



EN TU PUERTA SIEMPRE ALERTA

Te ayudamos a identificar algunas tácticas comerciales agresivas y engañosas

TOALLITAS HÚMEDAS, ¿DESECHABLES?

Afectan a la red de saneamiento y son perjudiciales para el medio ambiente

EL FIN DE LAS BOLSAS DE PLÁSTICO GRATIS

Desde el 1 de julio ningún establecimiento comercial puede entregarlas sin cobrarlas



COMPARAR PRECIOS EN EL SUPERMERCADO, ¿ES FÁCIL?

No te dejes llevar por el tamaño del paquete o por la forma de presentación



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Estadística autonómica
Departamento Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



CONTENIDOS

4 Consumo hoy

8 Artículos

- › ¿Es fácil comparar precios en el súper?
- › Toallitas húmedas, ¿desechables?
- › Teléfonos de atención a la clientela

13 El tema es

En tu puerta siempre alerta

16 Formación

Novedades para el curso 2018/2019

17 Normativa

El fin de las bolsas de plástico gratuitas

18 Consultas

19 Infografía

Material escolar sostenible





EN TU PUERTA SIEMPRE ALERTA

13

¿Has recibido la visita de comerciales en casa? No te dejes embaucar por su supuesta amabilidad. Te ayudamos a identificar algunas tácticas agresivas y engañosas



¿ES FÁCIL COMPARAR
PRECIOS EN EL SÚPER? 8



TOALLITAS HÚMEDAS,
¿DESECHABLES? 10



TELÉFONOS de ATENCIÓN
a la CLIENTELA 12



EL FIN DE LAS BOLSAS
DE PLÁSTICO GRATUITAS 17



Revisión de la caldera y de la instalación de gas

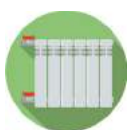
El mantenimiento es clave para mejorar el rendimiento de la instalación del gas de tu vivienda. Las inspecciones y las revisiones de la **instalación** deben realizarse **cada cinco años**. Se harán dentro del año natural que corresponda desde la fecha de la puesta en marcha de la caldera o desde la última revisión.

Puedes contratar la inspección con cualquier empresa instaladora de gas habilitada disponible en el **listado** de la web de Industria del Gobierno Vasco. Si no indicas nada, será la empresa distribuidora la encargada de hacerla.

€ Te harán el cargo en la **siguiente factura**.

El plazo para la revisión de las **calderas** o los calentadores de agua caliente varía **en función de las características** del equipo. El mantenimiento de las calderas murales de gas de hasta 70 kW, por ejemplo, debe efectuarse **cada dos años**.

La revisión la puede realizar la compañía distribuidora de gas, la empresa fabricante o profesionales independientes cualificados.



Cómo purgar los radiadores



Tras meses sin utilizarlos, los radiadores pueden acumular **aire en su interior**. Si quieres conseguir un mejor rendimiento y **reducir el consumo de energía** debes purgarlos. El proceso consiste en eliminar el aire sobrante del circuito.

Además, si oyes ruidos en el interior y la parte inferior está más fría que la superior, es síntoma de que el aparato necesita ser purgado.

Existen dos tipos de purgadores: automáticos y manuales. Con los primeros el aire se expulsa solo, no tienes que hacer nada. En caso de hacerlo manual, **sigue estas instrucciones**: debes hacerlo siempre

con la calefacción apagada, el radiador frío y la llave de paso de agua al radiador cerrada. Con la ayuda de una llave inglesa o de un destornillador, **gira la válvula de purgado** y mantenla abierta hasta que comience a salir agua de forma constante.



Academias de enseñanza: consejos

Desde septiembre, comienza el curso en los centros escolares y las academias de enseñanza no reglada arrancan también el año ofertando clases presenciales u online.

Estos centros imparten cursos de formación y ofrecen titulaciones no oficiales (**academias de idiomas, de diseño o de informática**). Hay que tener en cuenta que se trata de empresas privadas. Por eso, es recomendable que conozcas tus derechos y los **requisitos que deben cumplir** estos centros para que puedas contratar con tranquilidad.



En los folletos y en los documentos, fíjate en la siguiente información:

- ▶ Denominación del centro y de los cursos, junto al nombre de la persona física o jurídica responsable.
- ▶ Duración, horarios y contenidos. También el diploma que se puede obtener.
- ▶ Precio total y forma de pago. Además, deben indicarse los precios del material de enseñanza necesario.
- ▶ Si existen bolsas de trabajo y sus condiciones.
- ▶ Cualificación del profesorado.



¡CONSEJOS!

- ▶ Lee el contrato antes de firmarlo y aclara tus dudas. Comprueba si tienes derecho a desistir.
- ▶ Guarda los folletos y la publicidad, son vinculantes. Haz lo mismo con el contrato y las facturas.



¡Recuerda!

El hecho de que una academia se encuentre adherida al **Sistema Arbitral de Consumo** es una garantía si surge algún conflicto.





¿Existe un máximo de monedas para pagar?

Seguro que más de una vez has rebuscado en la cartera para deshacerte de la calderilla a la hora de pagar en un comercio. ¿Sabías que la ley fija una **cantidad máxima** de monedas que se pueden utilizar en un solo pago?



Los establecimientos no tienen obligación de aceptar **más de 50 monedas**, a excepción de las cajas públicas. Así lo establece el Reglamento (CE) 2169/2005.

En el caso de las entidades bancarias, el Banco de España incluye **dos condiciones** para la entrega de monedas:

- ▶ Las monedas permanecerán en **depósito** hasta que se verifique la cantidad real.
- ▶ Se podrá cobrar una **comisión** por este depósito que estará reflejada dentro de las tarifas y comisiones máximas que aplicará cada entidad.

Las bombillas halógenas dejan de fabricarse

Después de la desaparición de los focos halógenos en 2016, ha llegado el turno de las bombillas de este mismo tipo. Desde el 1 de septiembre **queda prohibida** su fabricación siguiendo las pautas del Plan de Eficiencia Energética de la Unión Europea. El objetivo es maximizar los **beneficios para el medio ambiente** y minimizar cualquier impacto negativo para las personas consumidoras.

Aunque el precio de las bombillas halógenas es más bajo, terminan saliendo más caras: **duran menos** que la tecnología LED y **consumen más** electricidad.

¡ATENCIÓN!



No tienes obligación legal de sustituir tus bombillas halógenas por unas LED

Si recibes llamadas o visitas de comerciales que aseguran que es obligatorio, ponlo en conocimiento de alguna **organización de consumo** o de la **policía**.



Cancelación de una reserva de hotel, ¿me la pueden cobrar?

Tienes unos días libres, empiezas a mirar por Internet alojamientos para realizar una escapada y encuentras una oferta inmejorable que no puedes dejar pasar. **“Tarifa no reembolsable”**, dice en las condiciones. Sabiendo que en compras a distancia dispones de 14 días para desistir del contrato, **¿esta cláusula se considera abusiva?**

La norma sobre comercio electrónico señala que, efectivamente, tienes 14 días para cambiar de opinión, sin penalización y sin justificar tu decisión. Sin embargo, existen algunas **excepciones** a este derecho, entre las que se encuentran los *“servicios de alojamiento para fines distintos al de servir de vivienda”*. Por lo tanto, si conoces que la tarifa es “no reembolsable”, porque lo han expuesto de forma clara, concreta, sencilla, legible y accesible, **no tienes derecho** a que te devuelvan el importe de la reserva si quisieras cancelarla.

No obstante, aun podrías intentar ponerte en contacto con el alojamiento para ver **si aceptan la cancelación**. De ser así, y en caso de haber realizado la reserva por Internet a través de una empresa intermediaria, debes informarles de la anulación para solicitar el reembolso del importe pagado.



Cuidado con las tarjetas ‘revolving’

Sientes ahogo porque no llegas a fin de mes, acudes al banco y te ofrece una tarjeta ‘revolving’. ¿Sabes lo que **implica tener una?**



Las entidades financieras llevan ya un tiempo ofreciendo este producto. Es una variedad de tarjeta de crédito en la que todas las compras que se realizan, son **aplazadas de manera automática** con sus correspondientes **intereses**.

La diferencia entre este tipo de tarjetas con las de crédito convencionales es que éstas últimas permiten pagar todo lo gastado el mes siguiente, sin intereses, o pagar en diferentes cuotas, con intereses. Las ‘revolving’, en cambio, solo permiten aplazar las compras a través de una **cantidad fija mensual** o pagando un **porcentaje de la deuda pendiente**. Con este sistema la deuda es continua, así que debes pensártelo bien y **leer detenidamente las condiciones** antes de aceptar una tarjeta con esta modalidad de pago.



Toallitas húmedas, ¿desechables?



Se venden como una alternativa al papel higiénico: frescas, cómodas, biodegradables y desechables por el WC. Pero lo cierto es que este producto afecta gravemente a la red de saneamiento y llega a ser perjudicial para el medio ambiente



Las usamos a todas horas y para **infinidad de situaciones**: limpiarnos las manos, desmaquillarnos y sobre todo para sustituir al papel higiénico convencional. Ya no podemos imaginar tu vida diaria sin estas toallitas tan prácticas. La cogemos, la usamos, ¿y después? en muchos casos, **la tiramos al retrete**. Según se señala en algunas etiquetas de estos productos, son fácilmente desechables por el WC. ¿Es eso cierto? **La verdad es que no**. Su impacto en el medio ambiente es muy dañino, porque no se desintegran con la suficiente

rapidez antes de llegar a la depuradora de aguas.

La Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento (AEAS) alerta de este grave problema en su estudio *"Aportación de carga biodegradable por textiles y diversos productos de limpieza a agua residual"*. En este sentido, AEAS señala que el material del que están hechas las toallitas húmedas, resiste cualquier centrifugado y depuración, y **solo se disuelve en un 26%**.



Aunque la **etiqueta** de estas toallitas indica que se pueden **desechar por el WC**, no dice **cuánto tiempo** necesitan para **disolverse**

El retrete no es una papelera

Gran cantidad de residuos sólidos se echan por el inodoro a diario, provocando **serios atascos**. Solo en Euskadi desechamos 5.000 toneladas de residuos sólidos al año. 2.400 toneladas corresponden a las toallitas higiénicas. Éstas, junto al resto de residuos, congestionan la red de saneamiento, lo que conlleva un sobrecoste anual de un millón de euros en reparaciones. De esta forma, ayudamos a crear un *monstruo* que obstruye y tapona el sistema.

Por ello, la Red de entidades públicas de aguas de Euskadi ha puesto en marcha la campaña **No alimentos al Monstruo**, que

pretende **alertar del problema** que supone tirar este tipo de residuos por el retrete. Este *monstruo* invisible es insaciable, se alimenta de toallitas húmedas y también de otros residuos que tiramos inadecuadamente por el inodoro, como bastoncillos, pañales, aceites, medicamentos o restos de comida.

La iniciativa trata de que las personas consumidoras utilicen los residuos domésticos con **sentido común y respeto al medio ambiente**. Puedes informarte de todos los detalles de la campaña en la página web: <https://munstrowc.eu/> ■



CONSEJO



Coloca una **papelera** en el cuarto de baño. Así evitarás caer en la tentación de tirar las toallitas húmedas por el inodoro. Con este pequeño gesto ayudarás a remediar esta grave situación.



Comparar precios en el supermercado, ¿es fácil?



Los comercios tienen la obligación de indicar los precios de venta y así facilitar la comparación entre distintos productos. Sin embargo, no siempre es fácil elegir la opción que mejor se ajusta a nuestros bolsillos



Una etiqueta de los productos correcta ofrece a las personas consumidoras la ventaja de **poder comparar**, por ejemplo, el precio por kilo de dos paquetes de macarrones de diferente marca sin que importe el tamaño del envase o su forma de presentación.

En el supermercado podemos encontrar gran variedad de marcas ofreciendo el mismo producto. Por este motivo es importante que **prestes mucha atención** a la hora de escoger tus compras.

No te dejes llevar por el tamaño del paquete o por la forma de presentación

¡Cuidado con las promociones!

Resulta muy habitual cometer **errores de cálculo** o **no interpretar bien** las ofertas. Presta atención a los 3x2, a la segunda unidad al 70% y a las ofertas similares. Puede ser una técnica para que compres más de lo que necesitas.

Además, debes prestar atención al precio por kilogramo o por litro del producto. Puede que el artículo con el envoltorio de mayor tamaño tenga menos cantidad que el de uno más pequeño.

Obligaciones de la presentación de precios

Producto y marca
2,29€ 9,16€/Kg
250g. 2 112345 678900

Ejemplo de una etiqueta correcta

El precio de venta de los productos debe ser **visible, fácilmente identificable, legible e inequívoco**.

También tienes derecho a conocer el coste por unidad de medida. ■



La normativa establece de manera obligatoria unidades de medidas concretas para ciertos productos:

- Los huevos. La unidad de medida se considera la docena.
- Los complementos alimenticios y productos cosméticos. 100 g o 100 ml.
- Los detergentes destinados al uso doméstico para el lavado de ropa. Se deben especificar en cazos.
- En el caso de productos envasados previamente, como las conservas, que deben indicar el peso neto y el peso neto escurrido, bastará con indicar el precio por unidad de medida del segundo.

Excepciones de la indicación del precio por unidad de medida:

- Los productos que se comercializan en cantidades inferiores a 50 g o ml.
- Los de diferente naturaleza que se vendan en un mismo envase y no se distribuyan individualmente productos iguales a los que lo forman.
- Los que se comercialicen mediante venta automática.
- Las porciones individuales de helado.
- Los vinos de mesa con indicación geográfica y los que cuentan con denominación de origen.
- Las bebidas espirituosas con denominación geográfica.
- Los productos alimenticios de fantasía. Por ejemplo, los adornos para repostería.



Teléfonos de atención a la clientela

Quieres hacer una consulta después de la compra de un producto o de la contratación de un servicio y, cuando encuentras el número de teléfono de atención al cliente de la empresa en cuestión, empieza por 902. ¡Horror! Solo puedes pensar en lo que te va a costar la broma. **¿Por qué la llamada no es gratuita?**

El hecho de que las empresas ofrezcan a sus clientes un teléfono de atención que comienza por 902, tal y como establece la actual regulación, **no supone** una vulneración de la misma, siempre y cuando la llamada no rebase el **coste ordinario**. Es decir, que la ley en ningún momento exige que esa comunicación, con carácter general, sea gratuita.





A pesar de ello, existe algún ámbito específico, con una normativa propia, que impone a las empresas disponer de un teléfono **sin coste alguno**, como ocurre con las compañías telefónicas o con las comercializadoras de energía eléctrica.

¿Qué se considera coste ordinario?

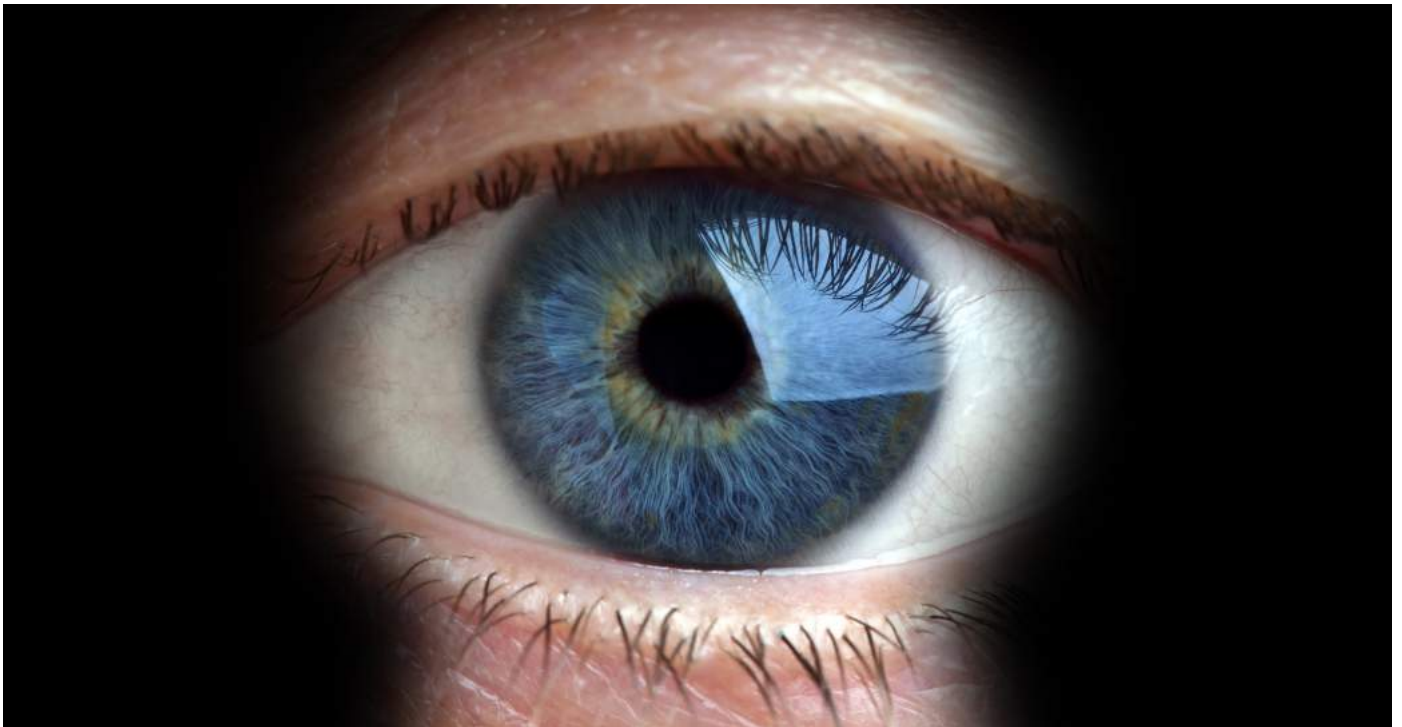
La resolución del órgano jurisdiccional europeo marcó como **límite máximo** la cuantía abonada al contactar con una línea telefónica fija geográfica o con un móvil estándar. Estas precisiones generan dudas, ya que la libre competencia permite a las compañías telefónicas **decidir los precios** sin restricciones.

Entonces, ¿se pueden utilizar números de pago?

Las empresas pueden canalizar su servicio de atención a través de **cualquier 900**, siempre que respeten la esencia de la norma. Así, pueden recurrir a:

- ▶ **Los 900.** Son **gratuitos**.
- ▶ **Los 901.** Son de **pago compartido** entre quien llama y quien contesta.
 -  → 4,2 céntimos/minuto aprox.
 -  → 29 céntimos/minuto aprox.
- ▶ **Los 902.** Paga quien **realiza la llamada**.
 -  → Entre 7 y 17 céntimos/minuto.
 -  → Entre 16 y 50 céntimos/minuto.

EN TU PUERTA SIEMPRE ALERTA



Tocan el timbre, abres la puerta y para cuando te quieres dar cuenta has comprado un nuevo colchón y una enciclopedia que ni siquiera te interesa. ¿Te suena?

La visita de comerciales en casa es una práctica muy habitual que puede resultarte **muy cara**. En ocasiones utilizan tácticas agresivas o que pueden ser engañosas, así que... ¡presta mucha atención! Solo en Euskadi se han recibido más de **1.400 reclamaciones** por ventas a domicilio durante el primer semestre de 2018.

Es importante que sepas que

no tienes obligación de atenderles. En caso de que abras la puerta, exige que se **identifiquen**, y si fuera necesario, pídeles el DNI. Te pueden pedir que les muestres una factura o documento donde aparezcan tus datos, no lo hagas. **Tampoco firmes nada** antes de estudiar la oferta con calma, teniendo todas las condiciones por escrito. Ante todo, **no te dejes presionar**, por mucho que insistan.

Ten en cuenta que:

- ▶ Los regalos siempre se pagan: si te ofrecen algo gratis **desconfía**.
- ▶ Las administraciones y las entidades públicas **nunca recomiendan** empresas privadas. No te fíes si te aseguran estar avalados por ellas.

¿Cómo actúan las empresas?



Dicen que son de tu compañía pero **no conocen** tus datos; visten de uniforme o **se hacen pasar** por personas trabajadoras de empresas de electricidad o de gas; intentan hacerte creer que es tu **obligación** comprar artículos con falsos argumentos; dicen **representar** a organismos de prestigio, como Osakidetza, o contar con su reconocimiento...

Te ayudamos a identificar algunas prácticas comerciales **agresivas o engañosas**:

“ Soy de tu compañía de electricidad. Déjame ver tu factura para ver si te aplicamos bien la tarifa. ”

! Si no conocen tus datos, no son de tu compañía

“ Ha cambiado la normativa y tienes obligación de cambiar las bombillas de tu vivienda por leds. ”

! La ley no obliga a realizar cambios a particulares.

“ Con este colchón dejarás de tener dolores de espalda. Está recomendado por profesionales de Osakidetza. ”

! Actúan de manera engañosa y sin ninguna prueba científica.

“ Toca realizar la revisión de la instalación de gas. ”

! Tu compañía debe avisarte antes de la visita para realizar la revisión de la instalación del gas, que además, pagarás a través de la factura.

No te dejes presionar
y no facilites
tus datos personales
ni bancarios



¿Quieres desistir del contrato?

En las ventas a domicilio tienes derecho a cambiar de opinión y romper el contrato (derecho de desistimiento). Para ello, tienes **14 días naturales**.

Cómo hacerlo

Rellena el formulario de desistimiento que te haya dejado la empresa o utiliza el que te ofrecemos en Kontsumobide.

Envíalo a la empresa a través de un medio que permita demostrar la fecha del envío y su contenido, como una carta certificada o un burofax.

¿Han pasado los 14 días desde que firmaste?

Si no estás de acuerdo con lo que te han hecho firmar o piensas que han actuado de una forma engañosa, **coge toda la documentación** y acércate a Kontsumobide, a una Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora (OMIC) o a una asociación de personas consumidoras.



Ten en cuenta que:



- ▶ Si no te informaron de tu derecho de desistimiento, tienes **12 meses** más para ejercerlo.



- ▶ Si te han dado de alta en una compañía de gas o luz **sin saberlo** o si has contratado un producto **sin quererlo**: presenta una reclamación y si lo ocurrido parece una estafa, pon una denuncia en la Ertzaintza o en la Policía Municipal.

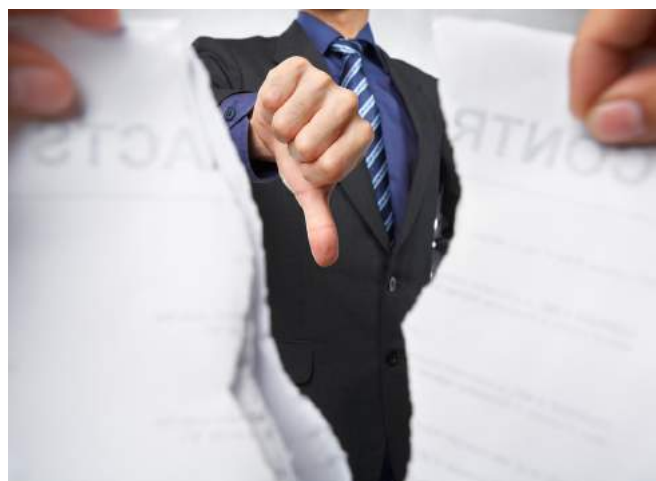


Una vez ejercido tu derecho de desistimiento

La empresa debe **devolverte el dinero**, incluidos los costes de entrega, en un plazo de 14 días.

Si habías firmado un contrato para financiar la compra, éste también se **anula**.

Si habías firmado un contrato de luz y/o gas: vuelves con tu antigua compañía o, en el caso de que no tuvieras ningún contrato con nadie, se produce la **baja del servicio**. ■



Si detectas comerciales que están visitando domicilios para realizar ventas con **prácticas agresivas o engañosas**, avisa a alguna de las organizaciones de **consumo** o a la **policía**.

Novedades para el curso 2018/2019


Los centros de formación de Kontsumobide arrancan el curso escolar con las pilas cargadas y con nuevas actividades que te permitirán formarte de una manera entretenida y práctica en el consumo responsable

Nuevos talleres

Además de los **37 talleres** que ofrecemos, añadimos tres más:

 **Publicidad 2.0.** Trabajamos la publicidad en Internet.

 **¿Cómo nos venden lo que comemos?** Analizamos la publicidad de diferentes alimentos envasados.

 **Navegación segura para personas adultas.** Basado en el taller de "Jóvenes y navegación segura", sobre el uso seguro de Internet.

KB Formación Profesional

Incorporamos un nuevo apartado en nuestra oferta, dirigido a la Formación Profesional. Este curso, la temática es **hostelería**. Las personas participantes tendrán que realizar un proyecto en el que resuelven situaciones reales relacionadas con su futuro laboral.

 **Etiquetado de alimentos**

 **Técnicas de venta y publicidad**

 **Derechos y deberes del establecimiento y de la clientela.**

Consumo Aventura

Esta actividad busca personas **valientes e intrépidas**. A través de diferentes pistas deberás resolver **enigmas** en un tiempo limitado. Conocerás tus derechos, aprenderás a comprar de manera responsable y resolverás conflictos de consumo. Para este curso hemos adaptado Consumo Aventura a **colectivos con necesidades educativas especiales**.

Además, ofrecemos nuevas actividades digitales gracias al uso de **tablets**, así como **metodologías para el aprendizaje cooperativo**. ■



Infórmate de todas las actividades que ofrecemos en www.kontsumobide.eus o en los centros de formación:

VITORIA-GASTEIZ

Adriano VI, 20-1°
945016600

DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN

P. Zarategi, 82-84 bis
943022590

BILBAO

Nicolas Alcorta, 2-1°
944032220

Real Decreto 293/2018, de 18 de mayo, sobre reducción del consumo de bolsas de plástico y por el que se crea el Registro de Productores

El fin de las bolsas de plástico gratuitas



Los comercios ya no pueden entregarlas sin cobrar. El objetivo de esta medida es reducir su consumo, ya que producen un gran impacto medioambiental

Desde el 1 de julio de 2018 los establecimientos comerciales deben cobrar las bolsas de plástico que entreguen a las personas consumidoras. Esta medida afecta también a las bolsas suministradas a través de la **venta online** y a las **entregas a domicilio**. Así lo establece el Real Decreto 293/2018 sobre la reducción del consumo de bolsas de plástico.

Las denominadas '**bolsas ligeras**' son uno de los modelos que deben cobrarse. Tienen un espesor inferior a 50 micras (0,05 milímetros) y son las **más utilizadas** en los comercios. La norma utiliza como argumento que las de este tipo se **reutilizan y reciclan** con **menos** frecuencia que las más gruesas, generando gran cantidad de residuos más rápidamente.

Excepciones:

► Las bolsas de plástico 'muy ligeras':

Tienen un espesor inferior a 15 micras. Según la normativa, "son **necesarias** por razones de higiene o suministradas como envase para alimentos a granel".

► Las bolsas de plástico más gruesas:

Tienen un espesor igual o superior a 50 micras. Estas bolsas tendrán un porcentaje igual o superior al **70% de plástico reciclado**.

A partir del 1 de enero de 2020

Quedará **prohibida** la venta de las denominadas bolsas '**fragmentables**' (etiquetadas como 'oxobiodegradables' u 'oxodegradables' o fabricadas con plástico fotofragmentable, por ejemplo), ya que son más **contaminantes**. Se fabrican con material plástico que se fragmenta en pequeñas partículas que permanecen en el medio ambiente.

Asimismo, las **bolsas con espesor igual o superior a 50 micras**, deberán incorporar un contenido mínimo del **50% de plástico reciclado**.

A partir del 1 de enero de 2021

Estará **prohibida la entrega de todas las bolsas de plástico** (ligeras y muy ligeras).

Excepciones:

- Las **compostables** (las que sirvan para hacer abono orgánico).

¿Cuál va a ser el precio de las bolsas?

El coste irá en **función de su espesor**. Los establecimientos comerciales deberán informar de los precios establecidos, exponiéndolos en un lugar visible.

El real decreto señala unos precios orientativos de las bolsas, que serán de entre **5 y 15 céntimos**. ■





COMPRAS POR INTERNET - Promociones con condiciones

?

Me he comprado una mochila por Internet y quiero devolverla. Estaba en promoción y en las condiciones se indicaba que "solo se admite cambio por otro producto", ¿es legal que no admitan la devolución del artículo?

No. En compras **a distancia**, tienes derecho a devolver un producto o dar de baja un servicio sin penalización ni necesidad de justificar tu decisión. Para ello tienes **14 días naturales**.

Aun así, existen algunas **excepciones**: artículos hechos a medida, ficheros informáticos suministrados por vía electrónica o discos desprecintados, por ejemplo.



BANCA - Retirada de dinero en efectivo de la cuenta corriente

?

Quiero retirar dinero en efectivo de mi cuenta corriente. ¿Puede la entidad negarse a entregármelo al momento?

La entidad tiene la **obligación** de reintegrar a su clientela los fondos que solicite, independientemente de que la suma sea importante o no.

Aun así, hay que tener en cuenta que **no pueden garantizar** al 100% y en todo momento la disponibilidad en caja de efectivo suficiente, para hacer frente a todas las posibles solicitudes de reintegro.



COMERCIO ELECTRÓNICO - Compras a particulares

?

He comprado un móvil a un particular a través de Internet, pero no me lo ha enviado. ¿Puedo reclamar a la web?

La web solo realiza un servicio de intermediación y, en este caso, los prestadores de este tipo de servicios no tienen, a priori, **ninguna obligación** de supervisar los contenidos que transmiten ni serán responsables del contenido si no tienen conocimiento de que sea ilícito.










Consúltanos

En el **Servicio Territorial** o a través de nuestra web www.kontsumobide.eus

Material ESCOLAR

Sostenible

-  Valora si **necesitas** el artículo
-  Reutiliza. Busca el material del **curso anterior** y/o intercambia libros y artículos
-  Escoge materiales que cuenten con un **certificado ambiental**
-  Adquiere los elaborados con material **reciclado**
-  Evita los **empaquetados** en exceso
-  **Cuida** el material. Te durará más tiempo y reducirás el consumo excesivo
-  **Recicla** y deposita cada residuo en el contenedor correspondiente

Fíjate que en la **ETIQUETA** aparezca:

La **información** clara, visible e indeleble

La **identificación** del producto y de la empresa fabricante o importadora

Las **instrucciones** de uso, las recomendaciones de seguridad y las advertencias de riesgos, en caso de que sea necesario

El **marcado CE** en el material escolar que se considera juguete (témperas, plastilina, etc.)

Estas son algunas etiquetas que certifican que el material se ha elaborado bajo criterios sostenibles



Productos de papel o cartón reciclado



100% fibras recicladas y totalmente libre de cloro



Papel proveniente de explotaciones forestales con gestión sostenible



Uso de fibras recicladas u otros. No se admite el uso de gas cloro. Cumplimiento de criterios ambientales



Materiales biodegradables



Plástico reciclado

*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