

¡QUIERO SALIR DEL 'FICHERO DE MOROSOS'!

Te explicamos cómo funcionan estos listados y cómo actuar si tu nombre consta en uno

ALQUILER DE VEHÍCULOS

Te mostramos qué debes tener en cuenta antes de alquilar un coche

INSPECCIONES Y REVISIONES DE GAS

El nuevo decreto del Gobierno Vasco exige que se realicen cada cinco años

EUROPA ELIMINA EL 'ROAMING'

Los pagos adicionales en itinerancia desaparecerán el próximo 15 de junio. Descubre qué pasará a partir de entonces cuando viajes por la Unión Europea



Introducción

En el número 28 de la **Revista kontsumoBIDE** hablamos de la eliminación de los suplementos del 'roaming' en la UE, que se llevará a cabo antes del próximo verano; del alquiler de vehículos; de las revisiones e inspecciones de la instalación de gas y de otros temas que creemos serán de tu interés.

Además, te explicamos cómo salir de un 'fichero de morosos' y te informamos sobre el coste de las llamadas a los teléfonos que comienzan por 118, que pueden superar los 11 euros.

CONTENIDOS

4 Consumo hoy

8 Artículos

- › Inspecciones y revisiones de gas
- › Alquiler de vehículos
- › Información a precio de oro

13 El tema es

¡Quiero salir del 'fichero de morosos'!

16 Formación

Talleres en inglés

17 Normativa

Europa elimina el 'roaming'

18 Consultas

19 Infografía

Rebajas



¡QUIERO SALIR DEL 'FICHERO DE MOROSOS'!

13

Te mostramos qué hacer en estos casos, ya que puedes tener dificultades a la hora de realizar operaciones comerciales



INSPECCIONES Y
REVISIONES DE GAS

8



ALQUILER
DE VEHÍCULOS

10



INFORMACIÓN
A PRECIO DE ORO

12



EUROPA ELIMINA
EL 'ROAMING'

16



Tarjetas virtuales para compras online

La compra a través de Internet es una práctica muy habitual, pero es preciso adoptar ciertas **precauciones** para evitar riesgos innecesarios. Además, debes tener en cuenta que existen **diferentes modos de pago** y cada uno cuenta con sus propias características.



Las **entidades bancarias** tienen a disposición de sus clientes las **tarjetas virtuales** exclusivas para compras online. **Puedes asociarlas a tu tarjeta física**, indicando el límite de importe y la fecha de caducidad que desees. De esta manera, no necesitas hacer uso de los datos de tu tarjeta tradicional.

Si tienes interés en solicitar una tarjeta virtual, conviene que **preguntes** en tu sucursal bancaria, puesto que las

características de este tipo de tarjetas pueden ser **diferentes** dependiendo de la entidad. Por ejemplo, algunas tienen las mismas coberturas de seguro de accidentes y asistencia en viajes que la tarjeta física.

De todas formas, antes de realizar cualquier compra por Internet, es muy importante que conozcas los **indicadores de seguridad** que señalan que la página web en la que quieres realizar el pago es **segura**. Por ejemplo, la URL de un servidor seguro puede comenzar por **https://**, tener el símbolo de un **candado cerrado** y/o una **llave**.

Píldoras informativas sobre consumo

¡Que el nombre no te despiste! Las píldoras informativas son **documentos** sobre distintos temas de consumo, que Kontsumobide entrega en **formato digital** a los colectivos de padres y madres de centros educativos. Estas píldoras ofrecen **información y herramientas muy útiles** para la educación en materia de consumo de las personas más jóvenes.

La última píldora informativa ha tratado sobre los **videojuegos**, y ha repasado los aspectos que hay que tener en cuenta a la hora de comprarlos, cómo realizar un uso adecuado y las precauciones que se deben tomar al jugar online. Se trata de una información interesante para que las personas adolescentes conozcan las pautas necesarias para poder efectuar un **uso responsable** de este tipo de juegos.

→ Las píldoras informativas **se envían** de manera gratuita **cada dos meses**, así que, ¡no esperes más! Puedes solicitarlo de manera individual o a través de las AMPAs (Asociación de Madres y Padres de Alumnos) y los diferentes colectivos de padres y madres.



¿Publicidad? No, gracias

Actualmente recibimos mensajes publicitarios en todo momento y a través de cualquier medio. Sin embargo, tienes **derecho a no recibir la publicidad** que no desees a través de llamadas, SMS, correo postal o correo electrónico. El **procedimiento** para dejar de recibir este tipo de comunicaciones **varía** dependiendo de la relación que tienes con la empresa: si eres cliente, ex cliente o si nunca has tenido vinculación alguna.

Si recibes comunicaciones comerciales por parte de entidades con las que tienes o tuviste relación (por ejemplo, una empresa de telefonía), debes **revocar el consentimiento** prestado inicialmente o ejercitar el **derecho de oposición**. En ambos casos, debes indicárselo a la empresa.

Derecho de Oposición

Es el derecho de las personas afectadas a que **no se lleve a cabo el tratamiento de sus datos** de carácter personal o se cese en el mismo.

En el caso de que no quieras recibir comunicaciones publicitarias de empresas con las que **nunca has tenido relación**, la **Lista Robinson** es una buena opción. Se trata de un servicio totalmente **gratuito**. Si quieres registrarte para reducir la cantidad de publicidad que recibes a tu nombre, debes hacerlo a través de su página web: www.listarobinson.es.



Las **empresas o entidades** también disponen de un apartado en este portal, donde deben **consultar** la lista para no enviar comunicaciones comerciales a las personas que no sean clientes.



No me hacen caso, sigo recibiendo publicidad indeseada

Si, a pesar de estar en la Lista Robinson, **continúas** recibiendo publicidad por parte de empresas con las que **nunca has tenido relación**, puedes **denunciarlo** ante la Agencia de Protección de Datos.

También puedes denunciar si las empresas o entidades con las que tienes o tuviste relación **ignoran** tu petición de no recibir publicidad. Para ello, es importante que **guardes siempre el documento** que acredita haber solicitado la **oposición**.





Frutas y verduras 'feas', ¿se pueden comer?



Una gran cantidad de frutas y verduras se **desechan** al año en todo el planeta debido a su forma y apariencia. El **aspecto** de estos alimentos **influye**, de manera inconsciente, en la decisión de compra de muchas personas consumidoras. La tendencia general es la de **comercializar y adquirir** los ejemplares con **aspecto más uniforme**.

Pero lo cierto es que las frutas y verduras con una apariencia más irregular son perfectamente **comestibles** y poseen la **misma calidad** respecto al **sabor y textura** que el resto de alimentos.

Antes del año 2009, algunos productos debían

cumplir ciertas características en sus formas y tamaños para poder ser comercializados. Sin embargo, el reglamento europeo **cambió** ese mismo año, con el objetivo de **autorizar la venta** de determinados productos con **tamaños y formas distintas** a las habitualmente establecidas. Deben etiquetarse, además, como "Extra", "Categoría I" y "Categoría II".

Sin embargo, sigue habiendo un alto porcentaje de productos frescos que se **desecha debido a su aspecto** y, fundamentalmente, por **hábitos de consumo inadecuados**. Para **dar salida** a este desperdicio de alimentos, existen iniciativas a nivel global.

ALIMENTACIÓN RESPONSABLE

¿Sabías que cada vez que adquieres un alimento tu decisión afecta a todo tu entorno? Por lo tanto, además de alimentarte de **forma saludable**, debes intentar hacerlo de un **modo responsable**:

- 🍎 **Planifica la cesta** de la compra y no adquieras más alimentos de los que luego podrás consumir.
- 🍎 **Compra en las tiendas de tu barrio**. De esta forma, contribuyes al desarrollo económico y social de tu entorno. Además, reducirás el impacto ambiental por no utilizar el vehículo.
- 🍎 **Exige y lee el etiquetado** sobre el lugar de origen y la composición de los alimentos.
- 🍎 **Consume productos autóctonos y/o de temporada**, ya que aportan beneficios ecológicos, económicos y sociales para nuestro entorno local y, en general, para todo el planeta.
- 🍎 **Evita comprar productos empaquetados**, sobre todo en plástico.
- 🍎 **Colabora con el Comercio Justo**, que introduce valores éticos, sociales y medioambientales en las relaciones comerciales entre los diferentes países.



Europa se despide de los focos halógenos



El pasado 1 de septiembre los **focos halógenos** dejaron de comercializarse, gracias al **Plan de Eficiencia Energética** de la Unión Europea. Este tipo de iluminación se utiliza habitualmente en los **locales comerciales**, y es posible que puedas encontrar a la venta los que todavía queden en stock.

Las **bombillas halógenas**, que son más habituales en viviendas, también tienen los días contados, pero seguirán comercializándose **hasta 2018**. Este tipo de artículos tienen **menor durabilidad y consumen más electricidad** que las LED o las fluorescentes.

Uno de los **objetivos** de este plan es que las personas consumidoras utilicen fuentes de luz **más eficientes** y puedan **ahorrar en la factura** eléctrica. Por ejemplo, la tecnología **LED** cuenta con una mayor calidad, durabilidad y eficiencia. A pesar de tener un precio más elevado, compensa si se tiene en cuenta que el consumo se reduce considerablemente.

Organiza tus contraseñas de forma segura



Actualmente utilizamos servicios (banca online, correo electrónico, redes sociales, etc.) en los que almacenamos **datos personales muy sensibles**

(dirección o número de cuenta bancaria, por ejemplo). A estas alturas, ya habrás oído hablar de la importancia de crear **contraseñas seguras** y fáciles de recordar, que te permitan proteger toda esa información.

Puede que te resulte **complicado** recordar todas y cada una de tus claves. Para facilitarte la tarea, puedes utilizar un **gestor de contraseñas**, que se encargará de memorizarlas por ti. En esta aplicación, podrás

almacenarlas, y para acceder a todas ellas solo tendrás que establecer una contraseña maestra. Si creas una combinación segura es **muy difícil** que alguien pueda obtener las claves guardadas en el gestor. Además, los datos se almacenan **cifrados**, por lo que la **seguridad se fortalece** ante un posible ataque. Existen multitud de gestores de contraseñas para distintas plataformas (Windows, Linux, macOS, dispositivos móviles, etc.). **Lastpass**, **1password** o **Keepass** son algunos de ellos.

No obstante, debes tener en cuenta que **no existe un sistema perfecto**. Por eso es aconsejable combinar diferentes métodos y no depender solo de una única herramienta, por si en algún momento no consigues entrar en ella.

Para crear contraseñas seguras, sigue estos consejos:



- Deben ser **largas**, y contener una combinación de mayúsculas, minúsculas, símbolos y números.
- No deben** incluir **información personal o palabras comunes**.
- Utiliza contraseñas **diferentes** para cada una de tus cuentas online. Para recordarlas, puedes utilizar la misma clave pero con variantes que hagan alusión a la cuenta a la que vayas a acceder: Facebook, Gmail, Amazon, etc.
- Cámbialas** cada cierto tiempo.

¿Cómo funcionan las inspecciones y revisiones de gas?



El pasado 13 de octubre entró en vigor el **Decreto 125/2016, de 6 de septiembre**, en el que se establece que la instalación de gas debe pasar una **revisión** o una **inspección** cada **cinco años**. Este decreto sustituye a la normativa anterior, que hasta la fecha fijaba un plazo de cuatro años en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Las **inspecciones y revisiones** deben hacerse cada **5 años**

Las inspecciones y revisiones deben realizarse **dentro del año natural** que corresponda desde la fecha de la puesta en marcha de la caldera o desde la última supervisión efectuada. La empresa **distribuidora o suministradora** debe comunicarte, con al menos **tres meses de antelación**, que te corresponde realizar la inspección o revisión de la instalación. El **aviso** debe contener la siguiente información:

- **Fecha** de la última inspección o revisión o, en su caso, la fecha de puesta en servicio.

- Código universal de punto de suministro (**CUPS**) o número de referencia unívoco.
- **Teléfono** gratuito de atención.
- Indicación de que, si la **empresa instaladora** efectúa el control, será ésta la que comunique a la compañía suministradora o distribuidora el resultado.
- **Referencias** a la normativa aplicable.

Si se trata de una **inspección**, el aviso además **deberá comunicarte lo siguiente**:

- Opción de **elegir** quién quieres que la realice.
- **Fecha límite** para efectuar y para presentar el certificado de inspección, en caso de contratar una empresa habilitada.
- La **semana prevista** a realizarla, si lo va a efectuar la empresa distribuidora.
- **Precio**, con IVA incluido, entre el que se encuentra el coste de la propia inspección y su gestión (remitir los avisos, recibir las inspecciones, y controlar las correcciones de los defectos).

► Inspección

Se realiza sobre **instalaciones conectadas** a redes de distribución de gas natural o propano o a depósitos de propano que dan servicio a **más de una persona**. El control podrá hacerlo la **propia distribuidora** de gas o una **empresa instaladora** de gas habilitada que **tú elijas**.

► Revisión

Se efectúa sobre instalaciones diseñadas para **dar servicio a una sola persona**, bien con bombonas o bien con depósitos de propano. El control **solo puede realizarlo** una **empresa instaladora** de gas habilitada que tú elijas o los **servicios técnicos** de la suministradora.



Derecho a elegir quién realiza la inspección

Puedes contratar la inspección con cualquier empresa instaladora de gas habilitada que aparezca en el **listado disponible** en la página web de **Industria del Gobierno Vasco** (<http://bit.ly/2j10A1M>). En caso de **no indicar nada**, la empresa distribuidora se encargará de realizar la inspección y deberá comunicarte la fecha y hora concreta para ello.

Una vez realizada la inspección, se entregará el **certificado** correspondiente, en el que deberá aparecer el resultado del control. En caso de haber detectado algún defecto, deberá calificarse como:

- **Defecto grave:** puede implicar un riesgo inminente de accidente. Si el personal inspector no puede corregirlo en el momento, deberá **precintar** la instalación.
- **Defecto leve:** supone un menor riesgo o una vulneración de las disposiciones reglamentarias y deberá ser subsanado con la mayor brevedad posible. La corrección debe comunicarse a la empresa suministradora o distribuidora antes de **dos meses**.

Suspensión del suministro por falta de inspección o revisión

Si no efectúas la revisión o inspección en el **plazo correspondiente**, la empresa distribuidora o suministradora deberá **suspenderte** el suministro. Antes de proceder, deberán requerirte para que realices lo siguiente, en función de si se trata de instalaciones sometidas a:

Inspección: El requerimiento te otorgará **dos meses** para contactar con la compañía y comunicarle un nuevo día y una hora para que pase a realizar la inspección. Este nuevo aviso señalará que, si no haces el control, te suspenderá el suministro.

Revisión: Te otorgará **un mes** para que una empresa instaladora la realice y la presente. El aviso también precisará que, si no lo haces, te suspenderá el suministro.

Precio de la inspección o revisión

Recuerda que **no debes pagarle** nada al personal de mantenimiento cuando acuda a tu domicilio o local. El abono lo harás a través de la **siguiente factura de gas**, con independencia de que el control lo efectúe la empresa distribuidora o una instaladora habilitada.

En las revisiones, el coste del control es el que hayas contratado con la empresa instaladora habilitada. ■

El precio, se **abona** en la **siguiente factura** de gas



Alquiler de vehículos



Alquilar un coche puede ofrecer muchas ventajas, pero debes ser una persona precavida antes, durante y después de hacer uso de este servicio

Alquilar un coche es una opción habitual entre muchas personas, ya sea para hacer **turismo**, por **razones de trabajo**, **mudanzas** u otras necesidades. Este negocio suele estar presente en todos los aeropuertos, grandes estaciones ferroviarias y terminales de autobús. Además, las empresas de alquiler de vehículos han encontrado en **Internet** un espacio óptimo para **ofrecer** sus servicios.

Antes de alquilar un vehículo, es recomendable que **consultes** en la web entre **distintas opciones** y te informes bien de las condiciones. Los **precios**, por ejemplo, son **libres** y varían de una empresa a otra. Por eso, es recomendable compararlos antes de hacer la reserva para elegir el que mejor se ajuste a tus necesidades y posibilidades. Además, en la medida de lo posible, es preferible que **reserves con antelación**, ya que los modelos más económicos suelen agotarse antes.

Las empresas deben **exponer los precios** en una **lista desglosada** por vehículos y por modalidad de alquiler (día, semana, kilometraje, etc.). El precio anunciado debe incluir el **total del servicio**, incluyendo todos los impuestos (por ejemplo, el seguro de daños a terceros).

Debes tener en cuenta que, para poder acceder al servicio, pueden existir ciertos requisitos que debes cumplir: una **edad mínima**, que suele ser entre 21 y 23 años; o una **antigüedad mínima** del permiso de conducir.

Antes de firmar el contrato

Debes **repassar las condiciones del contrato**, donde constan tus datos, los de la empresa, los del vehículo y las condiciones del servicio. Presta especial atención a los **posibles recargos** adicionales; por ejemplo, es habitual que te



retengan un importe como **depósito o fianza**. En caso de tener cualquier **duda, consúltala** y pide su aclaración.

Comprueba el **estado del coche**: carrocería, faros, ruedas, lunas, etc. Cualquier desperfecto debe estar **reflejado** en el contrato o en una hoja de inspección. Es recomendable que **fotografíes** el vehículo para que no te atribuyan posibles daños.

Combustible, multas y kilometraje

Salvo que se pacte lo contrario, debes **pagar** el **combustible** y las **multas** por infracciones en la conducción. Éstas últimas pueden llevar una **comisión** por parte de la empresa en concepto de gestión.

Respecto al **combustible**, existen diferentes opciones. La más utilizada es la de "**lleno-lleno**", es decir, te entregan el coche con el depósito lleno y tú lo tienes que devolver del mismo modo. Una de las **ventajas** de esta opción, es que puedes **elegir** en qué gasolinera quieres repostar y controlar mejor el gasto de combustible. Además,

si lo devuelves vacío, las empresas suelen cobrar el combustible a un precio más alto.

Si escoges la opción "**lleno-vacío**", debes tener en cuenta que, si queda algo de combustible al entregar el vehículo, no te lo van a descontar.

En cuanto al **kilometraje**, **se recomienda cogerlo ilimitado**, sobre todo si vas a recorrer grandes distancias.

Devolución del vehículo

Cuando vayas a devolver el coche, la empresa lo revisará a fondo y deberás **abonar** cualquier desperfecto que **no estuviera anotado**. Si tienes que entregar el vehículo **fuera del horario comercial**, saca **fotografías**. De esta manera quedará registrado su estado en el momento de dejarlo en el aparcamiento.

Si entregas el coche con **unas horas de retraso** y te facturan un **día completo**, se considera redondeo al alza y el cobro por un servicio no prestado. Esta cláusula tiene carácter de **abusiva** y puedes presentar una **reclamación**. ■

RECOMENDACIONES

- No te precipites. **Compara** entre diferentes vehículos y escoge el que más te convenga, según tus posibilidades económicas y el uso que le vayas a dar.
- **Exige** la documentación y **guárdala** durante unos meses (también los correos electrónicos en los que se refleje la reserva, la señal previa pactada y su confirmación).
- Antes de firmar el contrato de alquiler de un vehículo, **revisa y fotografía los elementos** (faros, ruedas, lunas, chasis, etc.) para asegurarte de que están en buenas condiciones. Cualquier desperfecto debe constar por escrito en el contrato.
- Si sufres algún **accidente o avería** con un vehículo alquilado, **debes contactar lo antes posible** con la empresa arrendadora.
- Si te atribuyen cargos, como infracciones, desperfectos, gastos de gestión, etc., **pide siempre la prueba** que lo documente.
- Revisa los **cargos en tu tarjeta** después de devolver el coche.



Información a precio de oro

Una llamada de dos minutos a los teléfonos 118xx puede alcanzar los 11,80 euros

Llamar a un teléfono que comienza por 118 para consultar sobre el número de otra persona abonada puede convertirse en una **desagradable experiencia**. El recurso a estos números de información telefónica, compuestos por **cinco dígitos** (118XX), puede repercutir de forma considerable en la factura.

La normativa vigente permite a las empresas establecer con **libertad los precios** por este servicio, también denominado de directorio. Esta circunstancia provoca que una simple llamada de dos minutos efectuada desde un móvil pueda alcanzar los **11'80 euros**. De hecho, Kontsumobide ha tramitado varias **reclamaciones** por **cargos inesperados**, que en algún caso han superado los 55 euros, IVA incluido, por apenas ocho minutos de comunicación.

El Instituto Vasco de Consumo recomienda **precaución** si se opta por contactar con estos teléfonos. Sobre todo porque, además de facilitar el número consultado, estas compañías ofrecen **prestaciones adicionales**, como información sobre direcciones de correo electrónico y nombres de dominio o la terminación de llamada. Esta última permite al proveedor conectar a la persona con el teléfono solicitado directamente, sin necesidad de colgar y marcar de nuevo. En estos casos, sin embargo, la compañía puede **seguir aplicando la tarificación especial** propia del 118XX, en lugar de la que correspondería si se llamara directamente.

La regulación establece una serie de **obligaciones** a los proveedores de este servicio. Cuando alguien contacta con uno de estos números, debe escuchar, en primer lugar, una locución de ocho segundos con información sobre el nombre de la empresa y el coste de la llamada seguida de tres segundos en los que la persona usuaria puede decidir si cuelga o continúa a la escucha para efectuar la consulta. Estos once primeros segundos se facturan a una **cuantía inferior**, dado su carácter informativo.

Si la compañía ofrece la **terminación de llamada**, para conectar directamente con el teléfono solicitado, y el interlocutor la acepta, una **nueva locución** debe explicar que el precio podrá seguir siendo el mismo que se abona por contactar con el 118XX.

La libertad de precios provoca que, en función del proveedor elegido, la **diferencia resulte sustancial**. "El Plan Nacional de Numeración – Guía práctica de usuario", actualizado en diciembre de 2016 por la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, dependiente del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, recoge una muestra de las tarifas aplicadas por las empresas del sector, en función de si la conexión se efectúa desde un fijo o un móvil.

Asimismo, el Registro de Numeración de Telecomunicaciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) permite acceder al **listado de las compañías** que ofrecen estos servicios. ■



¡Quiero salir del 'fichero de morosos'!

La inclusión de personas en un 'fichero de morosos' es una **práctica habitual** como medida de presión para **exigir el pago de una deuda**. Si una empresa te incorpora en uno de estos listados, puede generarte **serios problemas** si tienes que solicitar un préstamo, contratar el suministro de energía o pedir la portabilidad de la línea de teléfono, por ejemplo.

Si te encuentras en esta situación, es importante que conozcas cómo funcionan estos ficheros y cuáles son

tus derechos, para evitar que sean vulnerados. Primero debes **averiguar si existe o ha existido la deuda** en cuestión para poder actuar.

Entrar en un 'fichero de morosos' es más sencillo de lo que parece: la **devolución de un recibo** puede ser suficiente. Además, la normativa no hace distinción entre grandes y pequeñas deudas, puesto que **no establece un importe mínimo** para que la empresa incluya tus datos en el listado.

Sin duda se trata de una situación nada agradable para cualquier persona. Debes saber que, como en cualquier otro caso de fichero de datos personales, puedes ejercer los **derechos ARCO** (acceso, rectificación, cancelación y oposición).

Estos derechos tienen carácter **personalísimo**, es decir, pueden ser ejercidos **únicamente** por la persona afectada, por su representante legal (acreditando tal condición) o por su representante voluntario (expresamente designado para ello).

En la página web de la **Agencia Vasca de Protección de Datos** (www.avpd.euskadi.eus) tienes disponibles los **modelos** de solicitud para ejercer los derechos ARCO.

Una vez cumplimentada, debes **presentarla** junto con una fotocopia de tu DNI. Asimismo, puedes **adjuntar** cualquier documento que consideres

pertinente (por ejemplo, para el caso de la cancelación: el **recibo o resguardo** bancario que acredite la extinción de la deuda). Utiliza un medio que permita justificar el envío y la recogida de la solicitud (burofax, correo certificado, etc.).

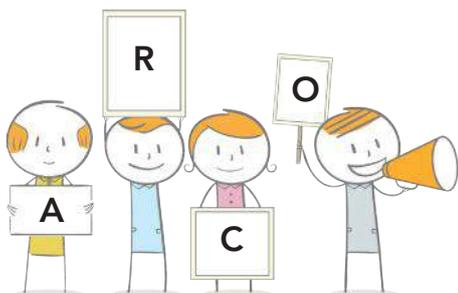
Si entiendes que el ejercicio de estos derechos no ha sido debidamente atendido, podrás solicitar la **tutela** ante la AVPD, la Agencia Española de Protección de Datos o la Autoridad de Control que, en su caso, proceda.



La **inclusión** de datos de carácter personal en un fichero de morosos solo puede efectuarse **bajo estas circunstancias**:

- ! Cuando exista una **deuda real**, vencida, exigible y que haya sido impagada.
- ! Que no hayan transcurrido **seis años** desde la fecha en que hubo que proceder al pago o del plazo concreto si éste fuese de vencimiento periódico.
- ! Que se haya **requerido por la empresa acreedora** el pago de la deuda.

Derechos ARCO



Acceso: Solicitar y obtener la **información** sobre tus datos personales incluidos en el listado.

Rectificación: Cuando los **datos** sean **inexactos** o estén **incompletos**.

Cancelación: Cuando la recopilación de tus datos sea **inadecuada** o **excesiva** (en caso de que hayas pagado la deuda y sigas apareciendo en el fichero, por ejemplo).

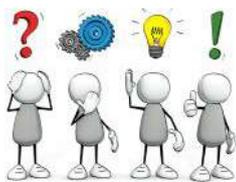
Oposición: Derecho a que **no se lleve a cabo** el tratamiento de tus datos de carácter personal o se **cese** en el mismo.



Notificación de la inclusión al fichero

La empresa acreedora debe avisarte de que, si no pagas, tus datos **podrán ser incluidos** en un listado de este tipo.

Además, la persona responsable del fichero debe **notificarte** que estás en él, e informarte, además, de la posibilidad de ejercitar tus derechos ARCO. Para realizar dicha comunicación, tiene un **plazo de 30 días**, y debe hacerlo por un **medio fiable** que permita acreditar su efectiva recepción (burofax, correo certificado, etc.).



¿Cómo sé si estoy en un fichero de morosos?

Lo habitual es que **recibas la notificación** en el plazo y forma explicados. Sin embargo, puede ocurrir que **no se te haya notificado**, que **no te haya llegado** correctamente la comunicación o que, por algún **error**, se te incluya en un listado de este tipo. Por ejemplo, puede que te enteres porque tu entidad bancaria te deniega un crédito alegando que estás en un fichero de morosos. Ante esta situación, estos son los **pasos que puedes seguir** para comprobarlo:

1. Pregunta en tu propia **entidad bancaria**, ya que suelen tener **fácil acceso** a los registros.
2. Dirígete directamente al **registro de morosos**. Los más utilizados por las empresas son **ASNEF** y **RAI**.
3. Puedes acudir a la **empresa acreedora** que solicitó la inclusión de tus datos en el fichero.

Si no existe la deuda o ya está pagada, solicita tu exclusión del fichero

¿Cómo salgo del fichero?

Cuando abonas la deuda, la **empresa** es quien debe comunicárselo al fichero correspondiente para que te **borren de la lista**. Sin embargo, **tú también puedes notificarlo** mediante la remisión del recibo o resguardo que acredite el pago de la deuda.

En caso de que estés en el fichero **por error**, puedes ejercer tu **derecho de cancelación** enviando un escrito a la entidad responsable del fichero. Si en el plazo de **diez días** hábiles no recibes una contestación o ésta no es satisfactoria, puedes **reclamar** ante la **AEPD**, adjuntando los documentos que acrediten que has solicitado la cancelación de los datos. ■

RECOMENDACIONES

- **Evita** el sobreendeudamiento.
- Haz un **uso responsable** de las tarjetas de crédito.
- Si sospechas de la posibilidad de constar en un fichero de morosos, **infórmate** y, en su caso, ejerce los derechos de acceso, rectificación, cancelación y/o oposición.



Talleres en inglés en los Centros de Formación

Kontsumobide ha realizado esta experiencia piloto, dando la oportunidad de compaginar la formación en consumo responsable con la práctica del idioma

Kontsumobide ha desarrollado varios **talleres en inglés** durante los meses de octubre y noviembre de 2016, en los que han participado diferentes centros de los tres territorios. Se trata de una experiencia piloto, cuyo objetivo ha sido ofrecer la oportunidad de **compaginar la formación** en materia de consumo con la **práctica** del idioma.

Los talleres se han realizado a partir de los **materiales didácticos** en inglés sobre **publicidad y etiquetado** disponibles en la página web de Kontsumobide. Así, se han creado dos nuevas actividades formativas, íntegramente en esta lengua: '**Advertising. Bring out your critical side**' y '**Healthy diet and nutrition labels**'. Ambos talleres se han planteado de manera **lúdica y participativa**, con el objetivo de fomentar el consumo responsable y consciente.

La acogida de estos nuevos talleres ha sido **positiva**. En general, el alumnado coincide en que ha sido "una **buena experiencia** para practicar el idioma". Gran parte del profesorado que ha asistido, imparte clases de

inglés, y considera que "esta formación ha sido una buena oportunidad para que el alumnado adquiriera **nuevas pautas de consumo** a la vez que **practica y refuerza** el idioma".

Para algunos grupos, la actividad no ha terminado en los centros de formación de Kontsumobide, puesto que han aprovechado la oportunidad brindada para **continuar** con los temas y el vocabulario en el centro educativo.

Para participar en la formación se necesita un **conocimiento mínimo** de inglés. Algunos centros han **trabajado previamente el vocabulario** para que la actividad les resulte más sencilla.

Se han impartido un total de **41 talleres**, y han estado dirigidos a grupos mayores de 14 años: alumnado a partir de segundo ciclo de ESO y personas adultas en general.

Kontsumobide ha recogido **sugerencias y propuestas** para ambos talleres, que se tendrán en cuenta en futuras ediciones. ■



La Asunción Ikastetxea. Donostia



Fundación Dolores Sopeña. Bilbao

Reglamento (UE) 2015/2120 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015

Europa elimina el 'roaming'

Los cargos adicionales en itinerancia dejarán de existir el próximo 15 de junio para las personas que viajen de forma regular por la UE. El nuevo enfoque de la normativa pretende garantizar precios más bajos para las personas usuarias y proteger a las operadoras de telefonía ante posibles abusos

La Comisión Europea ha decidido poner **fin a los precios del 'roaming'** o itinerancia. El próximo **15 de junio** las compañías telefónicas deberán eliminar los suplementos por utilizar el móvil en cualquier país de la UE para **realizar o recibir llamadas, enviar SMS y MMS o conectarse a Internet**. A partir de entonces deberán facturar la misma tarifa que aplican en el consumo nacional.

La eliminación de los costes adicionales también vendrá acompañada de la implementación de la denominada **"política de utilización razonable"**. Este concepto surge con el objetivo de **evitar abusos** o usos anómalos del 'roaming', como por ejemplo, que una persona residente en un país de la UE contrate una operadora de otro Estado para **beneficiarse de mejores tarifas**, con carácter permanente y sin intención de desplazarse a ese país.

'Itinerancia como en casa'

La Comisión Europea ha trabajado durante meses en la determinación de los criterios aplicables para poder establecer **qué se considera un uso razonable**. Como norma, las compañías están obligadas a aplicar a sus clientes el denominado **'Roam like at Home'**, o lo que es lo mismo, 'itinerancia como en casa'. Se empleará cuando viajes de **forma periódica** a otros países de la UE siempre que **residas** de forma habitual o tengas **vínculos estables** en el Estado del proveedor telefónico (relación laboral duradera y a tiempo completo, participación en cursos de formación, etc.)

Si existen **indicios de uso abusivo**, la normativa europea permite que las compañías telefónicas puedan **exigirte pruebas** del cumplimiento de alguno de los requisitos mencionados.

Si los operadores telefónicos disponen de **razones fundadas** para sospechar de un uso abusivo, deberán **advertirte** de la posibilidad de aplicarte **recargos** por itinerancia. Deberán indicarte además que, si no varías tus patrones de uso en un plazo de **dos semanas**, podrán facturarte ese recargo. Esta posibilidad deberá **incluirse** de antemano **en el contrato**, que también deberá recoger lo siguiente:

- ▶ Las **condiciones** de la política de utilización razonable.
- ▶ La **existencia** de cualquier **mecanismo de control**, como la supervisión del consumo nacional e internacional durante un periodo determinado.

Los operadores telefónicos también deberán establecer **procedimientos transparentes, sencillos y eficientes** para tramitar las reclamaciones que puedan surgir sobre la política de utilización razonable. ■





TELEFONÍA MÓVIL - SMS Premium

¿Cuánto puedo llegar a pagar por un SMS Premium?

El **precio varía** dependiendo de cuál sea la **primera cifra** del número al que envías el SMS.

- Si comienza por **2**, el precio será de hasta 1,20 € (sin IVA).
- Si comienza por **3**, el precio será de entre 1,20 € y 6 € (sin IVA).
- Si comienza por **79**, se trata de un servicio de suscripción y se puede llegar a pagar 1,20 € (sin IVA) por cada mensaje recibido.
- Si comienza por **99**, se puede llegar a pagar hasta 6 € (sin IVA), ya que se trata de servicios de contenidos para personas adultas.



BANCA Y PRODUCTOS DE INVERSIÓN - Robo de tarjeta

Me han robado la cartera y en ella tenía la tarjeta de crédito, ¿qué derechos tengo en este caso?



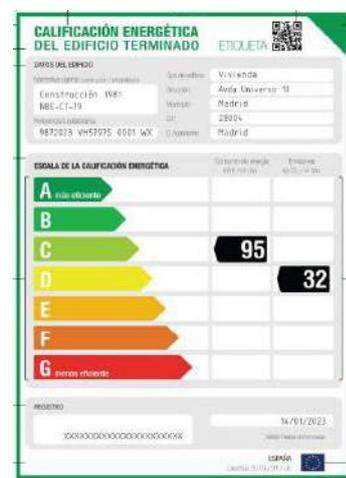
Las personas usuarias responden únicamente por los pagos fraudulentos que se realicen **antes de denunciar** la pérdida o robo hasta la cantidad de **150 euros**. Por eso, es recomendable que, en caso de que pierdas o te roben la tarjeta, comuniques este hecho a la entidad bancaria o al establecimiento emisor de la tarjeta **lo antes posible**, para que procedan a su anulación.

VIVIENDA - Etiqueta de eficiencia energética

Voy a comprar un piso, ¿puedo exigirle al comprador la etiqueta de eficiencia energética?

Sí. Todos los inmuebles destinados a venta o alquiler **deben disponer** de un certificado y una etiqueta, que indicará la eficiencia del edificio en base a distintos parámetros (consumo energético, contaminación, etc.).

Los edificios de **nueva construcción** deben facilitar la certificación energética del proyecto y, una vez finalizada, la del edificio terminado.



Consúltanos

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



Rebajas



Diez consejos
para aprovecharlas al máximo:

1 Haz una **lista** de lo que necesitas

2 Prepara un **presupuesto** para saber dónde está el límite de lo que puedes gastar

3 No te dejes influenciar por los **mensajes publicitarios**

4 **Evita** comprar bajo presión

5 Compra productos **útiles** y que te sirvan para otras temporadas

6 **Fijate** en la etiqueta y **examina** el producto antes de comprarlo

7 Infórmate de la **política de devoluciones**

8 **No abuses** de las tarjetas de crédito

9 Exige y guarda el **ticket** de compra

10 Si tienes un **problema**, pide la hoja de reclamaciones

*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

Santiago, 11

Tfno. 945 06 21 61

kb-araba@kontsumobide.eus

www.kontsumobide.eus

