

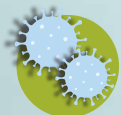


Instituto Vasco de Consumo

REVISTA kontsumoBIDE

Nº 38 MAYO-AGOSTO 2020

www.kontsumobide.eus



COVID-19: Dispones de un apartado en nuestra web con toda la información actualizada.



OLEADA DE CANCELACIONES

¿Qué derechos tengo si me han cancelado el vuelo?



GREENWASHING

No todo es tan verde como lo venden.



FACTURA ELÉCTRICA

¿Qué cambios se avecinan?



Las compras online se disparan

La emergencia sanitaria ha hecho que este negocio experimente un elevado crecimiento.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO





CONTENIDOS

4 **Consumo hoy**

8 **Artículos**

Greenwashing: no todo es tan verde como lo venden
Canales de compra a la carta: omnicanalidad
¿Cómo será la nueva factura de la luz?

13 **El tema es**

Oleada de cancelaciones: ¿qué derechos tengo?

16 **Formación**

Retos de consumo: pincha, juega y aprende

17 **Normativa**

Vivienda: Certificado de Eficiencia Energética

18 **Consultas**

19 **Infografía**

Servicios de Asistencia Técnica



ISSN: 2695-6853

Depósito Legal: LG G 53-2020

Edita: Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo (Vitoria-Gasteiz)

kontsumobide@kontsumobide.eus

www.kontsumobide.eus

Disponible online: kontsumobide.eus/revista



Oleada de cancelaciones

Conoce tus derechos si te han cancelado un vuelo o si eres tú quien quiere cancelarlo.

13



**Greenwashing:
no todo es tan verde
como lo venden** 8



Omnicanalidad
**Canales de
compra a la carta** 10

Compras online

Las compras online se disparan

La situación de confinamiento, la incertidumbre y el miedo al contagio, han hecho que las compras online aumenten.

Recuerda que, si vas a adquirir productos por Internet, debes fijarte que lo estás haciendo en una **página web segura**. Si la dirección comienza por **https://** (a veces esa S solo la encontrarás en la página de pago) o tiene un candado cerrado al lado de la barra de direcciones, puedes comprar con tranquilidad, ya que esto indica que se trata de un sitio seguro. Si, además, cuentan con certificados como el de Confianza Online u otros que tratan de fomentar las buenas prácticas en Internet, mucho mejor.

Fíjate también en los datos de la empresa (nombre, dirección, teléfono o correo electrónico...), en las características del producto, en las formas de pago y en el precio final (mira si los gastos de envío están incluidos).



No obstante, siempre es más recomendable apostar por el comercio de cercanía, el de tu entorno.

Es más sostenible y ayudas a la economía local.

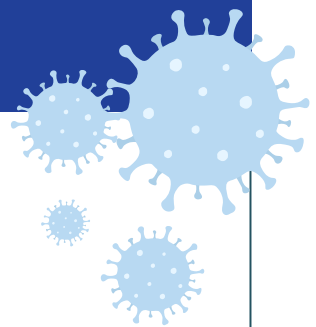
Si vas a comprar por Internet, ¡fíjate si las tiendas de tu barrio venden online, a través del teléfono u otras vías!



Covid-19: suspendido el plazo de devoluciones

Una de las medidas decretadas por el Gobierno es que, **durante el estado de alarma y sus prórrogas, SE SUSPENDE** el plazo de devoluciones para las compras realizadas tanto de manera online como en tienda física o a domicilio. Así que, si tenías algo pendiente para devolver y no has podido hacerlo, estás a tiempo.

🔴 Fíjate si la empresa ha puesto un nuevo plazo para las devoluciones a partir del fin del estado de alarma.



! COVID-19: Dispones de un apartado en nuestra web con la información actualizada: <http://www.kontsumobide.euskadi.eus/covid19/>

Drones: ¿qué puedes hacer y qué no?

Aunque algunos se utilicen con fines recreativos, un dron **no es un juguete**; es una aeronave no tripulada, controlada de forma remota. Muchas personas aún desconocen cómo se deben pilotar y qué riesgos conlleva si no se hace correctamente. Antes de manejar un dron, debes tener en cuenta la normativa vigente, leer detenidamente las instrucciones de uso y tomar las precauciones necesarias. Si se producen daños por utilizarlo de manera indebida, la responsabilidad será tuya, así que es conveniente que contrates un seguro.



Ten en cuenta:

- ▶ Utilízalo de día y bajo condiciones meteorológicas adecuadas: sin niebla, ni lluvia, ni viento. Si lo quieres utilizar de noche, infórmate antes de las normas.
- ▶ Tenlo siempre a la vista, sin ayuda de dispositivos ópticos o electrónicos.
- ▶ Tienen prioridad todas las demás categorías de aeronaves.
- ▶ Cumple con la normativa de protección de datos personales. Lo que grabes no debe comprometer la privacidad de otras personas.
- ▶ Respeta las distancias de seguridad con infraestructuras de la industria química, transporte, energía, agua y tecnologías de la información.
- ▶ Todas las aeronaves pilotadas por control remoto deberán llevar una placa de identificación ignífuga con el nombre de la empresa fabricante, tipo, modelo y número de serie.

NO puedes utilizar el dron...

- ▶ ... en espacio Aéreo Controlado, siendo estas unas zonas de protección que rodean a los aeropuertos en kilómetros.
- ▶ ... a más de 120 metros del suelo.
- ▶ ... sobre edificios en ciudades, pueblos o lugares habitados o de reuniones al aire libre si el dron pesa más de 250 gr. y la altura del vuelo es de más de 20 m. En ningún caso se debe crear una situación de peligro ni causar molestias a otras personas.
- ▶ ... en zonas reservadas, prohibidas o restringidas a la navegación aérea a menos que se tenga una autorización.
- ▶ ... en zonas donde se realice parapente, paracaidismo, etc.
- ▶ ... cuando la policía así lo haya solicitado por motivos de seguridad.

Si te arriesgas a infringir las normas, puedes recibir una sanción.

¿Necesito sacarme un título para pilotar?

La normativa actual solo obliga a tener título de piloto de drones a aquellas personas que vayan a realizar una actividad profesional. Por ejemplo, para controlar el tráfico o para grabar una película.



Kontsumobide ha abierto 583 expedientes sancionadores



Los sectores de vivienda, telecomunicaciones, alimentación y reparación de vehículos generan el mayor número de expedientes.

El pasado mes de marzo, la Directora de Kontsumobide, Olga Santamaría, junto a la Consejera de Turismo, Comercio y Consumo, Sonia Pérez Ezquerro, presentaron el balance de la actividad del Instituto Vasco de Consumo en 2019.

El sector de las **telecomunicaciones** sigue siendo el **más reclamado**, con un 36,38% del total, y los principales motivos son defectos en la facturación o el incumplimiento del contrato o de la oferta. Las reclamaciones por **electrodomésticos** y **servicios de abastecimiento (luz, gas, etc.)** se sitúan en segundo y tercer lugar, con casi el 7% y el 6% respectivamente. Estos tres sectores acumulan casi la mitad de todas las reclamaciones (49,48%).

Los **expedientes sancionadores** que tramita Kontsumobide corresponden a infracciones detectadas en las campañas de inspección y control de mercado o a reclamaciones recibidas. En 2019

se incoaron **583 expedientes** sancionadores, 259 más que el año anterior. El **sector de la vivienda, promoción inmobiliaria**, acapara la mayoría (16,47%), seguido de las telecomunicaciones, alimentación y reparación de vehículos.

Las infracciones se clasifican en **leves, graves y muy graves**. Las sanciones pueden llegar hasta 25.000 euros, 150.000 euros y 900.000 euros, respectivamente. La mayoría las sanciones se deben a infracciones leves y la media es de 2.600 euros.

Por otro lado, el Instituto sigue apostando por el sistema de arbitraje. En 2019 las empresas adheridas ascienden a 15.480.

También apuesta por la formación en consumo: 75.884 personas han participado en los cursos que ofrece Kontsumobide.

Servicios de limpieza

Autoservicios de lavandería: qué debes saber

Todas estas empresas deben exhibir al público lo siguiente:

- Precios máximos de los diferentes servicios, IVA incluido.
- Horario, que deberá ser visible desde el exterior.
- Instrucciones y recomendaciones de uso de las máquinas.
- Teléfono de contacto y el horario para poder llamar en caso de que tengas algún problema.
- Hojas de reclamaciones a disposición de quien las solicite.



Economía circular

¡Larga vida al teléfono móvil!

Compras un Smartphone y en poco más de dos años (si no es antes) comienza a dar problemas de actualización del sistema operativo o la batería no te dura ni medio día. ¿Por qué?

Se trata de la obsolescencia programada, una práctica empleada para reducir la vida útil de los productos con el objetivo de aumentar las ventas y el consumo. En el sector tecnológico, las actualizaciones en los móviles u ordenadores provocan que se queden **desfasados** y comiencen a fallar. Repararlos resulta imposible en muchas ocasiones, así que la mayoría de las personas opta por comprar uno nuevo.

Los productos electrónicos son los que más se resisten a la regla de las 3R (Reducir, Reutilizar y Reciclar). Los residuos, además, generan un **gran impacto medioambiental**, porque muchos de ellos no se pueden reciclar ni reutilizar y van a la basura. ¿Cómo se podría alargar su vida útil y reducir así los residuos electrónicos?



Con los móviles modulares. De esta manera, el terminal se ha montado por piezas o módulos que son reemplazables y no hace falta que te deshagas del aparato completo si alguna pieza falla, basta con sustituirla. Si utilizamos este tipo de teléfonos contribuiremos a reducir el impacto sobre el planeta. Infórmate, conoce qué aparatos modulares existen en el mercado y valora las ventajas de este tipo de fabricación, más allá del precio de compra.

Medio ambiente

Contenedor amarillo: qué depositar y qué no



Greenwhasing: no todo es tan verde como lo venden



Algunas empresas utilizan esta mala práctica presentando productos como respetuosos con el medio ambiente, pero en realidad no lo son.

Cada vez somos más conscientes e intentamos ejercer un consumo responsable y respetuoso con el medio ambiente. Por este motivo, la **demanda de productos "verdes" crece** cada año y las empresas se han hecho eco de ello.

El concepto *greenwashing* viene del inglés, "green" (verde) y "washing" (lavar). También es sinónimo de "lavado verde" o "ecoblan-

queamiento". Es una técnica de marketing que utilizan ciertas empresas para dar un giro a sus productos y hacer creer que son **respetuosos con el medio ambiente** o que han adquirido un **compromiso medioambiental**: puede que lo reflejen a través de los productos o servicios que proporciona, en el propio funcionamiento de la empresa o en las relaciones

que establece con terceras partes. Pero lo cierto es que la entidad no ha hecho ningún cambio en sus políticas y no cumple con lo que dice que está vendiendo. El objetivo de estas campañas es simplemente generar ventas a través de este **"maquillaje verde"**, aprovechándose del creciente interés por parte de las personas consumidoras en este tema.

Unos platos de usar y tirar, por mucho que sean 100% reciclables y biodegradables, ¿son eco-friendly?





Para ofrecer productos o servicios realmente comprometidos con el medio ambiente y anunciarse como tal, las empresas deben tener en cuenta el **sector social, económico y ambiental**. El greenwashing lo que hace únicamente es **publicidad engañosa**.

Seguro que has visto en más de una ocasión en el supermercado este tipo de **mensajes en los paquetes de los productos**: "100% natural", "ecológico", "eco", "sostenible", "bio", "amigables con el medio ambiente", ... **Estos términos generan confusión** y además no implica que los productos sean sostenibles ni ecológicos.

El *greenwashing* se refleja tanto en los alimentos, como en los productos de limpieza, de belleza o los textiles. También puedes encontrar

otro tipo de negocios que, por la manera de publicitarse, **inducen a pensar** que están siendo respetuosos con el planeta. Por ejemplo, una marca de automóviles que vende coches eléctricos clasificados como "ECO", pero para producir las piezas no reducen las emisiones de CO2. O una empresa que se anuncia como "biofábrica", con el logotipo verde que te hace pensar que el medio ambiente es su prioridad, pero luego produce energía contaminante o tiene al personal laboral en unas condiciones pésimas.

Cómo identificar el greenwashing

- ▶ **No te fijes en los mensajes tipo "100% natural"**. La palabra natural, aunque se entienda como algo positivo, no implica que sea ecológico, que carezca de aditivos o que no haya sido transformado.
- ▶ **Lee la etiqueta de los productos**. Las empresas utilizan envases con tonos verdes o naturales, como el color de la tierra, que solo inducen a error. No te dejes llevar por la apariencia del paquete y lee la etiqueta: es en el único lugar donde podrás obtener la información real sobre el producto.
- ▶ **Etiquetas ecológicas**. Existen diferentes etiquetas que certifican que los productos cumplen con los criterios de sostenibilidad ambiental.

Por ejemplo:



- ▶ **Información detallada**. Una empresa puede tener productos sostenibles, pero no implica que la marca lo sea en su totalidad. Si es respetuosa con el planeta te ofrecerá toda la información posible para dar conocimiento de ello: emisiones de CO2, condiciones del personal contratado, eficiencia energética, etc.



Marketing verde ≠ greenwashing

El **marketing verde** es una estrategia comercial orientada desde un **punto de vista ecológico**. La empresa que aplica este término está realmente **comprometida** con el medio ambiente y ofrece productos o servicios preparados para disminuir su impacto en él.

El **greenwashing**, sin embargo, utiliza el marketing verde de manera **engañosa**.



Canales de compra a la carta

La omnicanalidad unifica todos los canales en los que está presente un negocio.

Las personas consumidoras interactúan con la empresa utilizando algunos de ellos simultáneamente.

Más allá de la evolución digital, las personas hemos evolucionado, hemos transformado nuestros hábitos de compra y consumo hacia la omnicanalidad como modelo de comunicación. Ahora contactamos con el establecimiento a través de diversos canales **al mismo tiempo**: aplicaciones móviles, dispositivos autoservicio, aplicaciones web...

Hasta hace unos años comprábamos los productos y contratábamos los servicios únicamente en una tienda o establecimiento comercial. Internet se ha ido convirtiendo en una alternativa digital que se complementa con el canal físico tradicional.

En Euskadi, según el estudio *"Hábitos de la persona cliente omnicanal en la CAPV"*, publicado por Kontsumobide el pasado mes de diciembre, 8 de cada 10 personas son usuarias de Internet: un **50% de ellas realiza compras online** y un **45% son clientes o clientas omnicanal**.

Las personas consumidoras interactúan con las empresas utilizando diversos canales simultáneamente, y en muchos casos utilizan los diferentes contactos con la empresa **dentro de una misma transacción**: es decir, una persona puede comenzar con el proceso de compra en un sitio y cerrar sesión, y en otro momento iniciar sesión desde otro

La omnicanalidad consiste en **integrar y ordenar** todos los canales disponibles (**físicos y digitales**) durante el proceso de compra. El objetivo es ofrecer a la clientela una **experiencia más competente y diversificada**.

VENTAJAS

Para la empresa

- › Si la estrategia omnicanal tiene éxito, favorecerá el traslado de la clientela a canales más digitalizados, ya que el canal presencial es más costoso de mantener.
- › Minimizará la gestión de las esperas.
- › Somos las personas consumidoras quienes elegimos el canal para contactar con una empresa, y elegimos aquella que nos ofrece una mejor gestión.
- › Mejorará la gestión de campañas. Se generarán en un punto único y pueden emitirse en distintos canales.
- › Implicará la gestión de mucha información, que podrá ser explotada de manera ventajosa (ubicación, eventos próximos...).

Para la persona consumidora

- › La rapidez de respuesta. Si los canales se gestionan con eficacia, el tiempo de respuesta se reduce.
- › La cercanía y accesibilidad. El hecho de ofrecer más opciones para ponerse en contacto con la empresa, transmite sensación de proximidad y, por lo tanto, generará confianza, que conllevará en fidelización.
- › La información bidireccional.



dispositivo y continuarla. En muchos casos, para que una transacción vaya adelante, puede suponer varias interacciones con la empresa, y pueden ser en el mismo canal o en varios: puedes comenzar una comunicación a través de las redes sociales, seguir por correo electrónico y finalizarla en una tienda física, por ejemplo.

Y si la experiencia de la persona consumidora es buena, **será beneficiosa para el negocio**. Para ello, es necesario trabajar para coordinar todas las partes implicadas, de manera que la respuesta a la clientela sea una sola, aunque detrás haya varias áreas de la empresa interactuando.



Ten en cuenta que las tiendas de tu barrio también pueden disponer de una tienda online. **¡Apuesta siempre por el comercio local!**



¿Cómo será la nueva factura de la luz?

Uno de los cambios fundamentales es que se amplían los periodos de tarificación horaria.

Pagas la energía eléctrica según lo que consumes cada mes, y eso depende de las veces que pongas la televisión, la lavadora o enciendas la luz, por ejemplo. De cara a 2021, previsiblemente, habrá cambios en la factura de la luz, y es que, la Comisión Nacional de Mercados y Competencia (CNMC) aprobó el pasado mes de enero la Circular por la que se establece la forma de calcular los peajes de transporte y distribución de la electricidad.

Las seis tarifas actuales de uso doméstico y pymes (2.0 A, 2.0 DHA, 2.0 DHS, 2.1 A, 2.1 DHA, 2.1 DHS) pasarán a ser una sola: 2.0 TD. Y para este peaje, **se establecen tres periodos de tarificación horaria:**

entre las 18:00 y las 22:00. El resto de horas del día formarán parte del **período intermedio** y el precio se situará entre los dos tramos.

*También se consideran como horas del periodo valle todas las horas de los sábados, domingos y los días festivos de ámbito estatal.

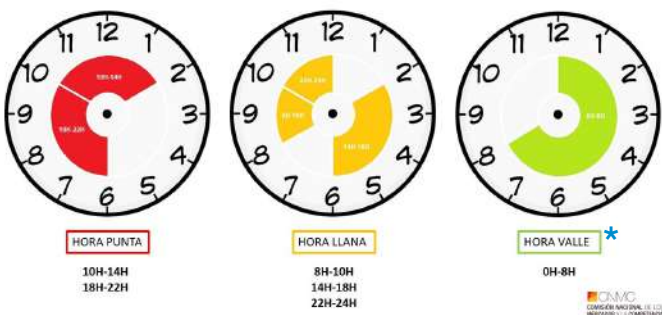
¿Cómo se aplican estos cambios?

Si tienes contratado el PVPC, el Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor, (precio regulado por el gobierno), estos periodos se te aplicarán **automáticamente**, sin que tengas que hacer nada. En cambio, si tu contrato es con un **precio libre**, es decir, que está fijado por tu compañía eléctrica, tendrás que revisar las condiciones con tu compañía.

Cuando los cambios entren en vigor, por defecto, tendrás la potencia que utilizas habitualmente, pero podrás solicitar que te **aumenten la potencia contratada solo en determinadas horas** del día, para que te salga más barato.

Por ejemplo, si quieres cargar tu coche eléctrico o si necesitas mayor potencia para usos concretos, podrás aumentar la potencia en el periodo de **horas valle**, que es el más barato.

PERIODOS HORARIOS DE LA PENÍNSULA, ILLES BALEARS Y CANARIAS



Las **horas valle** serán las **más baratas**: entre las 24:00 y las 8:00. El **período más caro** será los días de labor, entre las 10:00 y las 14:00 y



Oleada de cancelaciones: ¿qué derechos tengo?

Durante la emergencia sanitaria, muchas compañías aéreas han tenido que cancelar sus rutas e informar a las personas consumidoras sobre cómo cambiar o cancelar el vuelo que tenían reservado.

La situación generada por la expansión del Coronavirus ha provocado que muchos vuelos o viajes combinados hayan sido cancelados y que muchas personas que tenían un viaje programado para las siguientes semanas quisieran cancelarlo, por lo que pudiera pasar. La situación va cambiando según pasa el tiempo, pero tus derechos siguen estando contigo. ¿Has sido una de las personas afectadas por esta oleada de cancelaciones? Tal y como está la situación, ¿has decidido no viajar este verano y ya tienes un vuelo comprado? Te explicamos tus derechos y qué puedes hacer si quieres cancelar un viaje.

El tema es...

En caso de que la compañía haya cancelado tu vuelo debido a esta situación, tienes derecho a:



Información

Deben indicarte, por escrito o en un soporte duradero, cuáles son tus derechos.

Reembolso o cambio de fecha

Entre las opciones que suelen ofrecer, se encuentra el cambio de vuelo a otra fecha o el reembolso.

› **Reembolso:** la compañía está obligada a devolverte el importe del billete íntegro sin ningún tipo de penalización, si así lo solicitas, y deben hacerlo en un plazo de 7 días. El reembolso debe ser total, es decir, tanto de las partes del viaje no efectuadas como de las efectuadas. Además, tendrás derecho a un vuelo de vuelta al punto de partida lo más rápidamente posible.

Si te ofrecen un vale o un bono con un periodo de disfrute limitado en lugar del reembolso, **no tienes obligación de aceptarlo.** Deben **devolverte el importe.** Y si aceptas el bono, infórmate bien de las condiciones (hasta cuándo se puede disfrutar, si tienes que pagar algún suplemento...)

› **Cambio de fecha:** infórmate previamente si esta opción implica un suplemento y qué plazo tendrías para cambiar la fecha de tu billete.

Atención

La compañía aérea está obligada a ofrecerte atención de manera gratuita:

› **Comida y bebida** suficientes, según el tiempo que debas esperar al vuelo de vuelta.

› **Alojamiento y transporte** entre este y el aeropuerto, si la hora prevista de salida es, como mínimo, al día siguiente.

La compañía no tendrá obligación de atenderte si optas por el reembolso o por un transporte alternativo en otra fecha que te venga mejor.

No tienes obligación de aceptar un bono; deben devolverte el importe.

Compensación económica

Cuando la cancelación de un vuelo se debe a circunstancias extraordinarias que no han podido ser evitadas por la compañía, como en el caso de la emergencia sanitaria, **no tendrás derecho a compensación económica.** Cuando la cancelación se produce por otras circunstancias en las que sí tienes derecho, esta compensación suele ser entre 250 y 600 euros, en función del momento en el que se informa a la persona consumidora.

Se consideran circunstancias extraordinarias las siguientes: los vuelos cancelados como consecuencia de las prohibiciones o restricciones emitidas por las autoridades, los vuelos cancelados porque se prevean vacíos o los que se cancelen para proteger la salud de la tripulación.

¿Quieres cancelar tu viaje?

Si la aerolínea no ha cancelado el vuelo a uno de los países o zonas a las que el Ministerio de Sanidad recomienda no viajar, comprueba si en las **condiciones del contrato** existe la posibilidad de resolverlo o si la aerolínea ofrece la alternativa de aplazar o modificarlo.

Si el vuelo no se modifica, pero **te afectan las medidas decretadas** en el estado de alarma, puedes tener derecho a resolver el contrato sin penalización. La aerolínea podrá ofrecerte una alternativa de vuelo

y, si en el transcurso de 60 días desde la resolución, no ha habido acuerdo, podrás tener derecho a ser reembolsado de los importes abonados.

Si quieres cancelar un vuelo que no cuenta con restricciones de ningún tipo, en primer lugar, revisa las condiciones del contrato, porque podrías tener una **penalización** por cancelación. Para solicitar la anulación **contacta con la empresa** con la que has contratado: con la compañía aérea, con una agencia de viajes, etc.

Si quieres **cancelar tu viaje**, el primer paso es la **negociación**.

VIAJES COMBINADOS CANCELADOS con motivo del Covid-19



Te podrán entregar, en vez del importe, **un bono** por la misma cuantía. Tendrá validez de un año desde la finalización del estado de alarma. Si transcurre el año sin que lo utilices, podrás **solicitar el reembolso** del pago realizado.

No obstante, si solicitas la resolución del contrato, deberán reembolsarte el precio, siempre que los proveedores de servicios incluidos

en el contrato de viaje combinado hubieran devuelto la totalidad del importe correspondiente a sus servicios. Si la devolución fuera parcial, tendrás derecho al reembolso parcial y a un bono por la diferencia.

En todo caso, si transcurre un año desde la finalización del estado de alarma sin que el consumidor utilice el bono, podrá solicitar el reembolso del pago realizado.

Cómo reclamar

En primer lugar, debes **reclamar a la compañía**. Si no consigues llegar a un **acuerdo** o si no contestan a tu petición, puedes presentar una reclamación:

Vuelos: ante AESA, la **Agencia Estatal de Seguridad Aérea**.

Viajes combinados: ante la **Dirección de Turismo y Hostelería del Gobierno Vasco**.

Recuerda que debes conservar toda la documentación que tengas para poder reclamar. Y para ello, es importante que las comunicaciones que realices con la compañía, sean vía email o a través de un soporte duradero.



Retos de consumo: pincha, juega y aprende

Kontsumobide crea un apartado en su web con diferentes actividades sobre consumo, para que todas las personas que estén interesadas puedan realizarlas desde casa.

Debido a la emergencia sanitaria, han sido muchos los centros educativos y las entidades que no han podido realizar las actividades que tenían previstas en nuestros centros de formación. Por eso, desde que se inició el estado de alarma, los centros de Kontsumobide trabajan a diario para hacerles llegar, vía online, diferentes actividades en forma de reto, en las que, además de jugar, se adquieren conocimientos sobre consumo. **Ya están disponibles en la página web.**

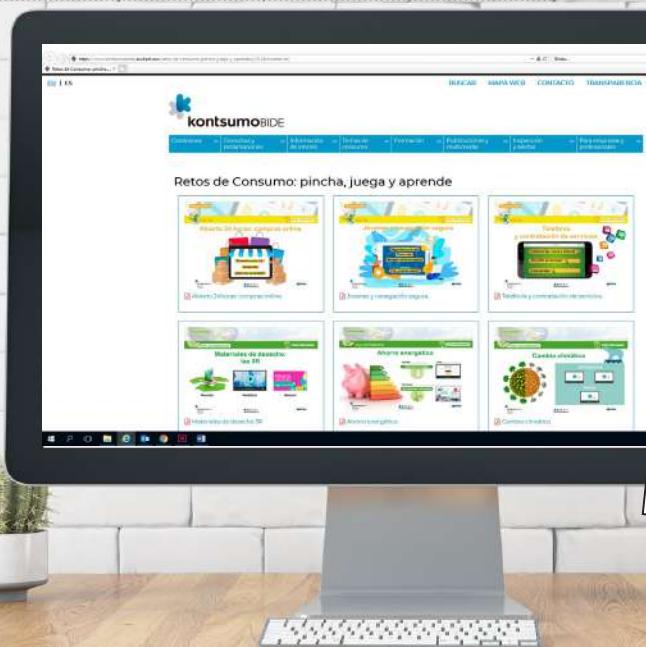
La temática es variada y está distribuida en 9 áreas: alimentación; compras y servicios; derechos y deberes; etiquetado; publicidad; seguridad; servicios financieros; sostenibilidad; y TIC (tecnologías de la información y la comunicación). También hay disponibles retos adaptados a necesidades educativas especiales.

En los retos de consumo encontrarás diferentes actividades (juegos, puzzles...) e información (vídeos, hojas informativas, enlaces a páginas web de interés...) que harán que reflexiones y aprendas. **¿A qué esperas para entrar?**

Objetivos:

- ▶ **FACILITAR** actividades online para formar en consumo con recursos y materiales didácticos adecuados.
- ▶ **APRENDER** jugando y jugar aprendiendo.
- ▶ **DESCUBRIR** la importancia del consumo responsable.

¡Entra en www.kontsumobide.euskadi.eus/retos-consumo y aprende jugando!



Vivienda: Certificado de Eficiencia Energética

Todas aquellas viviendas que vayan a ser vendidas o alquiladas deben disponer de este certificado, que aporta información sobre el comportamiento energético de la vivienda.

La eficiencia energética de un edificio o de una vivienda se calcula en base a la energía que consume en condiciones normales de funcionamiento y ocupación. Desde 2013 es obligatorio que todas las viviendas o locales, tanto de nueva construcción como los ya existentes, siempre y cuando estas últimas se vendan o alquilen a una nueva persona arrendataria, dispongan del Certificado Energético. Este lleva también una etiqueta, que se compone de una serie de letras que van de la **A (la más eficiente) a la G (la menos eficiente)**. Además, debe incluir recomendaciones para la mejora de la eficiencia energética del edificio.

Afin de mejorar algunos aspectos de la regulación, se publicó el *Decreto 25/2019, de 26 de febrero, de certificación de la eficiencia energética de los edificios en la Comunidad Autónoma del País Vasco, su procedimiento de control y registro*.

Este decreto señala que la persona propietaria debe disponer de la **Certificación de Eficiencia Energética de su vivienda** o local para formalizar un contrato de compra o alquiler. Son agentes responsables:

- Las promotoras y propietarias de edificios.
- El personal técnico competente en materia de certificación de eficiencia energética.
- Agentes acreditados para el control externo de los Certificados.
- Las que ejerzan funciones de oferta, promoción o publicidad, por ejemplo, los portales web inmobiliarios, los periódicos, las revistas... que dispongan de secciones de publicidad de venta y alquiler de edificios.

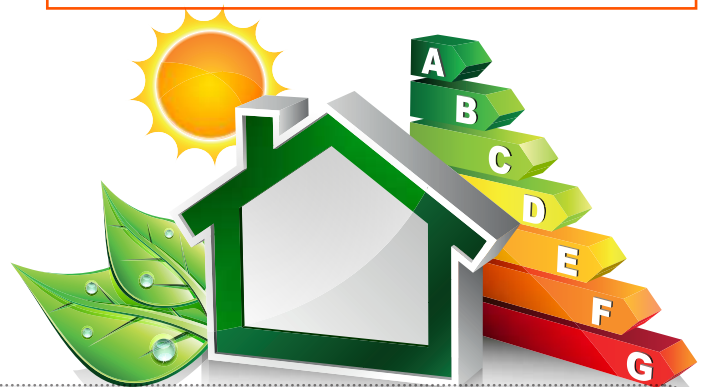
En los edificios de uso residencial, el Certificado registrado y vigente del conjunto del edificio entero, puede utilizarse en el proceso de venta y alquiler de cada una de las viviendas que lo componen. Así, se evita que la persona propietaria que haya abonado la parte correspondiente del certificado del conjunto del edificio, deba pagar de manera individual otro certificado de su vivienda para poder venderla o alquilarla.

El Certificado tiene una vigencia de **diez años**, pero deberá **actualizarse cuando se produzcan variaciones** en el edificio que puedan modificarlo, como cambiar las ventanas o poner en funcionamiento una nueva instalación térmica.

Dónde se tramita el registro

En el Registro de Certificados de Eficiencia Energética del País Vasco. Está disponible en www.euskadi.eus/certificacion-energetica.

Si una vivienda o un local no dispone del Certificado de Eficiencia Energética la persona responsable o propietaria puede ser sancionada.



El **objetivo** de la certificación energética es **fomentar el ahorro y la eficiencia energética**. También sirve de herramienta para **valorar y comparar** inmuebles. Invertir en rehabilitación energética en una vivienda supondrá un ahorro tanto a nivel energético como económico.

Consultas

CRÉDITOS AL CONSUMO - Suspensión del pago de un crédito durante el estado alarma

Me he quedado en paro y he oído que puedo suspender el pago de un crédito que pedí para comprar una nevera. ¿Es cierto?



El real decreto 11/2020 de 31 de marzo establece la suspensión de los créditos al consumo por un periodo de **tres meses**. Y el plazo para solicitarlo ante tu entidad financiera es de un mes desde que el día en que finalice el **estado de alarma**.

Pero para acceder a esta suspensión debes cumplir

con unos requisitos. Deberás demostrar que el peso total de la deuda es **superior al 35% de los ingresos familiares** y que, como consecuencia de las medidas adoptadas con motivo de la crisis sanitaria, ese peso se ha multiplicado por 1,3.

Además, no podrás tener ingresos en tu unidad familiar que superen en **tres veces** el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM), fijado en 537,84 euros. Este límite de ingresos se eleva si en la unidad familiar conviven personas dependientes con hijos o hijas, mayores de 65 años, o personas con discapacidad.

ACADEMIAS - Enseñanza online con motivo del Covid-19

En la academia de inglés me dijeron que, con motivo del cierre de centros de enseñanza, las clases las iban a dar online. Quiero que me devuelvan el dinero porque estoy viendo que este sistema no me convence. ¿Puedo hacerlo?



Tienes **14 días** para solicitar la resolución del contrato desde el momento que se decreta la imposibilidad de cumplirlo. En primer lugar, intenta negociar para llegar a un acuerdo. Si en el plazo de 60 días desde que se ha producido la imposibilidad de cumplir el contrato no hay acuerdo, deberán devolvarte importe abonado en un plazo de 14 días.

La academia puede proponer opciones de recuperación del servicio a posteriori que **tendrás derecho a aceptar o no**. Si estos no se aceptan la empresa **deberá devolver el importe abonado** de forma proporcional a los días no disfrutados de servicio.

También se puede acordar entre las partes minorar la cuantía de las cuotas posteriores. Asimismo, la academia no podrá girar más recibos hasta que se reanude el servicio.

TELEFONÍA - Llamadas anunciando subidas de tarifas

Recibí una llamada de mi compañía telefónica anunciándome una subida de tarifas y dándome un plazo corto para aceptar o no. Me llegó una oferta de otro operador para cambiar y mejorar mi factura y acepté. Mi sorpresa llegó al ver que mi compañía originaria me cobraba una penalización por permanencia. ¿No tengo derecho a cambiar si me suben el precio?

Es muy probable que hayas sido víctima de prácticas comerciales agresivas y que esa llamada no haya sido realmente de tu compañía.

Si recibes este tipo de llamadas, **con un plazo corto de respuesta**, llama a tu compañía, a otro número, y confirma la llamada. Si, efectivamente, te suben el precio, sí podrías anular el contrato sin penalización, aunque tengas permanencia. No obstante, tienen que comunicártelo por escrito, con un mes de antelación.

Si detectas que ha podido ser un fraude, denúncialo ante la Policía.



Consúltanos

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

SAT | Servicios de Asistencia Técnica

Qué hacer si se te estropea un aparato o un electrodoméstico

¿A qué Servicio de Asistencia Técnica debes acudir?



Si el producto aún se encuentra en garantía, al que te **indique el establecimiento o fabricante**. Si no, puedes perder la garantía.



Si ha finalizado la garantía, al que quieras: **oficial de marca o no**.



Pide el presupuesto previo **por escrito**. Validez mínima: 30 días.



Si no lo aceptas, pueden **cobrarte el importe de su elaboración**.



Cuando dejes un aparato a reparar, te deben entregar un **resguardo de depósito**, que presentarás para retirarlo.



Si tienen que desplazarse a tu domicilio más de una vez para reparar la misma avería, solo te pueden **cobrar un desplazamiento**.



Si después realizar la reparación, encuentran más averías no presupuestadas, deberás dar **tu conformidad** para que las reparen.



Piezas de repuesto

Deben ser nuevas. El SAT está obligado a tenerlas durante, al menos, **5 años** (2 para las estéticas), desde el cese de la fabricación de ese modelo.

Usadas. Para utilizarlas, deberás dar **tu consentimiento** por escrito. Además, deberán estar en perfectas condiciones y a un precio inferior a unas nuevas.



Guarda la factura, la necesitarás para hacer valer la garantía y poder realizar cualquier tipo de reclamación.



*zuregandik gertu
cerca de ti*

BILBAO

Alameda Recalde, 39 A

Tfno. 94 403 24 36

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