



Instituto Vasco de Consumo

REVISTA kontsumoBIDE

Nº 39 SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2020

www.kontsumobide.eus



**6 formas de pagar
por Internet**

**Noticias falsas.
¡Que no te la cuelen!**

**Arbitraje de
consumo**

Los trapos sucios de la moda

¿Cuánto contamina la ropa?



NO TENGO
NADA
QUE PONERME



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Elaboración de la información
EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



CONTENIDOS

- 4 Consumo hoy**
- 8 Artículos**
 - 6 formas de pagar por Internet
 - Noticias falsas. ¡Que no te la cuelen!
 - Arbitraje de consumo: la vía más fácil para resolver conflictos
- 13 El tema es**
 - Los trapos sucios de la moda
- 16 Formación**
 - Comenzamos nuevo curso. ¡Te esperamos!
- 17 Normativa**
 - Centros de enseñanza no reglada: ¿qué debo saber?
- 18 Consultas**
- 19 Infografía**
 - Etiquetado de alimentos



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



Que no te la cuelen

Es fácil caer en la trampa de los bulos, las *fake news* o las noticias falsas. ¿Sabes reconocerlas?

10



6 formas de pagar
por Internet 8



Arbitraje de consumo
La vía más fácil para
resolver conflictos 10

Ventas a domicilio: derecho de desistimiento

¿Has abierto la puerta y has comprado algo que no quieres?

Lllaman a la puerta para ofrecer todo tipo de productos y servicios: un libro de bricolaje, **servicios de gas o luz***, un robot de cocina o un colchón, por ejemplo. Y de regalo, un sillón de masajes. No necesitas nada de esto, pero no sabes cómo, lo has comprado.

***Estas empresas tienen prohibido contratar o publicitar a domicilio, salvo que la visita la hayas solicitado tú.**

En las ventas a domicilio se utilizan, en muchas ocasiones, tácticas agresivas o que pueden resultar engañosas. Por eso, debes actuar con precaución. ¿Has comprado algo que no quieres? **Si no han pasado 14 días, estás a tiempo de devolverlo.** Pero recuerda: en muchos casos, es necesario conservar el embalaje.



Cómo desistir

- ▶ Rellena el formulario de desistimiento que te haya dejado la empresa o utiliza el que te ofrecemos en Kontsumobide.
- ▶ Envíalo a la empresa a través de un medio que te permita demostrar la fecha de envío y su contenido (carta certificada o burofax). Guarda los justificantes. No lllames por teléfono.

¿Han pasado 14 días? > Acude a Kontsumobide o a la OMIC*.

* Oficina de Atención a la Persona Consumidora.

- Si la empresa no te informó de tu derecho de desistimiento, tienes 12 meses para devolver el producto.
- Si te han dado de alta en una compañía de gas o luz sin saberlo o has contratado un servicio sin quererlo: presenta una reclamación. Y si sospechas que puede ser una estafa, presenta una denuncia.

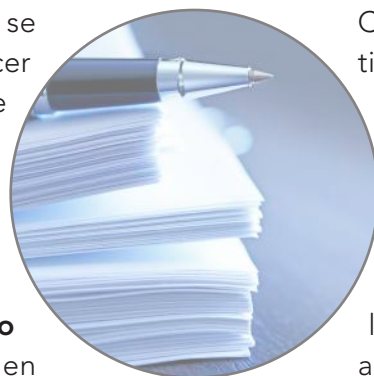


Préstamos de consumo: derecho de desistimiento

¿Puedo cancelar un préstamo que acabo de firmar?

Un contrato de **crédito al consumo** se puede cancelar. El plazo para ejercer el **derecho de desistimiento** es de **14 días naturales** desde que se firma la documentación o desde la fecha en la que recibes el contrato.

Cómo desistir: debes comunicarlo, con letra legible, a través de un **medio que deje constancia:** por escrito en papel o en otro soporte duradero.



Cuando ejerces este derecho, **no** tienes que **indicar los motivos** ni pagar **ninguna penalización**, pero sí **deberás pagar** en un plazo de 30 días lo correspondiente a los días que lo hayas utilizado.

Quedan **excluidos** a este derecho: las hipotecas o los importes inferiores a 200 euros, por ejemplo.

“Tasa Covid”: ¿es legal que cobren este suplemento?

Algunos establecimientos han empezado a exigir un **suplemento por los gastos extra** generados por las medidas de seguridad de higiene y desinfección para evitar la propagación de la Covid-19, como el uso de desinfectantes o geles.

Ante esta situación, el Ministerio de Consumo señala que las medidas de higiene y desinfección son obligaciones de la parte empresarial y no se trata de un servicio optativo que la persona consumidora pueda aceptar o rechazar.

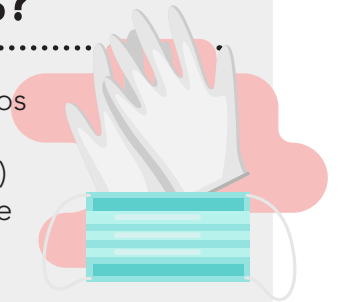
Sin embargo, la fijación de precios es libre por lo que un aumento del precio total (aun cuando este estuviese motivado por los gastos extra aparejados a la

crisis de la Covid-19) si sería legal. No obstante, se deberá informar de antemano a la persona consumidora.



¿En qué contenedor tiro los guantes y las mascarillas?

Las mascarillas y los guantes (sean del material que sean) deben depositarse en el **contenedor de resto (el gris)**.



Peligro para el medio ambiente.

El uso masivo de mascarillas no reutilizables y otros sistemas de protección contra el Covid-19 (gafas, pantallas faciales, guantes...), muchos de ellos producidos en plástico, han creado una nueva amenaza medioambiental.

Su uso ya está normalizado y es muy necesario para evitar el contagio. Pero es fundamental que tomemos conciencia del peligro que esta situación supone para el planeta y de la importancia de depositar los residuos que se generan en su contenedor correspondiente.

Actuar correctamente y no tirarlos en la calle ni en entornos naturales, además de ser beneficioso para el medio ambiente, evitará que se conviertan en focos de contagio.

Productos de Km 0: apuesta por lo local

También llamados productos de proximidad, su principal característica es la **poca distancia** que existe entre su lugar de producción o de recolección y el punto de venta o de consumo final. Su objetivo es **favorecer la economía local y los cultivos de temporada**: de esta manera supone un menor impacto en el medio ambiente.

Los puedes **identificar fácilmente** si te fijas en la información sobre el lugar de origen indicado en su etiqueta. Puedes adquirirlos en mercados locales o comprando a pequeños productores o productoras.



Reclamaciones

Cómo poner una reclamación

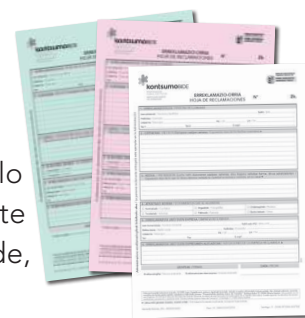
Ante un conflicto de consumo (por ejemplo, facturas que no se corresponden con lo contratado o cancelación de viajes combinados), en primer lugar, debes reclamar ante la empresa. Si la respuesta no te satisface, presenta una reclamación en Kontsumobide, en una OMIC* o en cualquier asociación de personas consumidoras.

Puedes presentarla **vía online**, a través de www.kontsumobide.eus, o en las **oficinas territoriales** de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa. Debes presentar toda la documentación y las pruebas relacionadas con lo que quieres reclamar: contrato, factura, publicidad, presupuesto, etc.

Kontsumobide realizará una **mediación** entre la empresa y la persona reclamante e intentará llegar a un acuerdo. Además, si observa indicios de que la empresa ha podido cometer alguna infracción administrativa, puede iniciar un expediente sancionador.

Si no se llega a ningún acuerdo y si la empresa no quiere someterse al arbitraje, el último y único recurso que te queda es intentarlo por la **vía judicial**.

* Oficina de Atención a la Persona Consumidora.



Para reclamar online, puedes:

- ▶ Presentarla con **firma digital**, las 24 horas del día, los 365 días del año. Recibirás las notificaciones de forma telemática.
- ▶ O enviarla junto con el DNI escaneado, **si no tienes firma electrónica**. Recibirás las notificaciones vía correo postal.

Tecnología y seguridad



Cómo saber si te roban el Wifi

Si alguien que no deseas se conecta a tu red Wifi, puede traerte problemas de **seguridad y privacidad**. Te mostramos unas pistas que te harán sospechar que alguien utiliza tu conexión:

- 1 **Conexión lenta, sobre todo a ciertas horas del día.**
- 2 **Cuando al desconectar todos tus dispositivos del Wifi, la luz del rúter continúa parpadeando.**

En primer lugar, **descarta con tu compañía telefónica** que se deba a un problema de conexión. Si no se trata de eso, puede que alguien se esté aprovechando de tu red. Existen aplicaciones que te muestran el nombre de los dispositivos conectados.

Protege el rúter para evitar que vuelva a pasar:

-  Cambia la contraseña.
-  Apágalo cuando salgas de casa.



Peluquerías

Consejos para evitar sustos en la peluquería

"Hazme algo que quede bien". Cuidado, explica lo que tú quieres con el máximo detalle posible.

"Hazme el corte de esta foto". Ten en cuenta que te harán el corte que puedan según las características de tu cabello.

"Corte de pelo a 10,50 euros". Fíjate en la letra pequeña, puede que no incluya el lavado o el secado.

Evita sustos. Consulta los precios de los productos y servicios que ofrecen, antes de pedir una cita. Tienen obligación de facilitarlos.

Guarda la publicidad, es vinculante.

¿Tasa de la tijera? Las mujeres suelen pagar más que los hombres. Esta práctica es legal mientras así lo tengan reflejado en sus tarifas.



¿Problemas?

- ▶ Intenta llegar a un **acuerdo amistoso**, y si no lo consigues, reclama.
- ▶ Fíjate si el local está adherido al **arbitraje de consumo**. ✨

Alquiler de vivienda

¿Quién paga la lavadora cuando se estropea?



En el alquiler de una vivienda, ¿quién se hace cargo de los costes de las averías? ¿La persona inquilina o la propietaria?

La Ley de Arrendamientos Urbanos señala que, en general, **las averías las abona la persona propietaria** del inmueble. Por ejemplo, los electrodomésticos o elementos estructurales.

Irán a cargo de la persona arrendataria:



- ▶ Las pequeñas reparaciones que exija el desgaste por el **uso ordinario de la vivienda** (como una bombilla fundida o una bisagra que va mal).
- ▶ Si se demuestra que la avería ha sido causada por un mal uso o daño intencionado por parte de la persona arrendataria.

6 formas de pagar por Internet

¿Cuáles son las más seguras?

La demanda de productos a través de Internet ha crecido en los últimos meses debido a la situación generada por la Covid-19. Aunque en el mes de mayo alcanzó una fase de estabilización, siguen siendo muchas las personas que optan por la compra online.

Comprar por Internet hoy en día es **seguro**, pero hay que tomar ciertas precauciones. Para saber si la página en la que vas a comprar es fiable y segura, la URL debe comenzar por https o tener un candado cerrado y una llave. Fíjate también en la localización de la empresa y si tienes la forma de contactar con ella.

A la hora de pagar, **existen diferentes métodos**. Aunque ningún sistema está blindado y se libra de los *ciberataques*, hay que tener cierto cuidado para no caer en la trampa y pagar con seguridad.

Se podría decir que los pagos que se realizan a través de pasarelas de intermediación de pagos, como Paypal, son de los más seguros. Junto a este sistema, existen otros:





1 TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

Es de los métodos más utilizados, por su comodidad y rapidez. Sin embargo, **no es de los más seguros**, ya que estás proporcionando la información de tu tarjeta.

Para evitar que el comercio acceda a estos datos y hacer el sistema un poco más seguro, muchos comercios online utilizan los TPV (Terminal Punto de Venta) virtuales que requieren **autenticación**: una vez introducida la información de tu tarjeta, tu entidad bancaria te envía un SMS con una clave para completar la compra.

4 TRANSFERENCIA BANCARIA

Con este sistema puedes enviar el dinero desde tu cuenta bancaria **directamente al comercio**. Una de las ventajas es que no introduces ningún dato en la web, pero ten en cuenta que pueden cobrarte por realizarla: **infórmate** antes.

También debes tener cuidado antes de pagar: asegúrate de la identidad y prestigio del comercio. Si resulta ser un fraude, será más complicado recuperar tu dinero.

2 PLATAFORMA INTERMEDIARIA DE PAGO

Estas plataformas, como **PayPal**, protegen tus datos y actúan como intermediarias entre la persona que compra y el comercio. En una plataforma de este tipo, vinculas los datos de tu tarjeta o de tu cuenta bancaria. De esta forma, al comprar online no necesitas introducir los dígitos de tu tarjeta, simplemente deberás añadir el **correo electrónico y la clave** que hayas utilizado para darte de alta.

Es de los métodos de pago **más seguros**, pero debes informarte bien antes de darte de alta en alguna de estas plataformas; fíjate qué medidas de seguridad ofrece y qué garantías en caso de fraude.

5 PAGO CONTRA REEMBOLSO

Se trata de pagar **una vez recibida** la compra. Aunque es de los más seguros, porque te permite pagar una vez hayas comprobado que tu compra es correcta, no todas las tiendas online cuentan con este sistema.

3 SERVICIOS DE PAGO: BIZUM

Con Bizum puedes **enviar y recibir dinero entre particulares**, de forma instantánea y gratuita, a través de la aplicación de tu banco y solo con conocer el número de teléfono de la persona destinataria. El único requisito para poder utilizarlo es que la otra persona también tenga este servicio.

Para saber si tu entidad cuenta con este sistema, en bizum, es puedes consultar el listado de entidades financieras que lo utilizan.

Muchos comercios ofrecen este servicio de pago en su página web, que además cuenta con todas las normas de seguridad. Su uso es muy sencillo: para pagar online, solo tendrás que identificarte con tu teléfono móvil y la clave de Bizum, confirmas el pago con el código que recibirás en tu móvil y el dinero se transfiere al momento desde tu cuenta bancaria a otra.

6 TARJETA PREPAGO

Es una tarjeta virtual que **no está asociada** a ninguna cuenta bancaria. Tú decides la cantidad de dinero que quieres ingresar en ella.

La puedes solicitar en tu entidad bancaria, pero **infórmate** si tiene algún coste.



Que no te la cuelen

Es fácil caer en la trampa de los bulos, las fake news o las noticias falsas. ¿Sabes reconocerlas?

No, el Ministerio de Sanidad no ha enviado un WhatsApp con un enlace para venderte mascarillas dando supuestas recomendaciones contra el Covid-19. Y tampoco la Agencia Tributaria ha enviado un email diciendo que, tras realizar un cálculo sobre tus actividades fiscales, recibirás un reembolso. Los bulos, *fake news* o noticias falsas generan confusión e incluso pueden alterar la percepción de la realidad. Y más ahora con la que nos ha tocado vivir con el Coronavirus.

¿Qué objetivo tienen?

Los bulos o las fake news son noticias falsas que se difunden a través de un medio de comunicación, un blog o un medio social con el objetivo de manipular y engañar a

quien las recibe. Estos medios son perfectos para su propagación y es muy fácil picar el anzuelo. ¿Has caído en la trampa alguna vez?

Este par de **trucos** te servirán para no caer en la trampa y actuar de manera responsable:

En primer lugar, es importante que **no reenvíes información no contrastada** y asegúrate de que sea cierta. Si recibes información por email, por WhatsApp, por SMS o la lees través de los medios sociales como Facebook, Twitter o en un blog y te huele raro... no la compartas. Ya se han dado a conocer muchas mentiras que andan circulando por la red. Algunas de ellas, además, se difunden a través de cuentas falsas. El Ministerio de Sanidad, sin

ir más lejos, tuvo que publicar una nota de prensa denunciando ante Facebook actividad fraudulenta en su cuenta oficial.

En segundo lugar, **no envíes tus datos sin saber si lo que te ofrecen es cierto**. Evita ser una víctima del *phishing*: con esta técnica las personas ciberdelincuentes se hacen con tus datos (tarjeta de crédito, dirección, teléfono...) para actuar en tu nombre. Si consiguen tus datos bancarios, por ejemplo, pueden realizar compras suplantando tu identidad. Es importante que sepas cómo actuar ante esta situación.


Y si te has visto en una de estas y precisas información, puedes enviar tu consulta al buzón de delitos informáticos de la Ertzaintza (di@ertzaintza.eus). Si el hecho se tratara de una conducta delictiva puedes presentar una denuncia en una Comisaría de la Ertzaintza.

NO PIQUES EL ANZUELO


- 1 Solo reenvía la información contrastada.
- 2 Antes de enviar tus datos asegúrate de quién te los pide y de para qué.

CÓMO DETECTAR BULOS


LEE MÁS ALLÁ DEL TITULAR

 Puede que sea llamativo e impactante y que pienses: ¿cómo puede ser esto mentira? Si no conoces la página donde has leído la información y si tampoco aportan pruebas de fuentes oficiales o nombres de personal experto, desconfía.


CONTRASTA LA INFORMACIÓN

 No te quedes solo con la noticia que has leído en un único sitio, ya sea en Facebook, por WhatsApp o por una página web. Busca si esa misma información se ha publicado en otros medios de comunicación.


BUSCA LA FUENTE

 Busca más datos sobre el tema o sobre la persona que ha firmado el texto y asegúrate de que es una fuente fiable.


REVISA LA URL

 Si la información la recibes de una página web, fíjate cómo aparece en la barra de direcciones. Muchas URL imitan a las de las páginas auténticas, cambiando solo una letra por otra. Apenas se distingue la diferencia. Escribe en el navegador el nombre de la marca, del medio de comunicación o de la institución en cuestión para saber si cuentan con esa información en su web.


¿HAY FALTAS DE ORTOGRAFÍA?

 Las faltas de ortografía desprestigian una marca y hacen que no sea "de fiar". Fíjate bien en cómo está redactado el artículo y si las tiene o está escrito sin sentido... no es muy buena señal.

EL PODER DE LA IMAGEN

 Las imágenes o los vídeos pueden ser manipulados y haberse utilizado en un contexto diferente al que se muestra en ese momento. Intenta averiguar de dónde viene y la fecha de publicación.

ACTITUD CRÍTICA Y SENTIDO COMÚN

 ¿No te convence la información después de haber realizado todas estas comprobaciones? Sigue tu instinto y no la difundas.



Arbitraje de consumo: la vía más fácil para resolver conflictos



¿Tu compañía de telefonía te ha cobrado indebidamente? ¿Has comprado una batidora que tiene un defecto? En estos casos, lo primero que debes hacer es informar a la empresa de lo ocurrido e intentar llegar a un acuerdo. Si no lo consigues, pon una reclamación. Y si con esto tampoco se llega a un acuerdo, tienes opción de acudir al **Sistema Arbitral de Consumo**.

El arbitraje es un instrumento para solucionar conflictos de una forma **rápida, ágil y gratuita**. De hecho, comprobar que una empresa está adherida a este sistema te ofrece un plus de tranquilidad a la hora de adquirir un producto o contratar un servicio. Es una vía mucho más amable y económica que la de los juzgados y los tribunales. La adhesión es voluntaria, tanto para personas como para empresas.

En Euskadi, más de **16.000 empresas** confían en este sistema. Si tienes una empresa, estas son las **ventajas** que obtienes si te adhieres al sistema arbitral:

- ▶ Incorporas un plus de **calidad** a tus productos y servicios.
- ▶ Ofreces a las personas una **garantía adicional** en sus compras.
- ▶ Refuerzas la **confianza** de tu clientela.
- ▶ Ganas **prestigio**.
- ▶ Figuras en el **censo** de empresas adheridas, que es un registro público.
- ▶ Puedes incluir el servicio de arbitraje en tu **publicidad**.
- ▶ Exhibes el **distintivo oficial** que acredita tu adhesión.
- ▶ Aumentas la **competitividad** de la empresa.
- ▶ **Evitas** pleitos largos y costosos en caso de conflicto.

¿Cómo funciona?

En primer lugar, debes rellenar el impreso de solicitud de arbitraje y presentarlo, o bien en Kontsumobide, en la OMIC, en las asociaciones de personas consumidoras o directamente en la Junta Arbitral. Si la empresa está adherida al sistema arbitral, se intenta una **mediación** entre ella y la persona consumidora para llegar a un acuerdo. Si no se consigue, se realiza una **audiencia** o reunión en la que ambas partes expresarán ante el Colegio Arbitral qué solicitan y sus alegaciones.

Celebrada la audiencia, se dicta un **laudo arbitral**, que es la decisión adoptada por el Colegio. Este será de **obligado cumplimiento** para ambas partes y equivale a una sentencia judicial.



JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE EUSKADI

Avenida Santiago, 11 01002 Vitoria-Gasteiz

945 06 21 70

junta-arbitral@kontsumobide.eus



Los trapos sucios de la moda

¿Cuánto contamina la ropa?

¿Te has parado a pensar cuántas veces has utilizado ese pantalón o esa chaqueta de temporada que tienes en el armario?

Cada vez se utiliza durante menos tiempo la ropa que se compra y su consumo tiene un gran impacto social y medioambiental.

Ir de compras se ha convertido en una alternativa de ocio cada vez más habitual. Hoy se **consume más del doble que hace 15 años**, y este dato es importante, ya que además de reflejar el consumo excesivo, esta práctica conlleva a abusar, en muchos casos, de los recursos medioambientales y humanos. Se produce ropa y complementos en exceso, muchas de estas prendas son de mala calidad y su ciclo de vida es muy corto.

El consumo masivo impulsado por la industria textil se basa en gran parte de unas **condiciones laborales muy precarias**, en ocasiones de semi esclavitud, y produce unos **altos niveles de contaminación**. Además, debido a la globalización, muchas marcas han deslocalizado su producción consiguiendo mano de obra muy barata en lugares como China, Bangladesh o India.

Hoy se consume **más del doble** en ropa que hace 15 años.

Fast fashion o moda rápida y el gran impacto ambiental.

Las marcas buscan la manera de aumentar sus ventas con estrategias para que compres ropa con más frecuencia. El *fast fashion* o moda rápida se ha impuesto gracias a las prendas *low cost* o de bajo coste. Esto se traduce en prendas de **usar y tirar** que te permiten renovar tu vestuario con más frecuencia. Para impulsar la venta, las marcas también introducen nuevas colecciones en mitad de las temporadas, lo que hace que aumenten el número de temporadas al año. Esta forma de consumo implica que gran parte de esta ropa se **deseche** porque no se llega a vender, y acaba llegando a los **vertederos o se incinera**.

Además, para conseguir estas nuevas colecciones de una manera rápida, se reducen los plazos de entrega en toda la cadena de fabricación y producción, lo que conlleva a realizar prácticas medioambientales que generan un gran impacto y a recortar los costes laborales, según explica Greenpeace en un informe sobre la toxicidad de la ropa realizado en 2012.

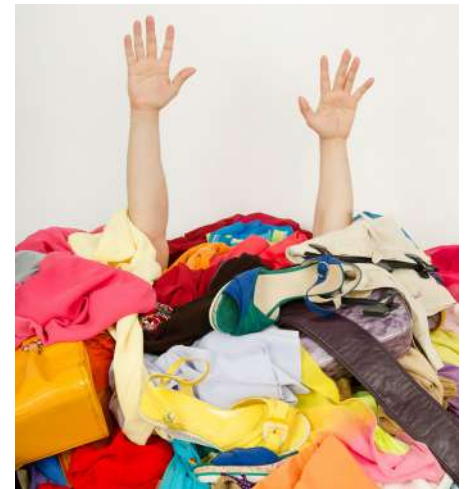
“Estar a la moda” tiene un impacto ambiental importantísimo: además del excesivo consumo de agua que se necesita para producir ropa, según un estudio de la Conferencia de la ONU sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), la industria de la moda es la **segunda más contaminante**, y esto se debe a las emisiones, los vertidos tóxicos y la cantidad de residuos que genera.

Los tintes, por ejemplo, son altamente contaminantes, ya que para tinter los tejidos se utilizan un gran número de sustancias químicas.

Derechos laborales.

Las condiciones laborales precarias y salarios de pobreza no solo se localizan en Asia. Clean Clothes Campaign

señala que algunas marcas comenzaron a anunciar ropa con las etiquetas “Made in Europe”, pero la idea de que esto es una indicación de justicia y responsabilidad social **es un mito**. Existe una gran diferencia entre los salarios mínimos legales en Europa central, oriental y sudoriental. Por eso, saber dónde se fabrica la ropa y en qué condiciones es fundamental.



SABÍAS QUE...



Una de las fibras más utilizadas en la industria textil es el **poliéster**, que es un material que se produce a partir de productos derivados del **petróleo**.



Para producir unos vaqueros se necesitan unos **7.500 litros de agua**, el equivalente a la cantidad de agua que **bebe una persona en siete años**.

Compra emocional

Comprar ropa en exceso tiene **componentes emocionales y sociales**. Confianza, deseo de poder y control, diversión, depresión, envidia, tristeza... estos sentimientos afectan a tus decisiones. Las marcas lo saben y aprovechan para crear una potente estrategia de comunicación con el objetivo de aumentar sus ventas.

Es importante aprender a gestionar las emociones. Si sientes el impulso de comprar, fíjate en tu estado corporal, la hora del día, qué ha sucedido o qué has visto. Identifica la emoción que te ha generado esa necesidad y **pasa del consumo inconsciente al consciente**.



¿Qué puedes hacer?



Reduce



Reutiliza



Recicla

Y apuesta por ropa que se fabrique de la manera más sostenible y ética posible.

- **Compra de forma consciente.** Olvídate de los "por si acaso", piensa en lo que realmente necesitas y no te dejes llevar por las ofertas atractivas.
- **Influencers o personas famosas.** Las marcas las utilizan para dar a conocer sus productos. De nuevo, pregúntate si necesitas lo que están anunciando y no te dejes llevar por sus mensajes.
- **No vayas a comprar si "estás triste",** por ejemplo, ya que estás utilizando tus sentimientos como una terapia y comprarás más de lo que necesitas.
- **Lee la etiqueta:** obtienes información importante, como el país de producción y los materiales con los que está hecho el producto. Huye de las prendas que proceden de países con más riesgo de explotación laboral y escoge, preferiblemente, prendas realizadas con materiales naturales y ecológicos. Apuesta por ropa sostenible y de comercio justo.
- **Cuida tu ropa.** Entre otras cosas, si la lavas solo cuando es necesario, te durará más tiempo y evitará que tengas que comprar más. Además de ahorrar energía y agua, reduces el impacto ambiental derivado del uso de detergentes.
- **Dona tu ropa.** Puedes alargar la vida útil de las prendas que ya no vayas a utilizar: existen entidades que la recogen para las personas con pocos recursos o para el mercado de segunda mano.
- **Compra o vende en el mercado de segunda mano.** Es una buena alternativa a la compra y al exceso de producción.
- **Arreglos y nuevos usos.** Antes de desechar una prenda rota, intenta arreglarla. Si no tiene solución, piensa en darle otros usos: acorta los pantalones largos para utilizarlos como cortos, hazte una cinta de pelo con retales o convierte una camiseta en un bolso.

Comenzamos nuevo curso ¡Te esperamos!

A la oferta presencial en los centros de formación de Kontsumobide se le suma la formación online. Nuevas metodologías y nuevos formatos te esperan en el nuevo curso.

Los centros de formación de Kontsumobide abren sus puertas al nuevo curso, **adaptándose a la situación** generada por la Covid19. Continúa con la formación presencial, que se ajusta a las recomendaciones de las autoridades sanitarias para la prevención y minimización del contagio del virus. La prevención más efectiva se fundamenta en mantener la distancia interpersonal en los centros, además, se intensifica la higiene y limpieza tanto de manos, como de superficies, espacios y materiales.

Ya que el aforo es más limitado para poder garantizar la debida distancia, se ofrece también, como una de las **novedades**, la opción de participar en los talleres de manera **online y en directo**.

Para ello, se han **adaptado las actividades** que se realizan, pero sin perder la esencia y sus objetivos principales: que las personas consumidoras actúen conforme a criterios de **consumo responsable**; que conozcan sus derechos y la forma de ejercerlos; y que cuando adquieran productos o contraten servicios, sean respetados por todas aquellas personas que intervienen en el mercado.



PON A PRUEBA TU INGENIO

Otra de las novedades que podrás encontrar en la oferta formativa son las actividades en formato "escape room" o sala de escape online. Te presentamos la primera: **Kontsumobid-19. "Operación Aketx"**.

En este juego de aventura deberás solucionar **enigmas y rompecabezas** de diferentes tipos para conseguir resolver una misión secreta. Dispondrás de una hora para descifrar los mensajes y dar con las respuestas escondidas.



¡Apúntate a la formación en consumo!

VITORIA-GASTEIZ

Adriano VI, 20-1°
945016600

BILBAO

Nicolas Alcorta, 2-1°
944032220

SAN SEBASTIÁN

P. Zarategi, 82-84 bis
943022590

Centros de enseñanza no reglada: ¿qué debo saber?

Los centros de enseñanza privados que expiden títulos no académicos tienen ciertas obligaciones que deben cumplir para garantizar tus derechos.

Desde septiembre y comienza el curso escolar también para los centros de enseñanza no reglada. Son cada vez más las personas que acuden a ellos, así que cumplir con los requisitos exigidos por la normativa es fundamental. Los centros estarán obligados a **tener a disposición del público, folletos con la siguiente información:**

- › Nombre y dirección del centro.
- › Nombre de la persona jurídica responsable.
- › Nombre del curso, duración, horarios y contenidos.
- › Precio y forma de pago.
- › Cualificación del profesorado.
- › En caso de ofrecer una bolsa de trabajo, se deben especificar las condiciones de acceso e indicar si existe convenio con alguna empresa.

La **publicidad es vinculante** y debe dejar clara la **validez académica o profesional** de las enseñanzas impartidas. No se utilizarán referencias sobre titulaciones o términos que puedan inducir a confusión sobre el reconocimiento por parte de la Administración ni sobre el carácter oficial de los cursos, ni sobre los títulos o certificados que se expidan.

Contrato y factura

El centro deberá formalizar un contrato, redactado claramente, en el que se especifique: los datos de las partes intervinientes, el curso a impartir, la duración, el precio y la forma de pago. Respecto a esto último, el centro debe entregar una factura o justificante por cada uno de los pagos realizados.

Derecho de desistimiento

Cuando se contrata a distancia o fuera del establecimiento, se puede cancelar en el plazo de **14 días**, sin justificarlo y sin penalización.

Acreditación

Una vez completada la formación, debe entregar un documento acreditativo de los estudios realizados. En él figurarán, como mínimo, la duración, las horas y contenidos impartidos.

Si te surge un problema, intenta llegar a un acuerdo amistoso, pero si no lo consigues, presenta una **reclamación**.

El incumplimiento de las obligaciones y requisitos establecidos en la normativa son motivo de **sanción**.



Consultas

TELEFONÍA - Derecho a recibir el contrato por escrito

Me han llamado por teléfono para hacerme una oferta de Internet, teléfono fijo y móviles. Prefiero verla por escrito, pero me dicen que no es posible y que, si quiero revisar las condiciones, podré solicitar la grabación una vez realizado el contrato por teléfono. ¿No puedo tener el contrato por escrito?



Si te llaman por teléfono para hacerte una oferta, deben confirmártela con todas las condiciones, **por escrito o en un soporte duradero** (por email, por ejemplo). Además, tienes derecho a recibir en tu domicilio o por correo electrónico, antes del inicio del servicio, el contrato por escrito o en un soporte duradero de forma gratuita.

COMPRA DE PRODUCTOS - Condiciones de la devolución

Si devuelvo un producto en perfectas condiciones y presento el tique de compra, ¿pueden en un establecimiento negarse a devolverme el dinero y ofrecerme un vale?



Una empresa puede establecer las **condiciones de la devolución**: los plazos y si la devolución se hará únicamente cambiando por otro producto, dinero en metálico o mediante vale, por ejemplo. De estas condiciones deberán informarnos previamente por escrito. Solo es obligatorio que una empresa acepte una devolución cuando **se haya comprometido a ello** en la oferta, promoción, publicidad, comprobante de venta, contrato, etc. o si el producto es defectuoso.

TALLERES DE REPARACIÓN - Derecho a un presupuesto previo

He dejado el coche en el taller de reparación y me han dicho "más o menos" lo que puede costar la avería que tengo, pero no me han dado el presupuesto. Si acepto ese "más o menos" que me dicen y luego es más de lo que me dijeron, ¿puedo negarme a pagarlo, aunque ya esté la avería arreglada?

No aceptes nunca el arreglo de una avería sin un presupuesto previo por escrito. Tienes derecho a recibirlo y tendrá una validez mínima de 12 días hábiles. Si, una vez visto, no lo aceptas, el taller debe devolverte el vehículo en las mismas condiciones en las que lo entregaste.

Si llevas el vehículo a reparar, exige un **resguardo de depósito** que señale: el motivo, la fecha de entrega y los kilómetros que tiene.




Consúltanos

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

ETIQUETADO de alimentos

Todos los alimentos que se vendan **envasados** o **a granel**, deben contener información esencial que te permita conocer lo que compras.



NOMBRE DEL PRODUCTO
Hay productos que son parecidos, pero no son lo mismo: zumo y néctar, yogur y postre lácteo, mermelada y confitura...

INGREDIENTES
Fíjate, por ejemplo, en el tipo de grasa que utilizan: aceite de oliva, de palma; o en los diferentes tipos de azúcar: fructosa, sacarosa... Presta atención también a los aditivos.

INFORMACIÓN NUTRICIONAL
Si quieres saber qué nutrientes te aporta el producto, fíjate bien en la tabla.

ALÉRGENOS
Gluten, huevos, leche, frutos secos...

MODO DE EMPLEO
En caso de que, en ausencia de esta información, sea difícil hacer uso adecuado del producto.

EMPRESA Y DIRECCIÓN
Empresa S.L.
Dirección

CONSERVACIÓN Y USO
Una vez abierto, conservar en la nevera.

ORIGEN
Obligatorio cuando la información que acompaña la etiqueta pueda inducir a error o en determinados tipos de carne, por ejemplo.

CADUCIDAD O CONSUMO PREFERENTE
Caducidad: Te dice cuándo un alimento no es apto para el consumo.
Consumo preferente: Fecha límite en el que el producto está en condiciones óptimas (olor, sabor, textura).

LOTE DE FABRICACIÓN
Permite seguir la trazabilidad del producto desde su origen al punto de venta.

CANTIDAD NETA

GRADO ALCOHÓLICO
Obligatorio en bebidas con graduación superior al 1,2%

Valor energético
Grasas
Proteínas
Sal
...

Ingredientes

Producto

CAD. 23/08

350g

País de origen

Lote nº 1234



Envasados

La información obligatoria debe figurar en el **envase** o en una **etiqueta**.



No envasados

Se debe facilitar o exhibir un **letrero informativo** con la información del producto, ya sea carne, pescado, fruta, verdura...



Lee la etiqueta de manera habitual, te ayudará a seleccionar mejor los alimentos que consumes.

*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