



Instituto Vasco de Consumo

# REVISTA kontsumoBIDE

Nº 36 SEPTIEMBRE-DICIEMBRE 2019

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



## **JUICIO VERBAL: CÓMO FUNCIONA**

¿Para qué sirve este procedimiento?

## **¿VAS A ALQUILAR UNA VIVIENDA?**

Conoce las medidas de la nueva norma

## **NORMATIVA SOBRE EL PAN**

El pan integral es ahora 100% integral



# ¿CUÁNTA COMIDA ACABA EN LA BASURA?

Una buena planificación te ayudará a evitar el desperdicio



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO





## CONTENIDOS

### 4 **Consumo hoy**

### 8 **Artículos**

Juicio verbal: cómo funciona

¿Vas a alquilar una vivienda?

¿Dónde reclamo?

### 13 **El tema es**

¿Cuánta comida acaba en la basura?

### 16 **Formación**

KB Formación Profesional: Hostelería

### 17 **Normativa**

El pan integral es ahora 100% integral

### 18 **Consultas**

### 19 **Infografía**

Talleres de reparación de vehículos





## El pan integral es ahora 100% integral

La nueva normativa sobre la calidad del pan entró en vigor el 1 de julio y regula su composición y su etiquetado

17



**JUICIO VERBAL:  
CÓMO FUNCIONA** 8



**¿VAS A ALQUILAR  
UNA VIVIENDA?** 10



### Contratiempos con un vuelo

## ¿Y si la aerolínea no responde a mi reclamación?

Si has sufrido una cancelación, un retraso de más de tres horas o te han denegado el embarque por causas como el 'overbooking' (sobreventa), debes presentar una reclamación **ante la compañía aérea**.


Si ya ha pasado **un mes** (plazo en el que la aerolínea debe contestar) y no has recibido noticias o no estás de acuerdo con la respuesta que te han dado, puedes presentar una reclamación ante la Agencia Española de Seguridad Aérea (AESA). Para ello existen dos vías: **online** y **correo postal**.


En ambas, debes **rellenar y enviar el formulario** que encontrarás en su web ([seguridadaerea.gob.es](http://seguridadaerea.gob.es)) y adjuntar una **copia de las comunicaciones** que hayas mantenido con la aerolínea, una copia del **billete de avión** y **toda la documentación** que consideres de interés.



**Online.** Envía la documentación por email a [sau.aesa@seguridadaerea.es](mailto:sau.aesa@seguridadaerea.es)

**Correo postal.** Si lo haces por esta vía, mejor mediante carta certificada, para asegurar su recepción.

 **Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)**  
División de Calidad y Protección al Usuario  
Avda. General Perón, 40. Acceso B. 28020 Madrid.

 Solo se admitirá la reclamación por una vía (online o correo postal). En el caso de que una misma reclamación entre por más de una, AESA se reservará el derecho a no tramitarla.

### Medio ambiente

## Los artículos de un solo uso tienen los días contados

Las pajitas, los platos y cubiertos de plástico o los bastoncillos para los oídos siguen teniendo un uso muy elevado por su comodidad y bajo coste. El proceso de **descomposición** de estos artículos es **muy lento** y, además, gran parte de ellos **acaban en el mar**.

La Unión Europea quiere reducir su impacto en el medio ambiente y para ello, ha aprobado la normativa en la que, entre otras medidas, incluye que los siguientes artículos de plástico **quedarán prohibidos a partir de 2021**: cubiertos y platos de un solo uso; pajitas; bastoncillos de algodón para los oídos; palos para sostener los globos; plásticos oxodegradables; contenedores alimenticios; y tazas de poliestireno.

Según la Comisión Europea, más del **80% de la basura** que se **encuentra en el mar** es plástico y los artículos incluidos en esta normativa suponen el **70% del total de desechos marinos**. Hay que tener en cuenta que el plástico es ingerido por los peces o por las aves y acaba llegando a los platos que ingerimos.



## Pasarelas de pago en Internet

Tarjeta de crédito, transferencia bancaria, Paypal, tarjetas virtuales... Cuando haces una compra online, ¿qué método de pago utilizas? Aunque la compra con tarjeta de crédito o débito sigue siendo la más utilizada, cada vez más personas optan por utilizar pasarelas de pago. **¿Qué son exactamente?**

**Paypal o Amazon Pay** son algunos de estos intermediarios. Estas pasarelas procesan la información introducida durante el momento de pago y facilitan la autorización o el cumplimiento de los pagos realizados a una tienda online.



Son plataformas seguras, a las que accedes mediante **una clave**. Para poder pagar mediante estos intermediarios, primero debes registrarte. Una vez tengas tu usuario y contraseña, tienes que **vincular** la cuenta que te creas a tu tarjeta o a tu cuenta bancaria. En el momento de la compra y para poder autorizarla, al seleccionar el pago mediante este método, únicamente tendrás que meter la contraseña.

### ¿Qué necesito para pagar con el móvil en los comercios?



Cada vez es más amplia la oferta de pago con el móvil en los comercios. Para poder **pagar tus compras** de esta forma necesitas que tu dispositivo tenga la **conexión NFC**.

**¿Qué es?** La Near Field Communication (NFC) es una tecnología inalámbrica de corto alcance que se basa en la **proximidad de dos dispositivos** para intercambiar datos. Con este sistema, además de realizar pagos, puedes realizar otras acciones como la recogida o el intercambio de datos (fotos o vídeos, por ejemplo).

El pago puede estar asociado a una **cuenta bancaria**.

Si quieres saber si tu teléfono móvil tiene NFC, debes entrar en Ajustes y pinchar en 'Conexiones inalámbricas y redes' o 'Dispositivos conectados'. Si aparece, podrás **activarlo y desactivarlo** cuando quieras. También puede estar en la barra de notificaciones. Otra de las opciones de mirar si lo tiene, es dentro de la aplicación de tu banco para realizar pagos con Bizum, seleccionando "Pagar con el móvil".



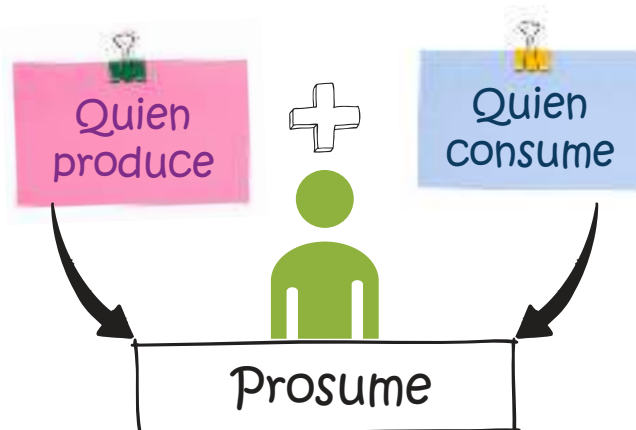
Si tu móvil no tiene esta conexión, otra alternativa es la **pegatina** que ofrecen las entidades bancarias, con un **chip contactless** integrado.

## Economía

### ¿Sabes qué es una persona prosumidora?

La palabra “prosumidor” es una combinación entre productor (o profesional, proveedor) y consumidor. Hace referencia a la persona que es **usaria de un bien o servicio** y, a su vez, **es productora**.

Aunque no es la única, Internet se utiliza como herramienta para visibilizar las comunidades de **consumo colaborativo**. Las personas prosumidoras utilizan plataformas y aplicaciones para **intercambiar, comprar o vender productos y servicios** (como el alquiler de una vivienda, por ejemplo).



## Deporte

### Gimnasios: infórmate antes de ponerte en forma

Se acaba el verano. Atrás van quedando poco a poco las barbacoas al aire libre o los refrescos y las cañas acompañadas de patatas fritas en una terraza con temperaturas que suben de los 30 grados. Tras los excesos de las vacaciones comienza el nuevo curso y los nuevos propósitos. **¿Te estás planteando apuntarte a un gimnasio?** Antes de hacerlo, ten en cuenta lo siguiente:



- **Compara** diferentes centros: precio, instalaciones, cercanía, condiciones, etc. Si es posible, haz una visita.
  - **Busca opiniones** en Internet y de personas que conozcas.
  - **Antes de firmar un contrato, léelo** detenidamente y fíjate que aparezca el precio y las condiciones. ¡Cuidado con los contratos de permanencia! En ocasiones piensas que podrás darte de baja en cualquier momento y realmente te has comprometido a estar un año.
- !** Las cláusulas del contrato deben estar redactadas en un lenguaje claro y comprensible. Cualquier posible ambigüedad se interpretará siempre en favor de la persona consumidora.
- Es preferible que escojas un gimnasio que admita el **pago mensual**. Si realizas un abono anual y dejas de ir por la circunstancia que sea, puede que tengas dificultades para recuperar el importe.
  - Cuidado con las cláusulas en las que la empresa se reserve el **derecho a actualizar sus tarifas o a modificar los servicios** ofrecidos en un principio.
  - Las **normas de uso** de las instalaciones y la existencia de hojas de reclamaciones deben **exhibirse en un lugar visible y legible**.



# Tiempo para que te reclamen las facturas de luz y gas



Pueden darse facturaciones extraordinarias debido entre otros motivos, a que hayan producido **facturaciones inferiores al consumo real**, por averías del contador o por lecturas estimadas o también causados por un error administrativo.

Ten en cuenta que las compañías comercializadoras de gas y electricidad sólo pueden emitir facturas atrasadas por consumos correspondientes **al retraso de un periodo de un año**. Por lo tanto, si no ha pasado un año deberás abonar lo consumido, pero podrás solicitar el prorrateo del pago en tantas facturas mensuales como meses hayan transcurrido del error.

Por otra parte, si la facturación extraordinaria se debe a un error administrativo, el plazo de reclamación de la factura de la luz será de **un año** y en el caso del gas, será de **6 meses**.

Si consideras que tu comercializadora está **vulnerando tus derechos**, reclama ante la empresa, y su fuese necesario, posteriormente ante cualquier organismo de consumo.

## Telefonía móvil

# Tarifas de móvil ilimitadas. ¿Lo son realmente?

Tienes una tarifa plana contratada, con **llamadas ilimitadas a cualquier compañía**, tanto a fijos como a móviles. Eso es lo que te dijeron en el momento de la contratación. Antes de que te pongas a llamar por teléfono como si no hubiera un mañana... ¿te has fijado alguna vez en lo que pone en tu contrato sobre este tipo de tarifa?

Las **ilimitadas**, tienen sus **límites**. Por lo general, no incluyen las llamadas a números de **tarificación especial** (los números de teléfono que comienzan por 80X o por 90X). Algunas compañías tampoco incluyen dentro de esta modalidad de tarifa las llamadas **internacionales** en roaming. Por último, suelen tener un límite de **minutos** (5.000, 7.000...) o de **llamadas** (120, 150...) al mes.

### Consejos

- ▶ Lee detenidamente las condiciones del contrato antes de aceptar para que luego no te lleves sustos en la factura.
- ▶ Si hay algo que no entiendas, pide que te lo aclaren.





# Juicio verbal: cómo funciona

Si reclamas menos de 2.000 euros no necesitas abogado/a ni procurador/a

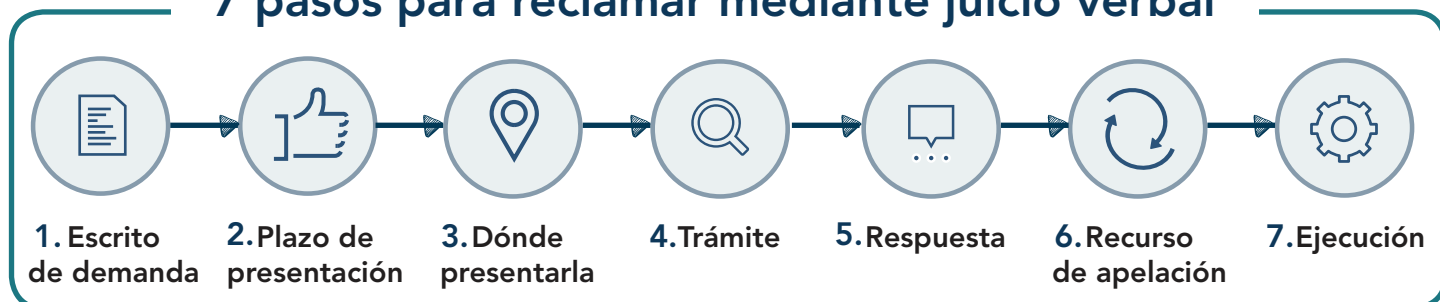
**E**l juicio verbal es un trámite **ágil y sin demasiados formalismos**. Se presenta por escrito y la cantidad que se reclama no puede exceder de 6.000 euros. Además, **si no reclamas más de 2.000 euros**, no necesitas la asistencia de abogado/a ni procurador/a.

En este procedimiento, el juez o la jueza civil no va a indagar qué ha pasado, únicamente **juzgará con lo que le proporcionan** las partes (pruebas, hechos, testigos...). Relata lo acontecido y pide aquello a lo que tengas derecho. Lo que no pidas en tu escrito de

demanda, no se te podrá conceder. Así que es conveniente que entregues toda la documentación que tengas.

**¿Para qué sirve?** Para problemas de funcionamiento de algún producto en periodo de garantía (la empresa no se hace cargo ni del arreglo ni procede a devolver el importe del artículo –una lavadora, por ejemplo-); retrasos o cancelaciones de vuelos; problemas en la tintorería con un traje estropeado; impagos entre particulares (préstamo de dinero a alguien, que luego no acaba devolviendo la cantidad prestada)...

## 7 pasos para reclamar mediante juicio verbal





## Solo habrá vista oral si alguna de las partes lo pide, si no, se contesta por escrito y se dicta sentencia

- 1 **Escrito de demanda.** Explica lo ocurrido de la manera más clara posible. Puedes utilizar un **impreso normalizado** que encontrarás en [www.justizia.eus](http://www.justizia.eus), en el apartado de "Reclamaciones de cantidad".

Junto al impreso, adjunta facturas, recibos, contratos, informes o cualquier **documento relacionado** con la demanda. Puedes adjuntar las copias, pero si acudes a juicio lleva los originales para que se puedan cotejar.

- 2 **Plazo de presentación.** Puedes presentar la demanda en **cualquier momento**.
- 3 **Dónde presentarla.** Como regla general, en el **Juzgado de Primera Instancia** del domicilio de la persona demandada o donde la empresa demandada desarrolle su actividad.
- 4 **Trámite.** Si el Juzgado admite la demanda, entregará una copia de la misma a la persona demandada y podrá citar a ambas partes para acudir ante el juez o la jueza. Primero se tratará de llegar a un acuerdo y, si no se consigue, se realiza el juicio. Acude con todas las **pruebas y testigos** que consideres (tienes que solicitarlos en tu demanda).

Si **no acudes** al juicio, se entiende como desistida la demanda y deberás hacer frente a las costas del proceso. Si la persona demandada es la que no asiste, continuará sin su presencia.

### KB CONSEJOS

- Antes de interponer una demanda, intenta solucionar el conflicto a través de la **vía amistosa o poniendo una reclamación**.
- Si los daños son superiores al límite que te obliga a llevar abogado/a y procurador/a, **valora la posibilidad de reclamar solo hasta 2.000 euros**, quedándote al límite y evitando así este gasto.

El material obtenido a través de un **teléfono móvil** puede ser presentado como prueba, pero su admisión dependerá de lo que alegue la otra parte y de la decisión judicial. Para algunas reclamaciones **resulta muy útil**: fotografías de retrasos de vuelos señalados en las pantallas del aeropuerto, o el reflejo de la situación de una habitación de hotel, por ejemplo.



- 5 **Respuesta.** El juez o la jueza cuenta con un plazo de **diez días** para dictar sentencia y notificársela a las partes por escrito.
- 6 **Recurso de apelación.** No podrás interponer un recurso si la cuantía no **supera los 3.000 euros**.
- 7 **Ejecución.** La parte condenada, dispone de **20 días** para cumplir con la sentencia voluntariamente. Si pasa el plazo sin que se ejecute, se presenta una demanda ejecutiva.

# ¿ Vas a alquilar una vivienda ?



**Contratos de duración más largos con plazos de 5 o 7 años o limitar las subidas de los alquileres al IPC anual son algunos de los cambios de la nueva norma**

**P**ara muchas personas, alquilar una vivienda es una alternativa a la compra. No obstante, no te cases con el banco pero mantienes una **relación estrecha con la persona propietaria**. Para que todo salga bien, debes tener en cuenta lo que dice el *Real Decreto-ley de medidas urgentes en materia de vivienda y alquiler* que entró en vigor el pasado 6 de marzo.

Estas son algunas de las medidas que se incluyen en el decreto:

► **Duración del contrato.** Será libremente pactada por ambas partes. Cuando sea **inferior a 5 años** (o a 7 años si la persona

arrendadora fuese una persona jurídica), el contrato se prorrogará obligatoriamente por **plazos anuales** hasta llegar a la duración mínima (5 o 7 años, según el caso). En el decreto anterior, la prórroga obligatoria era de 3 años.

► **Prórroga tácita.** Si alcanzada la duración mínima del contrato o de cualquiera de sus prórrogas, ninguna de las partes comunica su **voluntad de finalizar** el contrato, éste se prorrogará anualmente hasta un **máximo de 3 años** (en el decreto anterior el plazo era de un año), salvo que la persona arrendataria comunique su voluntad de no renovarlo con un mes de antelación al final de la anualidad.

**¡OJO!** Hay que tener en cuenta que el plazo para comunicar la extinción del contrato también se ha ampliado con respecto a la ley anterior. La **persona propietaria** debe comunicarlo al menos con **cuatro meses** de antelación y la **persona inquilina**, al menos con **dos**.

## La subida de la renta anual será según el IPC



### Fianza

Si vas a alquilar una vivienda, tienes **obligación** de depositar una fianza. Será equivalente a **una mensualidad** de renta, y de dos si el uso va a ser distinto del de vivienda. Para depositarla debes acudir al servicio de **Bizilagun\***

#### \* BIZILAGUN

Es un servicio público y gratuito que tiene como objetivo ofrecer información, orientación y mediación en las relaciones de quien alquila una vivienda o una lonja y quien la arrienda.

Lo puedes encontrar en:

- › Samaniego, 2 Vitoria-Gasteiz
- › Gran Vía, 85 Bilbao
- › Andía, 13-6 Donostia / San Sebastián

› **Recuperar la vivienda.** Una vez transcurrido el primer año, **no procederá la prórroga** obligatoria del contrato si en él consta, de forma expresa, la necesidad de la persona propietaria de **ocupar la vivienda** antes del transcurso de cinco años.

Debe reflejarse que se va a destinar a **vivienda permanente** para ella o para cualquiera de sus familiares en primer grado de consanguinidad o por adopción o para su cónyuge en los

supuestos de sentencia firme de separación, divorcio o nulidad matrimonial.

Para recuperar la vivienda por este motivo, debe comunicárselo a la persona inquilina al menos con **dos meses de antelación**.

› **Actualización de la renta.** La subida de la renta anual será **según el IPC** durante el tiempo que dure el contrato.



### Consejos antes de alquilar:

- › **No te precipites.** Tómate tu tiempo en buscar el piso que más se adapte a tus necesidades y a tu situación económica. Ponte un límite de renta, así podrás garantizar que podrás pagarlo.
- › Ten en cuenta las **características** de la vivienda: ubicación, servicios, orientación, dimensiones y precio.
- › **Lee bien el contrato** antes de firmarlo. Si tienes cualquier duda, aclárala.
- › Si hubiese algo en lo que no estés de acuerdo, ambas partes debéis intentar **pactar las condiciones** de una manera cordial.



# ¿Dónde reclamamos?



Aunque los organismos de consumo, como Kontsumobide, tramitan gran parte de las reclamaciones relacionadas con los problemas ocasionados por el incumplimiento de la normativa de consumo, ciertos sectores cuentan con vías y órganos específicos para tratar de resolverlos.

Te han **cancelado un vuelo** y no te dan soluciones. Consultas tu cuenta bancaria y compruebas que **te han cobrado de más en la última factura de teléfono**. En estos casos no te vas a quedar con los brazos cruzados y lo primero que piensas es en poner una reclamación. En ambas situaciones **no tendrías que dirigirte al mismo lugar** para ponerla. **¿Sabes dónde acudir según tu problema?**

› **Telefonía e Internet.** Si no se soluciona tu problema a través del servicio de atención a la clientela, presenta una reclamación en Kontsumobide, en las oficinas municipales de información a la persona consumidora (OMIC), en las asociaciones de personas consumidoras o en la oficina de atención al usuario de telecomunicaciones.

› **Transporte aéreo.** Si has sufrido algún retraso, cancelación o te han impedido acceder al avión alegando sobreventa, por ejemplo, primero debes intentar llegar a un acuerdo con el Servicio de Atención de la aerolínea. Si no lo logras, contacta con la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA).

› **Transporte terrestre.** En este grupo se engloban los transportes urbanos (autobús, taxi o tranvía, por ejemplo) y los transportes interurbanos (autocar, tren...), de mercancías o de alquiler de vehículos. Si has tenido algún problema, pon una reclamación ante la Junta Arbitral de Transporte.

Todas las comunidades autónomas cuentan con una y, en el caso de Euskadi, existe un órgano específico para la provincia de Araba y otro con competencia en Bizkaia y Gipuzkoa.

› **Alquiler de apartamentos turísticos y viajes combinados.** En caso de conflicto, presenta un escrito ante el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco.

› **Servicios bancarios.** Si alguna entidad financiera ha vulnerado tus derechos y no logras un acuerdo, dirígete al Portal del Cliente Bancario del Banco de España.

› **Productos de inversión.** Si crees que tus inversiones se han visto perjudicadas por la conducta de personas o empresas supervisadas por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), intenta llegar a un acuerdo amistoso. Si no lo consigues, contacta con la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV.

› **Seguros.** Si no consigues alcanzar un acuerdo con la entidad aseguradora, presenta un escrito ante el servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

## KB CONSEJO

Si no sabes dónde reclamar, **pregunta y pide asesoramiento en Kontsumobide** o en el **organismo de consumo** más cercano a tu domicilio.



# ¿Sabes cuánta comida acaba en la basura?

Se producen muchos más alimentos de los que se consumen, pero, paradójicamente, millones de personas pasan hambre en el mundo. Podemos y debemos prevenir este despilfarro; por el bien de la economía, de la sostenibilidad del planeta y de todas las personas que habitan en él.

**M**ás de 350.000 toneladas. Esa es la cantidad de alimentos que se desperdician cada año en Euskadi, es decir, 160 kilos por persona aproximadamente. Y en Europa, 89 millones, según estima la Comisión Europea. Las cifras a nivel mundial son desorbitadas: 1.300 millones de toneladas.

El despilfarro de comida afecta a la economía y causa mucho daño ambiental. También significa que **no se gestionan bien los alimentos**, ya sea en casa, en los

restaurantes o en el proceso de distribución.

Se pierde o se desperdicia aproximadamente un tercio de la comida que se produce a escala mundial, y ese desperdicio se da en **todas las fases de la cadena alimentaria**: en la Unión Europea, se estima que el 39% proviene de los procesos de fabricación; el 5% de la distribución; el 14% de los servicios de restauración y catering... **¿Y te has parado a pensar la cantidad de comida que acaba en la basura de casa?**

## El tema es...

### Los hogares son los responsables del 42% del desperdicio alimentario

Puedes aportar tu granito de arena para evitar que la comida acabe en la basura. Te proponemos una serie de consejos:



**Planifica.** Elabora un **menú semanal** de manera consciente y responsable; adquiere los productos que necesitas. Revisa la nevera y la despensa para saber qué te falta. Antes de ir a comprar ten en cuenta tu presupuesto y prepara una lista con aquello que no tengas.

Si realizas una compra mensual, debe contener, en su mayoría, productos **no perecederos**. Es preferible adquirir los productos frescos con poca antelación.



**Presión.** Evita comprar con prisas o con hambre. De lo contrario acabarás adquiriendo artículos que no necesitas, seguramente poco saludables o que pueden echarse a perder.



**Compara.** Tómate tu tiempo para comparar precios, analizar ofertas y aprovechar aquellos productos que por tener fecha de caducidad cercana estén rebajados. **Lee la etiqueta;** la información que te ofrece es de gran utilidad (caducidad y consumo preferente, ingredientes, información nutricional...).



**Organiza.** El orden previene el despilfarro. Coloca en primera fila de la nevera y de la despensa aquellos alimentos que caduquen antes para consumirlos primero. Diferencia entre la fecha de caducidad y consumo preferente.



**Aprovecha.** Saca partido a las sobras preparando nuevas recetas. Por ejemplo, un filete de pechuga de pollo hecho a la plancha que ha sobrado de la cena puedes



reaprovecharlo para añadirlo en una ensalada para comer al día siguiente. No es el ejemplo más creativo del mundo, pero seguro que en más de una ocasión te han sobrado filetes que se quedan secos y acaban en la basura. Así que, ¡aprovecha las sobras y **tira solo aquellos residuos** que sean **imposibles de utilizar!** Por otra parte, es preferible que la comida sobre en la cazuela antes que en el plato.



**Congela.** Puede que hayas aprovechado la olla para hacer gran cantidad de alubias con la intención de congelar las sobras para otro día. Bien hecho, porque has ahorrado energía y tiempo. Si te han sobrado garbanzos, lentejas, carne estofada o cualquier otra receta porque al final no se ha comido la cantidad que esperabas, antes de que se eche a perder, congela en **raciones individuales**. Tendrás un plato ya hecho para otro día.



**Recicla.** Separar los residuos en su contenedor correspondiente es muy fácil, y este pequeño gesto es **importante para el medio ambiente**. ¿Sabías que con los residuos orgánicos, como las cáscaras o las pieles de las frutas, se puede hacer **compost**? Convierte estos restos en abono natural depositándolos en el contenedor marrón o, si tienes espacio en casa, puedes crear el tuyo propio.



**En restaurantes:** escoge tu plato con moderación y pide lo que no has consumido para llevar a casa. Se trata de una práctica cada vez más extendida, así que, **no tengas reparo en hacerlo**.



## Plataforma contra el despilfarro alimentario



La Plataforma de Euskadi contra el despilfarro de alimentos pretende impulsar y apoyar un conjunto de actuaciones concretas con el objetivo de **prevenir y reducir la cantidad de alimentos** que se desperdicia a lo largo de la cadena de producción, transformación, transporte, comercio y consumo en Euskadi.

Esta iniciativa está formada por instituciones, organizaciones, asociaciones o entidades que participan de forma voluntaria. El objetivo es **reducir** las 350.000 toneladas de alimentos que se desperdician al año en Euskadi **en un 50% para el año 2030**.

<https://sostenibilidad.elika.eus/despilfarro-alimentario/>

## Apps para no tirar comida

Los datos sobre el desperdicio de alimentos **son alarmantes** y hay que actuar cuanto antes. La tecnología también se ha puesto al día y existen aplicaciones que te pueden ayudar a que la comida no se te quede olvidada y se eche a perder:

**Expire**, para iOS, o **Food Saver**, para Android, por ejemplo. En ambas, solo tienes que registrar la fecha de caducidad de los productos que compras y la aplicación te avisa cuando estén a punto de caducar.

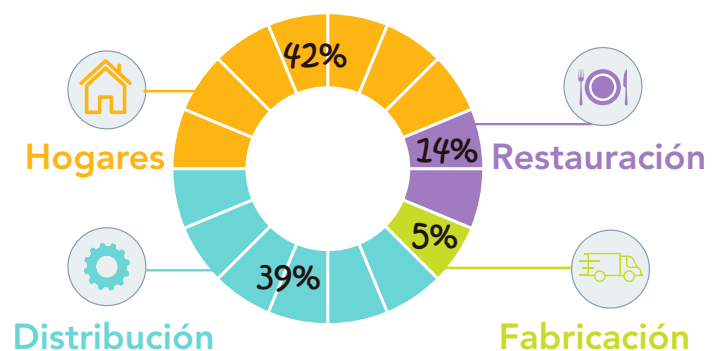
También existen aplicaciones, como **Hatcook**, que te ayudan a crear platos con ingredientes con los que no sabes qué hacer o están llegando a la fecha de caducidad.



**1/3** de la producción mundial se desperdicia



## Desperdicio por fases en Europa



Las **estrategias comerciales** en muchas ocasiones hacen que compres más de lo que necesitas (productos al 3x2 empaquetados juntos o las bolsas o paquetes en tamaño maxi, por ejemplo), además del excesivo uso de plásticos que se genera con el sobreempaquetado.

Piensa bien antes de comprar y no tires alimentos a la basura. ¡**Apuesta por un consumo responsable!**

# KB Formación Profesional: Hostelería

Realizar un proyecto y resolver situaciones reales relacionadas con el futuro laboral del alumnado de FP es el objetivo de esta nueva actividad



La formación en consumo en centros de Kontsumobide tiene una **amplia oferta formativa**, totalmente **gratuita**, que se adapta a los diferentes colectivos de la sociedad. Talleres, charlas, Case Study, Consumo Aventura... Existen muchas opciones donde poder participar y aprender sobre consumo. **KB Formación Profesional**, dirigida al alumnado de este sector, es otra de las acciones incluidas en la oferta, y la temática que se aborda es **hostelería**.

Esta actividad ha tenido **muy buena acogida** desde su estreno el pasado curso escolar 2018-2019. Las personas que han participado han tratado de resolver situaciones reales relacionadas con su futuro profesional y consideran la actividad "muy entretenida, educativa y de mucha utilidad".

Los objetivos de esta acción son conocer el **etiquetado obligatorio** y especial de los diferentes alimentos e identificar la información relevante de cada uno de ellos; saber cuáles son los **derechos y deberes** como empresa o profesional; así como conocer las vías para dar respuesta a los posibles **conflictos** que se generen con la clientela. Además, se conocen las sustancias que suponen un riesgo para las personas que sufren **alergias o intolerancias** alimentarias y se trabajan las diferentes opciones para informar a la clientela.

Para completar este proyecto, se abordan diferentes **técnicas de venta** y se elaboran campañas de publicidad de éxito. Con todo ello, las personas participantes también adquieren habilidades para resolver conflictos cotidianos de su vida profesional.

"Veo que la actividad tiene **mucha utilidad** ya que hemos aprendido cosas que no sabíamos; conocemos un poco más nuestros derechos y técnicas laborales", señala una de las personas participantes.

Si perteneces al sector de la hostelería dentro de la formación profesional, no te puedes perder esta actividad. Aprenderás a crear un **proyecto viable** y sabrás cómo destacar gracias a las **mejores técnicas comerciales**.

**Duración de la actividad:**  
3 horas

**Participantes:**  
mínimo 6 y máximo 25 personas

¡Apúntate a la formación en consumo en nuestros centros!

**VITORIA-GASTEIZ**  
Adriano VI, 20-1°  
945016600

**BILBAO**  
Nicolas Alcorta, 2-1°  
944032220

**SAN SEBASTIÁN**  
P. Zarategi, 82-84 bis  
943022590



# El pan integral es ahora 100% integral

La nueva normativa sobre la calidad del pan garantiza que las personas consumidoras adquieran productos con su correcto etiquetado

El pasado 1 de julio entró en vigor la nueva normativa del pan, después de 35 años sin actualizarse. El *Real Decreto 308/2019, de 26 de abril, por el que se aprueba la norma de calidad para el pan*, supone una **mejora de la competitividad** del sector, estableciendo las **mismas condiciones** a todas las empresas productoras. Estos cambios aportan más garantías a las personas consumidoras, como una mayor información sobre el producto y un etiquetado correcto.

### Novedades que se incluyen:

› **Definición de pan integral.** Para que así sea, el **100% de la harina empleada** para su elaboración tiene que ser integral. Cuando la harina utilizada no sea exclusivamente de este tipo, deberá incluir el porcentaje.

Antes, muchos de los productos bajo la descripción de "integral" tenían una cantidad mínima de este tipo de harina o ninguna. Y es que en la normativa sobre el pan de 1984 no especificaba el porcentaje de harina integral que debía tener este producto, únicamente señalaba que debía estar elaborado con harina de grano entero.

› **Definición de masa madre.** Su fermentación es más larga. El pan elaborado a partir de este tipo de masa, **limita el uso de levaduras industriales.**

› **Definición de pan artesano.** Una de las condiciones que se ha fijado para calificar un pan como

"artesano", es que en el proceso de su elaboración, **primará el factor humano sobre el mecánico.** Su producción, además, no se realizará en grandes series, así se consigue un resultado final individualizado.

› **Definición de pan común.** Se amplía su definición e **incluye panes elaborados con tipos de harina** diferentes a la de trigo: los integrales o de otros cereales, por ejemplo.

A partir de ahora, se permitirá aplicar el **IVA reducido (4%)** a muchos más productos de consumo habitual, como los **panes integrales** o los elaborados con **salvado**, entre otros.

Además, se ha **limitado la cantidad de sal** que se puede elaborar en el pan común: debe ser de 1,31 gramos por cada 100 de pan. Esta condición será obligatoria a partir del 1 de abril de 2022.





## Consultas

### SEGUROS - ¿Qué validez tiene un presupuesto?

Tras la compra de mi coche, solicité un presupuesto a una empresa aseguradora y lo acepté. La entrega del vehículo se retrasó dos meses y cuando envié la matrícula para dar de alta la póliza, me informaron que el importe del seguro había subido. ¿Es legal?



El presupuesto tiene una **validez de un mes** desde la fecha de entrega. Si han pasado más de 30 días tienes que tener en cuenta que el importe puede variar.

### VIAJES EN AVIÓN - Pérdida de equipaje

La aerolínea ha perdido mi maleta. ¿Qué derechos tengo?



La aerolínea es responsable del daño causado en caso de pérdida o daños en el equipaje facturado, siempre que se haya producido **a bordo o mientras esté bajo su custodia**. Para reclamarlo, primero debes rellenar el Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR) que te entregarán en el mostrador de tu compañía.

En caso de pérdida, daños o retraso, se establece un **límite máximo de unos 1.350 euros**. Puedes acogerte a un límite de responsabilidad más elevado si realizas una declaración especial.

### COMPRAS ONLINE - Recepción de una cantidad de artículos diferente al comprado

Hice una compra online pero solo me llegaron dos de los tres artículos que pedí, a pesar de que en la factura sí que estaban reflejados los tres. ¿Cómo demuestro que no recibí todo el pedido?



Debes informar al comercio **lo antes posible** de lo ocurrido, por eso, es importante que antes de realizar la compra te fijes que dispones de los **datos de contacto** de la empresa: dirección, teléfono... Guarda también la factura una vez realizada la compra.

Puedes sacar fotografías de la caja donde venían los artículos. Si la empresa no reconoce su error, pon una reclamación.



Consúltanos

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

# TALLERES DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS



## Presupuesto y resguardo de depósito

Tienes derecho a un **presupuesto previo** por escrito, que tendrá una validez mínima de **12 días hábiles**. Si no lo aceptas, el taller debe devolverte el vehículo en las **mismas condiciones** en las que lo entregaste.



Exige un **resguardo de depósito** del vehículo que señale: el **motivo**, la **fecha de entrega** y los **kilómetros** que tiene.



Si durante la reparación detectan **nuevas averías**, deben comunicártelo en un máximo de **48 horas** e informarte del **coste** que supondría. Solo podrán repararlas si tú la autorizas.



## Hoja de reclamaciones

Deben entregártela cuando la pidas. Si rellenas una, preséntala en un plazo máximo de **dos meses** desde la entrega del vehículo o de la finalización de la garantía.



Reconocerás las empresas adheridas al **arbitraje de consumo** por el **distintivo oficial**.

## En periodo de garantía, no pagas nada

Cubre los **materiales**, la **mano de obra** y todos los **gastos adicionales**, como el transporte del vehículo o el desplazamiento de operarios.



La reparación tiene una garantía de, al menos:

- ⚙️ **Tres meses** o **2.000 kilómetros** recorridos.
- ⚙️ **Vehículos comerciales:** **15 días** o **2.000 kilómetros** recorridos.

Si las **piezas** empleadas tienen un plazo superior, rige el de **mayor duración**. El periodo de garantía **entra en vigor a partir de la entrega del vehículo** y no será válido si lo manipulan terceras personas.

! Deben **entregarte siempre la factura**. Con ella podrás hacer uso de la garantía. **Guarda toda la documentación** (presupuesto, resguardo de depósito, fecha de retirada...)

*zuregandik gertu  
cerca de ti*

**BILBAO**

Alameda Recalde, 39 A  
Tfno. 94 403 24 36  
[kb-bizkaia@kontsumobide.eus](mailto:kb-bizkaia@kontsumobide.eus)

**DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN**

Easo, 10  
Tfno. 943 02 25 47  
[kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus](mailto:kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus)

**VITORIA-GASTEIZ**

Avenida Santiago, 11  
Tfno. 945 06 21 61  
[kb-araba@kontsumobide.eus](mailto:kb-araba@kontsumobide.eus)

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



*Euskadi, bien común*

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO