre la **base imponible** y no sobre el precio final del producto. Si ponemos como ejemplo un artículo de 100 euros, no se descontarían 21, sino 17,35 euros. Para calcular la base imponible de cualquier producto con el 21% de IVA, solo tienes que **dividir el precio entre 1,21**.



Descubre los pictogramas de productos peligrosos

Detergentes, insecticidas, desinfectantes... Los envases o recipientes que contengan residuos **tóxicos y peligrosos** deben ir etiquetados de una manera **clara, legible e indeleble**. En 2010 entró en vigor la legislación que incluía nuevos pictogramas con forma de **diamante rojo y fondo blanco**. No obstante, los antiguos símbolos de color naranja podrán seguir en el mercado hasta el **1 de junio** de 2017.





Automatización en el hogar: bombillas conectadas

Actualmente es posible **controlar a distancia** la intensidad, el color, el encendido y el apagado de la luz de una vivienda, gracias a las bombillas inteligentes.

Estos aparatos son de bajo consumo y pueden controlarse con **mandos a distancia o dispositivos móviles** a través de una aplicación. La mayoría de estas bombillas necesitan un centro de control conectado a un **sistema domótico** o a la **red Wifi** de casa. De este modo, se establece la conexión entre las bombillas y el dispositivo que las controla.

Entre las **ventajas** que ofrecen estas bombillas conectadas destaca la posibilidad de apagar las luces de casa desde **cualquier lugar** cuando se han quedado encendidas por un despiste, por ejemplo. También aportan **seguridad** al hogar, ya que pueden encenderse, de manera automática, en intervalos cuando se está de vacaciones, dando la sensación de que la vivienda está habitada.

Respecto a sus **desventajas**, son **más caras** que las bombillas habituales. Por tanto, en caso de optar por este tipo de iluminación, conviene establecerla solo en estancias que la requieran.



No consumas más luz de la necesaria. Sigue estos consejos prácticos:

- 🔦 Aprovecha la **iluminación natural** todo lo posible.
- 🔦 No enciendas las luces si **no es necesario** y apágalas cuando **salgas** de cada estancia.
- 🔦 Utiliza bombillas de **bajo consumo**. La tecnología LED actualmente es muy eficiente.
- 🔦 Mantén **limpias** las lámparas y pantallas, aumentará la luminosidad.
- 🔦 Da preferencia a la iluminación **localizada**. Además de ahorrar, crearás ambientes confortables.
- 🔦 Evita el uso de lámparas con **muchas bombillas**.

¿Cómo funcionan las 'cookies'?



Estos pequeños archivos se utilizan para configurar el aspecto de una página web y mejorar los servicios que ofrece. También se usan como parte de una estrategia de marketing personalizado: recopilan información sobre las actividades e intereses de las personas usuarias

Si utilizas Internet de un modo activo, seguro que has oído hablar alguna vez de las **'cookies'** como algo distinto a las típicas galletas con pepitas de chocolate. Las páginas web utilizan estos pequeños archivos, que se almacenan en nuestro ordenador o en los dispositivos móviles cuando navegamos por ellas, para **configurar su aspecto y mejorar sus servicios**. Alguna vez habrás visto, visitando la web de algún periódico online, por ejemplo, publicidad sobre televisores

que has estado buscando por Internet. Puede que también hayas encontrado en tu página de Facebook contenidos publicitarios sobre el viaje que tenías pensado hacer este verano y del que has mirado información.

Explicándolas de un modo sencillo, puede decirse que las cookies son **huellas digitales**, ya que contienen información sobre tus **hábitos de navegación**. Gracias a ellas, las páginas web



consiguen datos almacenados en tu navegador que pueden utilizar para **ofrecer** publicidad, servicios y productos concretos, y mejorarlos o crear unos nuevos.

La legislación actual exige que cada vez que entres en una página web por primera vez deban informarte de la **política de 'cookies'** y solicitar tu consentimiento. Al aceptar, estos ficheros se descargan en tu equipo y **recopilan información** sobre la forma en la que utilizas los contenidos de la web. La envían a tu navegador y éste la almacena para su uso posterior. La próxima vez que visites esa web, el navegador le proporcionará esa información y éste la utilizará para **personalizarla**.



Existen diferentes tipos de 'cookies', cada web deberá informar de cuáles utiliza

- **Según la entidad que las gestione:** Propias o de terceros
- **Según el plazo de tiempo en el que están activadas:** De sesión o persistentes
- **Según la finalidad:** Técnicas, de personalización, de análisis, publicitarias o de publicidad comportamental



¿Qué información facilitan?

Gracias a las 'cookies', las personas que gestionan una página web podrán **conocer**, entre otros, **los siguientes datos**: los países y servidores que la visitan; la fecha y la hora de acceso; la dirección de Internet desde la que partió el enlace que dirige a la web; el número de visitantes de cada contenido y su actividad dentro de la web. De esta forma se pueden **personalizar los contenidos** en función de los intereses de las personas que navegan por su página.

En todo caso, debes saber que las 'cookies' **no permiten** obtener información de **carácter personal** ni tampoco **leer datos** que existan en tu equipo.

¿Puedo rechazarlas?

En **cualquier momento** puedes retirar el consentimiento previamente concedido para la instalación de las 'cookies' en tu equipo. Puedes permitir, bloquear o eliminarlas a través de la configuración de tu navegador.

Ten en cuenta que, si las rechazas, el sitio web **no te garantiza** el correcto funcionamiento de sus diferentes funciones.

Tal y como señala la 'Guía sobre el uso de las cookies' de la Agencia Española de Protección de Datos, la información sobre cómo gestionar y eliminar estos dispositivos de almacenamiento debe ser **completa y clara**. Además, debe estar a tu disposición de manera **accesible y permanente**. ■

Gastos hipotecarios

Qué son y cómo reclamar



La constitución de una hipoteca conlleva una serie de **gastos**: servicios del notario, inscripción en el Registro de la Propiedad o el Impuesto sobre Actos Jurídicos Documentados. **¿Quién debe abonar esas cantidades?**

El Tribunal Supremo declaró en su sentencia 705/2015 **abusiva** y, por tanto, **nula**, la inclusión de una cláusula de una hipoteca ofertada por el BBVA que señalaba que la parte compradora debía asumir todos los gastos de su formalización y constitución. La nulidad implicaba que esa condición se tuviera por no puesta y obligaba a la entidad financiera a **devolver** el dinero que cobró por esos conceptos. Asimismo, la resolución judicial ordenó al banco que **eliminara esa cláusula** de los contratos y que dejara de utilizarla en hipotecas futuras.

La decisión del Alto Tribunal ha provocado que muchas personas **se cuestionen** qué pagaron en su día, para saber si pueden solicitar a la entidad financiera el **reembolso** de esas cantidades.

¿Tiene mi hipoteca esta cláusula abusiva?

Cuando adquieres un inmueble y solicitas una hipoteca, firmas **dos escrituras**: la de **compraventa** y la del **préstamo hipotecario**. Esta última es la que debes analizar para comprobar si existe alguna cláusula que te imputa el 100% de los gastos mencionados. En muchos contratos, aparece como **cláusula quinta**. En concreto, la del BBVA a la que se refiere la sentencia, dice:

*“Son de cuenta **exclusiva** de la parte prestataria **todos** los tributos, comisiones y gastos ocasionados por la preparación, formalización, subsanación, tramitación de escrituras, modificación (...) y ejecución de este contrato, y por los pagos y reintegros derivados del mismo, (...)”.*



En este caso, el contrato obliga a la parte compradora al **pago de todos los gastos**, a pesar de que, según la normativa aplicable, el banco podría haber optado por una **“distribución equitativa”** entre las partes. Sobre todo, cuando quien tiene “interés principal” de formalizar la hipoteca es el banco: así logra que el inmueble responda como garantía ante posibles impagos y se asegura un medio ágil para ejecutar la

hipoteca, es decir, para proceder a la venta de la vivienda y recuperar su dinero.

El Tribunal Supremo considera que esta cláusula establecida unilateralmente por la entidad financiera genera en la persona consumidora un **“desequilibrio relevante”**, dado que no habría aceptado asumir esos gastos si hubiera podido negociar las condiciones de forma individual. ■



QUIERO RECLAMAR

¿Qué documentación debo recopilar?

- ▶ Escritura de la hipoteca
- ▶ Factura del notario
- ▶ Factura del Registro de la Propiedad
- ▶ Justificante de pago del Impuesto de Actos Jurídicos Documentados



¿Cómo debo actuar?



Si crees que tu hipoteca puede tener una cláusula como la mencionada, debes ponerte en contacto con tu **entidad financiera** y presentar una **reclamación***. Aunque las cláusulas sean declaradas nulas, las entidades no devuelven de oficio las cantidades.

Si **no recibes respuesta** o ésta **no es satisfactoria**, tienes dos opciones:

- ▶ Presentar una **reclamación en Kontsumobide**, que analizará el caso y podrá realizar una **mediación** para alcanzar un acuerdo entre las partes. Si observa indicios de la comisión de algún tipo de infracción administrativa por parte de los bancos o cajas, puede iniciar un **procedimiento sancionador**. Si esta vía resulta infructuosa, podrás interponer una **demanda judicial**.
- ▶ Presentar directamente una **demanda** solicitando la **nulidad** de la cláusula, con todo lo que ello implica. Puedes recurrir a la vía judicial **por libre** o a través de una de las **asociaciones de personas consumidoras** existentes. Algunas organizaciones han lanzado campañas para sumar el mayor número de personas afectadas, con el fin de presentar una demanda colectiva.

¿Qué plazo tengo?



La nulidad es imprescriptible, así que **no hay plazo** para reclamar. Sin embargo, quienes suscribieron en su contrato la **cláusula exacta del BBVA** que el Supremo declaró nula, tienen un plazo de **cinco años** a partir de la fecha en la que salió la sentencia (diciembre de 2015).

*Puedes descargar el **modelo** de reclamación de gastos de hipoteca en nuestra página web: www.kontsumobide.eus



kontsumOBIDE



Descubre el nuevo blog de Kontsumobide

¿Quieres **estar al día** de toda la **información** en materia de consumo? A partir de ahora puedes hacerlo de un modo más fácil y atractivo. Kontsumobide ha estrenado su **nuevo blog** (<http://www.kontsumobide.euskadi.eus/blog>) y cuenta con un **diseño renovado**. En él podrás encontrar nuevos contenidos, con publicaciones muy útiles e interesantes dirigidas a las personas consumidoras. Puedes consultarlo desde cualquier dispositivo.

Los **posts** que encontrarás están catalogados en las **diez áreas temáticas** principales que abarca el Instituto Vasco de Consumo: nociones básicas de consumo, formación, control de mercado, compras, finanzas y seguros, productos, servicios, telefonía e Internet, transporte y turismo y por último, vivienda y suministros.

Con la puesta en marcha del blog, Kontsumobide aumenta su **presencia en la Red**, donde ya cuenta con la página web y con sus perfiles en las redes sociales (Facebook, Twitter, Youtube e Instagram). De esta manera, intenta ser un **referente** para todas las personas consumidoras de Euskadi.

Entre los **objetivos** de Kontsumobide como Instituto Vasco de Consumo, se encuentra el de **informar, orientar y formar** a las personas consumidoras y usuarias sobre temas de consumo relacionados con la **protección** de sus **derechos**. **Recoge y gestiona** las **reclamaciones o denuncias** que se presenten y además, a través del Sistema Arbitral de Consumo, se resuelven de manera rápida y eficaz conflictos que puedan surgir entre personas consumidoras y empresas. ■

¡No te pierdas nada!

Si quieres mantenerte al día de las **últimas noticias** publicadas de una forma cómoda, puedes suscribirte a las actualizaciones del blog agregando la URL a un **lector RSS**.

Debes **instalar** un lector en tu navegador. Por ejemplo, si utilizas Firefox, debes ir a su página de complementos (<https://addons.mozilla.org/es/firefox/>) y escribir "lector RSS" en el campo de búsqueda:

- Escoge uno sencillo y bien valorado. Una buena opción puede ser *Bamboo Feed Reader*.
- Una vez instalado, reinicia el navegador y verás el icono de RSS en la parte superior izquierda.
- Haz click en el icono y se abrirá la página principal del lector.
- Escoge la opción "Agregar" y pega la dirección RSS del blog en el campo "Suscribirse desde una dirección".
- Para ello, haz click en el icono naranja  de suscripción RSS que se encuentra en el blog.
- Copia esa URL y pégala en dicho campo.

Esta avería, ¿la pago yo?

¿La lavadora ha dejado de funcionar? ¿El teléfono móvil da fallos? Comprueba si la garantía del producto está en vigor para poder reclamar. Es un derecho irrenunciable que concede la ley



La **garantía** es la **mejor protección** ante los defectos de fabricación de los productos. La mayoría de las personas acudimos al establecimiento en el que adquirimos el aparato defectuoso, con la esperanza de que nos ofrezcan una **solución rápida y adecuada**. Lamentablemente, no siempre es así.

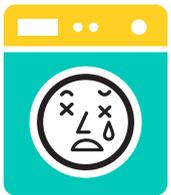
De hecho, el sector de los **electrodomésticos** y **equipos informáticos** ha sido uno de los **más reclamados** durante el año

2016 en Euskadi. El 26% de las personas que puso una reclamación en este ámbito, alega incumplimiento de la garantía. Es **imprescindible** que conozcas tus derechos como persona consumidora.

Aunque algunas empresas y fabricantes no se ajusten a la norma, todos los productos **nuevos** tienen una garantía **mínima de dos años**. En los artículos de **segunda mano** vendidos por **profesionales**, se puede fijar un plazo menor, que no será inferior a un año.

Mientras la garantía esté en vigor, cualquier defecto o avería estará cubierto y deberá **repararse en un tiempo razonable**, causándote las menores molestias posibles.

El tiempo es un factor importante para hacer valer la garantía, por lo que es conveniente que **reclames cuanto antes** el defecto del producto. Por ejemplo, si la lavadora o el teléfono móvil han mostrado fallos durante los **seis primeros meses** desde la compra, se entiende que el defecto es de fabricación. Pasado ese tiempo, tanto tú como la parte vendedora tendréis que aportar las pruebas necesarias para demostrar lo que aleguéis. En este caso podrías necesitar informes periciales.



Cuando haces uso de la garantía, puedes exigir la **reparación gratuita** del producto o en casos más graves, su **sustitución**. Si esas opciones son imposibles o desproporcionadas, puedes solicitar una **rebaja** en el precio o la **devolución** del producto, recuperando el 100% del importe que pagaste en el momento de la compra.

Una **reparación** **suspende** el **cómputo de los plazos de garantía**

Si, por ejemplo, has exigido la reparación de un teléfono móvil defectuoso, debes saber que se **interrumpe el periodo de garantía** y se reanuda una vez tengas de vuelta el producto. Además, se abre un nuevo plazo de **seis meses** de garantía correspondiente a la reparación, que cuenta desde que te entregan el aparato.

¿Cuánto **dura** la garantía?

2 años

en productos nuevos

1 año

en productos de 2ª mano vendidos por profesionales

6 meses

en las reparaciones dentro del periodo de garantía

Garantía comercial



Además de la garantía legal, la persona vendedora puede ofrecerte una garantía comercial, cuya contratación es totalmente **voluntaria** y suele tener un **coste** añadido. Este tipo de garantía ofrece **coberturas adicionales** ante distintos supuestos como, por ejemplo, **robo, pérdida o rotura** del producto.

La **garantía comercial en ningún caso puede ser inferior a la legal**

Esta garantía debe formalizarse **por escrito** y en **soporte duradero**. Además, debe identificar el producto sobre el que recae, el nombre y dirección de quien la proporciona, tus derechos, el plazo de duración y las vías de reclamación.



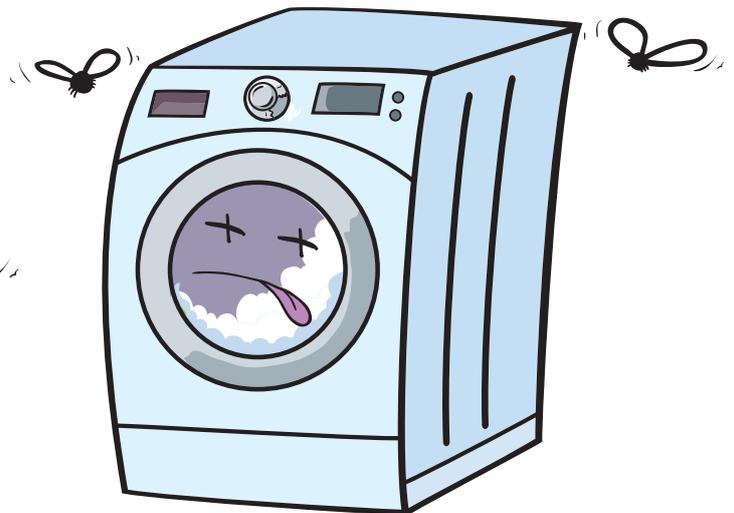
Guarda las facturas o el justificante de compra durante, al menos, **2 años**. Los necesitarás para ejercer la garantía

¿Dónde me dirijo para hacer valer la garantía?

Debes dirigirte al **establecimiento** donde has adquirido el producto. Si esto **no fuera posible** (porque la tienda ha cerrado, por ejemplo) o resulta complicado (porque lo adquiriste durante un viaje), puedes recurrir a la **empresa fabricante**.

¿No se ha solucionado el problema?

En caso de que la reparación no arregle el defecto, tienes los **mismos derechos** que antes de haber exigido la reparación. Llegado a este punto, puedes solicitar su **sustitución**, salvo que esta opción sea imposible o desproporcionada. En este caso, tus opciones consistirían en pedir una **rebaja** en el precio o la **resolución del contrato**.



Se han negado a realizar la reparación

Ante un problema con un producto, puede que te remitan al servicio técnico de la marca. No obstante, ten presente que la empresa que te lo vendió está **obligada a responder** ante el defecto.

Si, **estando en vigor la garantía**, se niegan a realizar la reparación de manera **gratuita**, reclama. No tienes que pagar la mano de obra de una reparación mientras el producto esté en garantía. ■

Han pasado más de dos años desde que compré la lavadora, ¿qué puedo hacer?



Transcurridos más de dos años, el producto ya no se encuentra en periodo de garantía legal. Por lo tanto, a partir de ese momento, cualquier reparación correrá de tu cuenta. Las reparaciones realizadas en los **Servicios de Asistencia Técnica** tienen una **garantía mínima de tres meses** desde la fecha de entrega del producto. Este derecho afecta únicamente a la reparación efectuada e incluye todos los gastos (mano de obra, desplazamientos, piezas de repuesto, etc.).

"Quien prueba repite"

Kontsumobide cuenta con Centros de Formación gratuita en Vitoria-Gasteiz, San Sebastián y Bilbao. La responsable de este último cuenta las claves de su éxito



¿Qué actividades desarrolláis?

Contamos con un **amplio programa**: talleres, talleres adaptados a necesidades educativas especiales, charlas, talleres familiares, jornadas para personas educadoras... También ofrecemos atención individual a personas educadoras o responsables de grupos. Además, **prestamos material didáctico** y tenemos una **infoteca**, donde cualquier persona puede consultar en los ordenadores información sobre consumo.

¿Cuáles son las más solicitadas?

Los **talleres**, porque ofrecemos una gran **variedad de temas** y la **metodología** que utilizamos les gusta.

El consumo es un ámbito transversal que se actualiza constantemente. ¿Cómo mantenéis al día el contenido de los talleres?

Hacemos **labores de escucha** con las personas que acuden al centro sobre los temas que más les interesan, los que más dudas tienen... Otro de los puntos clave es la formación de quienes trabajamos en el centro y la información que se publica en la **web de Kontsumobide**.

También seguimos los **medios de comunicación** para conocer noticias sobre consumo y contamos con sistemas de alertas.

¿Los adaptáis a nuevos formatos y tecnologías?

Así es. Buscamos que sean actuales tanto en contenidos como en metodologías. En este sentido, el uso de **juegos** para educar en consumo es la base de nuestra formación. Utilizamos **herramientas tecnológicas** para la elaboración de las dinámicas. La pizarra digital interactiva y sus programas de actividades son muy útiles.

¿Cuál es el objetivo de la formación en consumo?

Buscamos **facilitar** a las personas el desarrollo de la capacidad para **elegir con libertad y responsabilidad** los bienes y servicios que se ofertan en el mercado, promoviendo formas apropiadas para su uso y disfrute.

¿Personas formadas = consumo responsable?

Sí. La formación en consumo nos permite **conocer** cuáles son nuestros **derechos** y cómo **ejercerlos con responsabilidad**. Fomenta la incorporación de valores medioambientales, sociales y éticos a los hábitos de compra y de contratación de servicios. En definitiva, nos lleva a un consumo más responsable.

¿Cuál es la valoración general de vuestra labor?

Es positiva. Cada año **llegamos a más colectivos y formamos a más personas**. Quien prueba repite, y eso es buena señal. Las valoraciones son muy buenas, lo cual nos hace seguir trabajando con ilusión, intentando **mejorar** cada año para dar un buen servicio. ■



Los Centros de Formación ofrecen acciones formativas al alumnado de 2º ciclo de secundaria y bachiller, ciclos formativos, centros de educación de personas adultas, personas con necesidades educativas especiales, grupos sociales y a la ciudadanía en general.



VITORIA-GASTEIZ

Adriano VI, 20-1º
945016600

DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN

P. Zarategi, 82-84 bis
943022590

BILBAO

Nicolas Alcorta, 2-1º
944032220

¿Vas a volar? Que no te corten las alas

Te mostramos tus derechos y cómo debes actuar en caso de tener problemas con tu vuelo: retrasos, cancelaciones y 'overbooking'



Cada día más personas escogen el avión para sus viajes. Por eso, conviene saber qué hacer en caso de tener algún **contratiempo**. Los derechos que regula el *Reglamento (CE) n°261/2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de vuelos* son aplicables a vuelos:

- ✈ Que salen de aeropuertos de la Unión Europea, Islandia, Noruega y Suiza.
- ✈ Operados por compañías comunitarias aunque salgan de territorio no comunitario.
- ✈ Operados por compañías no comunitarias que salgan de la UE hacia estados que no pertenecen a ella.

Retrasos en salidas. Tienes derecho a:

- 📍 La **información** por escrito sobre tus derechos.
- 📍 **Asistencia**. Comida y bebida, dos llamadas telefónicas o acceso al email y, en caso de necesidad, las noches de alojamiento necesarias y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento. Este derecho se debe cumplir en caso de los siguientes retrasos:

- Más de dos horas, en vuelos de hasta 1.500 km.
- Más de tres horas, en vuelos dentro de la UE de 1.500 km y todo vuelo hasta 3.500 km.
- Más de cuatro horas, en vuelos de más de 3.500 km.

- 📍 **Reembolso**, cuando el retraso sea de cinco horas o más y decides no viajar. También tienes



derecho a un vuelo de vuelta al punto de partida, lo más rápido posible.

Retrasos en llegadas

Si llegas a tu destino con **tres o más** horas de retraso, puedes solicitar una **compensación económica**, siempre y cuando el retraso no se deba a circunstancias extraordinarias como condiciones meteorológicas desfavorables que impidan el vuelo, por ejemplo. La indemnización será de entre **250 y 600 euros**, dependiendo de la distancia del vuelo.

Cancelaciones

Tienes derecho a la **información, asistencia** (en las mismas condiciones que si se produce un retraso en la salida) y **reembolso o transporte alternativo**. En este último caso, podrás elegir entre:

- 💡 Reembolso del billete en los siete días siguientes.
- 💡 Transporte hasta tu destino lo más rápido posible o en una fecha posterior que te convenga.

También tienes derecho a recibir una **compensación económica**, al igual que en los retrasos en llegadas.

Denegación de embarque por 'overbooking' o sobreventa

La compañía solicitará **personas voluntarias** para no realizar el vuelo. Si te prestas a ello, podrás **negociar** las condiciones de tu decisión. Si no hubiera personas voluntarias suficientes y te **deniegan** el embarque, tienes estos derechos:

A la información, a la asistencia, al reembolso o transporte alternativo y a una indemnización. ■



VIDEOJUEGOS - Representación de los contenidos (terror, sexo, drogas, etc.)

Quiero regalar un videojuego a mi sobrino de 10 años, ¿cómo sé cuál es el adecuado?

Los videojuegos deben llevar unas **etiquetas** para proteger a los menores de contenidos inadecuados para su edad. El **código PEGI** (Pan European Game Information) informa de la edad mínima para utilizarlos y advierte sobre el tipo de contenido incluido.



COMPRAS - Venta de saldos

He comprado un pantalón y tenía la cremallera rota. En la tienda estaba separado de los demás, indicado como artículos de saldo. ¿Puedo reclamarlo?

Los saldos son productos **deteriorados o en desuso**. Como no pueden venderse en las condiciones habituales, se ofertan a un precio más económico. Es obligatorio para la empresa especificar las circunstancias y causas concretas que motiven este tipo de venta.



Si la venta de saldos no afecta a la totalidad de los productos comercializados, los artículos ofrecidos de esta manera deben estar físicamente **separados** de los demás. En estos casos solo cabe reclamación si el producto muestra algún **fallo o deficiencia distinta** a la tara de la que se informó en la tienda.

SEGUROS DE VIAJE - Enriquecimiento injusto

He realizado un viaje y, al regresar, habían perdido mi maleta. Tengo un seguro por pérdida de equipaje. ¿Puedo recibir una indemnización del seguro y otra de la compañía aérea, o solo puedo cobrar una única indemnización?

El ordenamiento jurídico prohíbe el enriquecimiento injusto, por lo que solo tienes derecho a que se te **indemnice por los daños sufridos**, independientemente de que lo recibas en una indemnización **total**, o en dos indemnizaciones **parciales**.



Consúltanos

Realiza consultas en tu [Servicio Territorial](#) o a través de nuestra web: www.kontsumobide.eus



¡Evita exponerte al sol!

Cuidados al SOL

Protege especialmente a los niños y niñas



En caso de embarazo, trabajo al aire libre, antecedentes familiares de cáncer, patologías cutáneas...

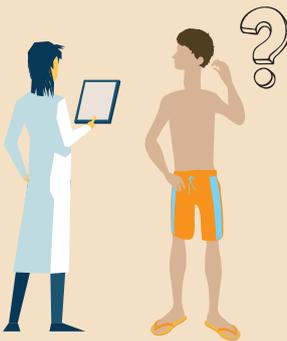


...evita el contacto con el sol o aplícate un bronceador de alta protección

...cúbrete la cabeza y protege tu piel con ropa

Si tomas medicamentos...

Voy a preguntar si la exposición solar puede producir reacción en mi piel

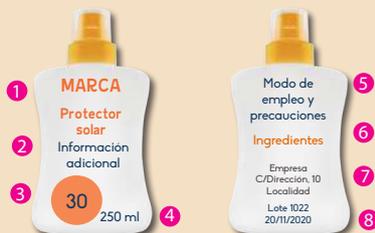


¿Se han producido cambios de color o forma en pecas o lunares?
¡Consulta a un especialista!



Elige un protector solar de acuerdo con tu fototipo de piel. Para ello, fíjate bien en la etiqueta

- 1 Marca y función
- 2 Información adicional
- 3 Índice de protección
- 4 Cantidad



- 5 Modo de empleo y precauciones
- 6 Lista de ingredientes
- 7 Nombre y dirección de la empresa
- 8 Número de lote y fecha de caducidad

*zuregandik gertu
cerca de ti*

BILBAO

Alameda Recalde, 39 A

Tfno. 94 403 15 00

kb-bizkaia@kontsumobide.eus

DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN

Easo, 10

Tfno. 943 02 25 47

kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus

VITORIA-GASTEIZ

Avenida Santiago, 11

Tfno. 945 06 21 61

kb-araba@kontsumobide.eus

www.kontsumobide.eus



Euskadi, bien común

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO