

## NUEVOS MEDIOS DE PAGO

Te explicamos cómo funcionan las tarjetas de pago sin contacto o "tarjetas *contactless*".

## 10 CONSEJOS PARA LAS REBAJAS

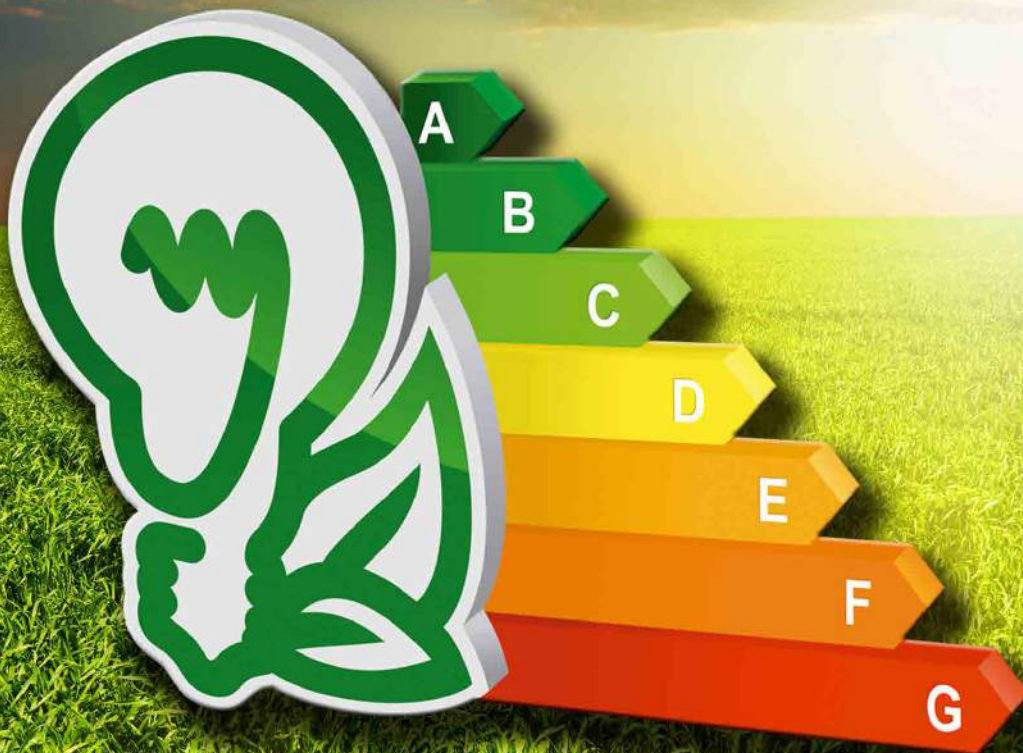
No te pierdas nuestros consejos para comprar de forma inteligente en las rebajas.

## PLAN ESTRATÉGICO KONTSUMOBIDE

Presentamos el plan 2014-2018, que pretende definir el camino para proteger a las personas consumidoras y usuarias de Euskadi.

# ¡AHORRA ENERGÍA!

Descubre cómo ahorrar energía utilizando los electrodomésticos de un modo más eficiente.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

COMPROMISO CON  
LAS PERSONAS



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

## Introducción

Desde Kontsumobide queremos daros la bienvenida al nuevo formato de nuestra revista trimestral. Hemos cambiado el diseño y los contenidos para pasar del monográfico a una publicación de temáticas variadas. A partir de ahora podrás encontrar en cada número de la revista una mayor variedad de artículos, noticias de actualidad sobre consumo, consultas, entrevistas, etc.

En el número 22 de la **Revista Kontsumobide** hablamos del ahorro energético, de los medios de pago sin contacto, del programa lúdico-formativo 'Kontsumobide Jolasean' y de otros temas que creemos que serán de vuestro interés.

## CONTENIDOS

### **4** Consumo hoy

### **6** Artículos

¡Ahorra energía!

Nuevos medios de pago

Plan estratégico Kontsumobide

### **11** El tema es / Rebajas

### **14** Formación / Kontsumobide Jolasean

### **15** Normativa / Alimentos y gluten

### **16** Consultas

### **17** Fábulas de consumo



## REBAJAS

**P11**

Te contamos todo lo que hay que saber para comprar de forma segura en la temporada de rebajas.





## Bombillas de bajo consumo



Todas las bombillas fabricadas en la UE son de bajo consumo. Estas bombillas, para producir la misma cantidad de luz, utilizan entre un 50 y un 80% menos de electricidad que las bombillas incandescentes.

Las bombillas incandescentes se dejaron de fabricar en el año 2012, aunque todavía podríamos encontrar remanentes en algún comercio.

Hay tres tipos de bombillas de bajo consumo:

### LED

Las bombillas LED (diodos emisores de luz), son las bombillas más eficientes. Logran el brillo al instante, se pueden regular y vienen en una amplia gama de colores. Son más caras que el resto de bombillas, pero su consumo energético es realmente bajo. Duran mucho más, por lo que, a la larga, acaban siendo más baratas.

### Fluorescentes

Son las más comunes, tienen diferentes formas y tardan un

tiempo en alcanzar el brillo máximo. Son bombillas de bajo consumo y muy eficientes, aunque no tanto como las LED.

### Halógenas

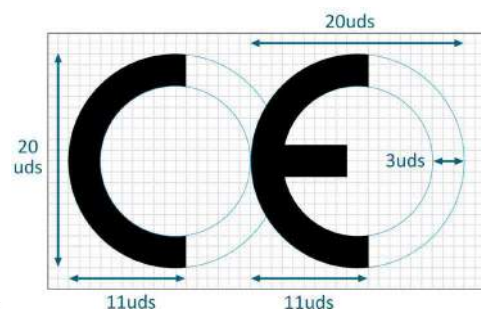
Estas bombillas tienen características similares a las incandescentes pero consumen hasta un 40% menos de electricidad y alcanzan el brillo máximo casi al instante. Sin embargo, son menos eficientes que las bombillas fluorescentes o las LED, por lo que, aunque sean más baratas, a la larga salen más caras.

## Los juguetes y el mercado CE

El mercado del juguete en la Unión Europea afecta a 80 millones de menores de 14 años. Ante tal magnitud, es comprensible que **una de las prioridades** de la política de consumo de la UE sea **reducir el riesgo de accidentes causados por juguetes**.

Por ello, las empresas fabricantes deben producir los juguetes respetando una serie de normas de seguridad para conseguir el mercado CE.

El **mercado CE** indica que el juguete cumple los requisitos de seguridad exigidos por la Unión Europea. Debe estar visible en el embalaje del juguete, ser indeleble y tener una altura mínima de 5 mm. Antes de cualquier compra, **asegúrate de que estas dos letras aparecen en el producto**.



**El mercado CE y sus proporciones.** Asegúrate de que los envases muestran exactamente este modelo y no versiones modificadas del mismo.



## Pantallas grandes más eficientes

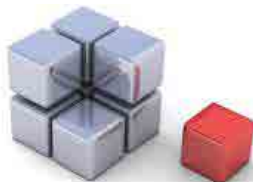
La Comisión Europea ha regulado el establecimiento de un diseño más ecológico y eficiente para los televisores y pantallas de ordenador de gran tamaño; de hecho, estos aparatos tienen un alto consumo energético.

Esta normativa será efectiva a partir de 2016, y no afectará al tamaño de las pantallas, únicamente a los componentes internos. Todas las pantallas tendrán, además, su correspondiente etiquetado energético, de manera que se conocerá el nivel de eficiencia de cada uno.

Esta normativa se establece debido a que los televisores consumen un 10% de la electricidad doméstica, porcentaje que ha ido aumentando debido a, entre otros motivos, la tendencia de los fabricantes a lanzar pantallas cada vez más grandes.



## RAPEX cumple 10 años



# RAPEX

No todos los productos cumplen con las normas de seguridad establecidas, por lo que algunos pueden acabar catalogados como peligrosos. Gracias a RAPEX, el sistema unificado de alerta rápida de productos no alimentarios peligrosos para personas consumidoras de la UE, se identifican esos productos para su posterior retirada del mercado.

Profesionales de control e inspección de mercado de los

estados miembros de la UE reciben información a través de RAPEX. Mediante este sistema pueden saber cuáles son las medidas adoptadas en los demás países sobre un producto peligroso, para que se puedan tomar también en el propio.

RAPEX nació en 2004, y en estos diez años se han alertado miles de productos catalogados como peligrosos. Las alertas han ido aumentando con el paso de los años: en su comienzo se recibieron unas 400 alertas, y en el año 2013, más de 2.000.

En la web de Kontsumobide se puede consultar el listado de las últimas alertas destacadas en el mercado y las medidas adoptadas.



## Alimentación

### ¡Atención a las patatas!

La patata es uno de los alimentos principales en nuestra dieta y se cocina de forma muy variada en infinidad de recetas de todo el mundo. Por eso, es muy habitual que la patata sea protagonista o guarnición principal en muchos platos.

La patata es fundamental en nuestra nutrición, pero debe consumirse en condiciones óptimas. El clima, la tierra y el almacenamiento son algunos de los factores principales para mantener la calidad de la patata. Si no se cumplen las condiciones necesarias, pueden presentar ligeros defectos que afecten a su calidad y estado de conservación. Nunca compres patatas con marcas de golpes, color verdoso o brotes, todos ellos indican una baja calidad del producto.

La patata debe consumirse en condiciones óptimas

Si encuentras manchas verdes o brotes, debes eliminarlos, ya que contienen solanina. Esta sustancia tóxica puede provocar desórdenes gastrointestinales y neurológicos, por lo que lo mejor es eliminar la zona afectada con un cuchillo. Si hay demasiadas manchas o brotes, desecha la patata.

Además, si la patata tiene partes podridas hay que apartarla del resto ya que puede contagiarlas. También es recomendable que laves la patata antes y después de pelarla: la piel puede contener pesticidas o restos de suciedad.

# ¡AHORRA ENERGÍA!

Con la subida en el precio de la electricidad, muchas familias se han planteado la misma pregunta: ¿qué hacemos para pagar menos? Ciertamente, es posible lograr un ahorro significativo si seguimos unas sencillas pautas en la compra y uso de nuestros electrodomésticos.

**Cuando compres un electrodoméstico** elige el que mejor se adapte a las necesidades de tu hogar; ten en cuenta que un frigorífico o un televisor grande consume más electricidad que uno de menor tamaño.

Comprar un aparato eficiente es importante y fácil de identificar gracias a la **etiqueta energética**. Esta etiqueta indica la clase de eficiencia energética y la cantidad de energía que el aparato consume anualmente.

Hay 7 categorías en el etiquetado energético: de la letra A -más eficiente- a la letra G -menos eficiente-. Los equipos más eficientes son más caros, pero se compensa con un menor consumo energético.

## Vigila el modo *standby*

Muchos electrodomésticos, aunque creas que están apagados, siguen consumiendo electricidad. Puedes reducir este consumo desconectándolos cuando no los estés usando.

Ten en cuenta que los televisores, DVD, video consolas, decodificadores, ordenadores... representan aproximadamente la mitad del consumo de electricidad en modo de espera (*standby*) de tu hogar.



Presta atención a cualquier ruido extraño o indicio de mal funcionamiento de tus electrodomésticos. Aunque parezca que funcionan con normalidad, los **electrodomésticos en mal estado pueden consumir mayor cantidad de energía**.

Además, si utilizas los electrodomésticos de forma correcta puedes rebajar el coste de tu factura de la luz. Considera estos consejos para ahorrar energía en tu vivienda:



## Lavavajillas

➤ Asegúrate de que el lavavajillas está lleno (pero nunca sobrecargado) antes de activarlo. Un lavado a plena carga es más eficiente que dos lavados a media carga.

➤ Antes de lavar los platos, aparta el alimento restante con un tenedor, no lo enjuagues.

➤ No uses el secado automático. Una vez finalizado el lavado, abre la puerta ligeramente y deja que los platos se sequen al aire.



## Neveras y congeladores

➤ No configures la nevera a temperaturas muy bajas, dado que se creará demasiada humedad por lo que para mantener las temperaturas más frías consumirá más electricidad.

➤ Descongela regularmente el congelador. La acumulación de escarcha disminuye la eficiencia energética del aparato.

➤ Para evitar pérdidas de frío, asegúrate de que las puertas cierran herméticamente. Prueba a cerrar la puerta con un papel mitad dentro y mitad fuera de la nevera. Si puedes sacar el papel fácilmente, puede que tengas que reemplazar la goma o ajustarlo, o incluso considerar la compra de un nuevo aparato.

➤ Espera a que los alimentos o líquidos se enfríen antes de meterlos, y cúbrelos. Si no están cubiertos liberan humedad y hace que el compresor trabaje más.

➤ Cada vez que abres la nevera se escapa hasta un 30% de aire frío. Al sacar o meter los alimentos es mejor abrir la puerta una vez que varias.



## Lavadoras

➤ Ahorra energía usando el centrifugado a baja velocidad y secando la ropa al aire libre.

➤ Lava la ropa en agua fría siempre que sea posible.

➤ Llena la máquina. A carga completa la lavadora es más eficiente que con dos medias cargas.



## Equipos de oficina

➤ Apaga el ordenador y la pantalla cuando no estén en uso.

➤ Desconecta los cargadores. No dejes que el móvil o la cámara estén enchufados una vez cargados. Si lo dejas enchufado, el cargador seguirá consumiendo el 95% de la electricidad.

➤ Utiliza equipos energéticamente eficientes. De esta manera, además de ahorrar energía, el equipo puede reducir la carga de aire acondicionado, el ruido de los ventiladores y transformadores, y las emisiones de campos electromagnéticos de monitores.

**Usa tus electrodomésticos de forma inteligente y conseguirás un ahorro significativo en la factura de la luz. ■**

La clase de eficiencia energética se indica por flechas de diferentes colores (desde el verde hasta el rojo) y letras (de la A a la G).

A+++, A++ son los de menor consumo para lavadoras, lavavajillas, neveras y congeladores.

A+, A para televisores.

A en aparatos de aire acondicionado.



Etiqueta energética de un frigorífico

# NUEVOS MEDIOS DE PAGO

## TARJETAS CONTACTLESS

Hoy en día es muy habitual utilizar la tarjeta de crédito o débito como forma de pago. Por eso, últimamente se ha ido introduciendo una nueva manera de realizar pagos mediante la tecnología **contactless** (pago sin contacto), a la que cada vez más entidades bancarias se están apuntando.

Cada vez son más los proveedores de tarjetas bancarias que introducen la tecnología de *pago sin contacto* en sus tarjetas. Del mismo modo, cada vez hay más establecimientos que aceptan esta forma de pago, a pesar de que aún genera dudas sobre su funcionamiento y seguridad. En este artículo respondemos a las preguntas más comunes sobre este tipo de tarjetas.

### ¿Qué es exactamente *contactless* o el pago sin contacto?

Es una manera de hacer pagos sin la necesidad de introducir la tarjeta bancaria en un lector. En apariencia es una tarjeta normal pero, si la observamos detenidamente, veremos que tiene un chip y un pequeño icono de unas ondas que representan el pago sin contacto.

Esta tecnología avanza sin parar; actualmente, **ya es posible realizar pagos sin contacto mediante otros dispositivos** como, por ejemplo, teléfonos móviles.

### ¿Cómo funciona?

Las tarjetas contactless tienen un chip especial incorporado que funciona como una minúscula antena de radiofrecuencia. **Este chip permite transmitir la información de pago de forma inalámbrica.** Para poder usar la tarjeta sin contacto, el proveedor debe disponer de un lector específico para recibir los datos y procesar el pago.







El procedimiento es muy sencillo: hay que mantener la tarjeta cerca del lector durante un par de segundos para que el aparato pueda registrar y reconocer la transacción.

Además, **en compras inferiores a 20 euros no es necesario introducir el código PIN**, lo que agiliza bastante los pagos pequeños. Sin embargo, por tu seguridad, si el importe es igual o superior a 20 euros deberás introducirlo.

### ¿Es seguro pagar con tarjetas contactless?

Es una forma de pago segura. Para que la transacción se realice correctamente, la tarjeta debe mantenerse de forma constante contra el lector a una distancia de unos 4 centímetros o menos.



**Este es el icono identificativo que debe contener una tarjeta para poder realizar el pago sin contacto**

Por lo tanto, no hay posibilidad de que se realice una transacción si pasas, por ejemplo, caminando cerca de un lector. En caso de pérdida o robo de la tarjeta, hay que tener presente que no podrá ser utilizada para pagos de más de 20 euros sin introducir el código PIN.

Además, la mayoría de proveedores de tarjetas suele protegernos contra el uso fraudulento. En cuanto te des cuenta de que te ha desaparecido la tarjeta, debes notificarlo a tu banco.

En cualquier caso, si lo deseas, puedes solicitar el uso del PIN también para compras inferiores a 20 euros. En ocasiones, pueden pedirte que introduzcas el PIN en lugar de realizar un pago sin contacto. Estos casos son seleccionados al azar y forman parte de un procedimiento estándar de seguridad.

### ¿Pueden usarse en los cajeros automáticos?

Para utilizarlas en un cajero automático, éste deberá contar con un lector, de manera que al acercar la tarjeta se activará el menú principal en la pantalla del cajero. Para realizar cualquier operación será necesario introducir el PIN.

### ¿Cómo obtener una tarjeta contactless?

Si quieres solicitarla, solo tienes que ir a tu banco y rellenar un formulario. Generalmente no tiene coste adicional. **Para más información consulta en tu entidad.** ■



## Plan estratégico Kontsumobide

Paralelamente a nuestra condición de ciudadanos y ciudadanas, a lo largo de los últimos años ha tomado una relevancia especial nuestra faceta de personas consumidoras. De hecho, en la que denominamos 'sociedad de consumo' el mercado se ha convertido en el único lugar en el que proveernos de los bienes y servicios que necesitamos.

En esta situación, la realidad es que, como personas consumidoras, tenemos unas necesidades concretas de información, formación y protección. Entre otros aspectos, **NECESITAMOS:**

... que se nos informe de forma clara sobre cuáles son nuestros derechos y deberes, así como sobre la forma de ejercerlos de manera efectiva;

... que se nos facilite la posibilidad de acceder a una variada oferta de talleres y otras acciones de formación en materia de consumo, que sea práctica y que esté adaptada a cada colectivo (alumnado, profesorado, padres y madres, personas mayores, profesionales...);

... que se atiendan debidamente las consultas que podamos plantear para aclarar nuestras dudas;

... que se nos facilite la formulación de la correspondiente reclamación, denuncia o queja

cuando consideremos que se han vulnerado nuestros derechos;

... que se tramiten adecuadamente nuestras reclamaciones y se faciliten las labores de mediación y, en su caso, de arbitraje, con vistas a favorecer el acuerdo entre las partes o la resolución extrajudicial del conflicto;

... que la Administración realice las correspondientes labores de inspección en el mercado para garantizar que los productos que se comercializan no presentan riesgos para nuestra salud o seguridad, garantizando la retirada de aquellos productos que sean inseguros.

### Kontsumobide y el Plan Estratégico 2014-2018

Para la defensa y protección de nuestros derechos como personas consumidoras y usuarias, Kontsumobide es nuestro referente en Euskadi, junto con las OMIC y las asociaciones de personas consumidoras.

En este sentido, consciente de su importante misión, Kontsumobide ha realizado un considerable trabajo de reflexión, con vistas a identificar los grandes retos que habrá de afrontar durante los próximos años y establecer las bases estratégicas y las nuevas pautas de actuación, objetivos y acciones en el horizonte del 2018.

Dicho trabajo de reflexión se ha concretado en un documento: el "**Plan Estratégico de Kontsumobide 2014-2018**", que pretende definir el camino a recorrer por los y las profesionales de consumo en Euskadi para avanzar en la misión establecida: "proteger a las personas consumidoras y usuarias de Euskadi". ■



# RECOMENDACIONES PARA UNA COMPRA INTELIGENTE

Para sacar el mayor partido a las rebajas de invierno, debemos saber **qué necesitamos** y **evitar las compras compulsivas**.

**P**asadas las navidades comienza el periodo de rebajas, en el que podemos encontrar descuentos interesantes. Muchas personas aprovechan esos días para adquirir productos deseados a un precio más barato.

Antes de salir a comprar, conviene pensar qué es lo que necesitas. Esta tarea previa es realmente útil para evitar comprar de manera compulsiva y centrarse en productos que vayas a usar realmente.

Preparar un presupuesto y establecer un límite de gasto te ayudará a realizar una compra inteligente y

seleccionar lo que realmente necesitas. Una buena idea para la época de rebajas es dejar de lado la tarjeta de crédito y pagar en efectivo, ya que de esta manera tendrás más control sobre tu gasto.

También puedes echar un vistazo a las páginas web de los establecimientos para saber lo que ofrecen. De esta manera, te harás una idea de los artículos disponibles y de la rebaja que tienen. A continuación, prepara una ruta de compras para que no pierdas el tiempo en lugares que no te interesan.



Recuerda que un precio bajo en un producto pésimo no es una ganga.



### Compra Inteligente

Una de las maneras de sacar partido a las rebajas es invertir en artículos con una vida útil más larga, que te sirvan para otras temporadas; como un abrigo, unos vaqueros o unos zapatos.

**Si vas durante los primeros días** de rebajas tendrás la ventaja de encontrar los productos que necesitas antes de que se agoten. No obstante, ir de compras pasados unos días del comienzo de rebajas tiene la ventaja de encontrar artículos a precios más bajos, aunque habrá menor variedad que en los primeros días.

**Evita comprar bajo presión**, ya que esto conlleva que realices gastos innecesarios. También debes tener cuidado con los artículos a precios muy bajos. Comprueba la calidad de ese producto y su durabilidad. Recuerda que un precio bajo en un producto

pésimo y de mala calidad no es una ganga.

Recuerda que la rebaja de los precios no implica que la calidad de los productos disminuya. De hecho, los comercios no pueden vender como rebajados productos deteriorados, ni aquellos que no hubieran estado a la venta al menos un mes antes a la fecha de inicio de la época de rebajas. La calidad debe ser la misma, por eso te recomendamos que revises bien los productos que compres (sea ropa o cualquier otro tipo de artículo).

**La garantía, al igual que la calidad**, no varía en el producto rebajado. Se mantiene el mismo periodo de garantía independientemente de que compres el artículo en la época de rebajas o fuera de ella. Los derechos de la persona consumidora siguen siendo los mismos en cualquier época del año y en cualquier circunstancia, ya sean rebajas, promociones, saldos o liquidaciones.



La calidad y la garantía de los productos no varían en época de rebajas.

### Para evitar problemas

Cada vez que compres un producto **exige y guarda el ticket** de compra. Conviene también guardar los folletos publicitarios, serán necesarios en el caso de tener que realizar una reclamación.

**Prueba y revisa** siempre lo que vayas a comprar. Aunque la ley no lo permita, algún establecimiento podría aprovechar el periodo de rebajas para "colar" productos defectuosos.

Muchas veces surgen problemas a la hora de devolver un producto que no esté defectuoso. No olvides que, aunque muchos establecimientos sí que admiten esta posibilidad, otros no; por lo que debes informarte de

la **política de devoluciones** del establecimiento antes de adquirir un producto. Puede que no sea la misma en todos los establecimientos, por lo que es importante que preguntes por los plazos y si la devolución es mediante vales o en efectivo.

Te recomendamos que, siempre que puedas, compres en establecimientos comerciales adheridos al sistema arbitral de consumo. Esa adhesión constituye una garantía para la persona consumidora: en caso de que tengas un conflicto sabrás que el establecimiento se ha comprometido a resolver el problema de manera rápida y gratuita. ■

## 10 CONSEJOS ÚTILES

- 1 Haz una lista de lo que necesitas.
- 2 Prepara un presupuesto para saber dónde está el límite de lo que puedes gastar.
- 3 Echa un vistazo a los productos que te interesen en Internet antes de salir a comprar.
- 4 Evita comprar bajo presión.
- 5 Compra productos útiles y que te sirvan para otras temporadas.
- 6 Paga en efectivo.
- 7 Exige y guarda el ticket de compra.
- 8 Prueba el producto antes de comprarlo.
- 9 Infórmate de la política de devoluciones.
- 10 Si tienes un problema, pide la hoja de reclamaciones.



# Kontsumobide Jolasean

## ¿Qué vas a hacer en la Semana de Pascua y en verano?

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo organiza, para la Semana de Pascua y para el verano, el programa "Kontsumobide Jolasean".



**Kontsumobide Jolasean** es una propuesta lúdico-formativa para las vacaciones de los niños y niñas de Gipuzkoa. Mediante este programa disfrutan, gratuitamente, de distintas actividades lúdicas para fomentar el consumo responsable: talleres, juegos, manualidades...

Para ello, cada día se trabaja un tema mediante un taller práctico: dieta equilibrada, publicidad, reciclaje, etiquetado de alimentos y criterios de compra.

Tras realizar el taller correspondiente se almuerza reforzando la importancia de una alimentación saludable.

La primera experiencia de Kontsumobide Jolasean se desarrolló en 2014. Más de 30 niños y niñas, de entre 6 y 12 años de edad, participaron en el programa.

Desde Kontsumobide, creemos que es una experiencia muy gratificante; los niños y niñas



aprendieron mucho y de una manera divertida.

Padres y madres también hicieron una valoración positiva del programa, destacando que "se fomenta el consumo responsable y cuentan con la oportunidad de disponer de un espacio al que enviar a los más pequeños durante el periodo vacacional". La mayoría tiene intención de repetir este año.

Para este año, se prevé un cambio de la temática de los talleres y de las actividades. Se tendrá en cuenta la franja de edad predominante en la solicitud, para adaptar los contenidos y las dinámicas a sus características.

### Lugar de realización

El programa se realizará en el Centro de Formación de Kontsumobide en Donostia/San Sebastián.  
C/Paseo Zarategi 82-84 trasera.  
(Intxaurreondo)

### Información y solicitudes

Tel.: 943 02 25 90

E-mail:

[formacion-gipuzkoa@kontsumobide.es](mailto:formacion-gipuzkoa@kontsumobide.es)

# Alimentos y gluten

La normativa europea avanza para conseguir que las etiquetas transmitan información más clara sobre la ausencia o baja presencia de gluten en los alimentos.

**T**rabajar por la protección de las personas consumidoras de un modo transversal es una de las prioridades de cualquier organismo de consumo. Uno de los ámbitos que más atención requiere por parte de las autoridades competentes en políticas de consumo es el de nuestra salud y seguridad. De hecho, así se recoge en el Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías de Euskadi.

En el marco de la Unión Europea, se trabaja continuamente para reforzar la protección de las personas consumidoras ante posibles productos que pongan en riesgo nuestra salud. De este modo, uno de los ámbitos más vigilados es el del etiquetado de los alimentos.

En este contexto, el 30 de julio de 2014 se aprobó el **Reglamento 828/2014 relativo a los requisitos para la transmisión de la información a las personas consumidoras sobre la ausencia o la presencia reducida de gluten en los alimentos**. El objetivo de esta norma es ayudar a las personas celíacas a identificar productos que les ayuden en una dieta variada y adecuada a sus necesidades.

Según establece este nuevo reglamento, las declaraciones que se incorporen a los productos para informar sobre la ausencia o baja presencia de gluten deberán cumplir los siguientes requisitos:

## Sin gluten:

La declaración "sin gluten" solamente podrá utilizarse cuando los alimentos, tal como se venden a la persona consumidora, **no contengan más de 20 mg/kg de gluten**.

## Muy bajo en gluten:

Esta declaración solo podrá utilizarse cuando los alimentos que consistan en cereales con gluten o que contengan uno o más ingredientes hechos a partir de estos cereales, se hayan procesado específicamente para reducir su contenido de gluten.

**No podrán contener más de 100mg/kg de esta proteína** en el alimento que se venda a la persona consumidora.

## Alimentos que contengan avena:

La norma también establece un requisito adicional para aquellos productos que contengan avena. Para presentar alguna de las dos declaraciones anteriores, la avena deberá haber sido específicamente elaborada, preparada y/o procesada para evitar la contaminación por el trigo, el centeno, la cebada o sus variantes híbridas. **En ningún caso su contenido de gluten podrá sobrepasar los 20 mg/kg.** ■

*Las personas celíacas padecen una intolerancia permanente al gluten. Esta proteína se encuentra en el trigo, el centeno y la cebada. El gluten que contienen estos cereales puede provocar efectos adversos para la salud de las personas celíacas, por lo que es muy importante que eviten consumirlo.*





## TELEFONÍA - Cobro por desistimiento de una portabilidad

¿Tengo que pagar al desistir de una portabilidad?

No, no es legal. Cualquiera que sea el concepto: gestión, fianza, depósito o similar... que el operador o distribuidor autorizado quiera cobrar a la persona consumidora por ejercer su derecho a cancelar la solicitud de portabilidad es considerado abusivo.



## VIAJES COMBINADOS - Subida de precio

¿Puede una agencia de viajes subir el precio de un viaje que ya ha contratado la persona consumidora?



La normativa establece que los precios recogidos en el contrato de un viaje combinado, en principio, no podrán ser modificados, salvo si esta posibilidad de modificación se establece de manera explícita en el contrato y se definen las modalidades precisas de cálculo.

Esta modificación del precio (revisión) sólo podrá ser válida para incorporar variaciones del precio de los transportes por hechos que no dependan de la empresa (aumento/disminución del coste del carburante, de las tasas e impuestos relativos a determinados servicios y de los tipos de cambio aplicados al viaje organizado).

También hay que advertir que será nula la revisión de precios al alza realizada en los 20 días inmediatamente anteriores a la fecha de salida del viaje.

## VIVIENDA - Cláusula abusiva

Entregué a cuenta 48.000 euros para la compra de una vivienda. Se pactó que, si yo rescindo el contrato, perderé el 50% de lo entregado; y que, si es la constructora quien rescinde el contrato, ésta devolverá lo entregado más los intereses legales.

¿Es una cláusula abusiva?

La actual norma de protección a la persona consumidora señala expresamente como cláusula abusiva aquella que determine la falta de reciprocidad en el contrato, especialmente la que suponga la retención de cantidades abonadas por la persona consumidora por renuncia, sin contemplar la indemnización por una cantidad equivalente si quien renuncia es la empresa.

Por lo tanto, en el caso planteado, se trata de una cláusula abusiva porque no se contempla indemnización por una cantidad equivalente.



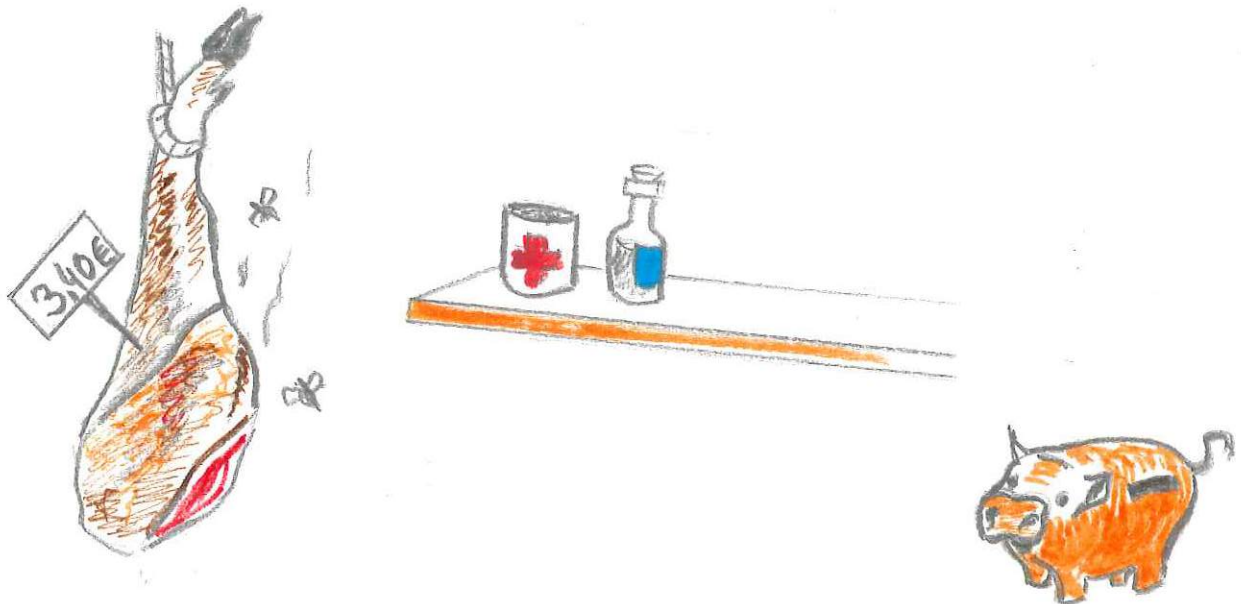
Consúltanos

Envía tus consultas a [kontsumobide@kontsumobide.es](mailto:kontsumobide@kontsumobide.es) o entra en la web [www.kontsumobide.es](http://www.kontsumobide.es)





## La fábula del jamón



A la hora de comprar un artículo o contratar un servicio, **no te fijas sólo en el precio**; hay otros aspectos que también son relevantes: la calidad, la existencia de una garantía comercial (complementaria de la garantía legal), el servicio postventa, la compatibilidad con otros artículos, etc.

¿Conoces la 'fábula del jamón' de José Rodao? Creemos que ilustra perfectamente esta recomendación....

*EN ESO CONSISTE  
(Fábula del jamón)*

*Un ricachón mentecato,  
ahorrador empedernido,  
por comprar jamón barato  
lo llevó medio podrido.*

*Le produjo indigestión,  
y entre botica y galeno  
gastó doble que en jamón  
por no comprar jamón bueno.*

*Hoy afirma que fue un loco,  
puesto que economizar  
no es gastar mucho ni poco,  
sino saberlo gastar.*

*José Rodao  
(1865-1927)*



# kontsumoBIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

*zuregandik gertu  
cerca de ti*

## BILBAO

Alameda Rekalde zumarkalea, 39 A  
Tel. 94 403 15 00

## DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN

Easo, 10  
Tel. 943 02 25 47

## VITORIA-GASTEIZ

Santiago, 11  
Tel. 945 06 21 61

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



PERTSONA  
HELBURU

COMPROMISO CON  
LAS PERSONAS

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO