



CONTENIDOS

4 **Consumo hoy**

8 **Artículos**

Gastos hipotecarios

Compra segura de alimentos online

Toma conciencia del consumo responsable

13 **El tema es**

La garantía de los productos se ampliará de 2 a 3 años

16 **Formación**

Formación en consumo para empresas

17 **Normativa**

Ley de Consumo: mayor protección frente a fraudes

18 **Consultas**

19 **Infografía**

8 claves para reducir los residuos plásticos



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



8 | **Gastos hipotecarios**

Te contamos cuáles son tus derechos ante gastos hipotecarios cobrados indebidamente.



Comprar alimentos online | **10**
de forma segura



Toma conciencia del **consumo responsable** | **12**

Compra online

Pagar el IVA de las compras online



La entrada en vigor de la nueva normativa europea sobre el IVA en el comercio electrónico obliga a todos los **productos importados** de fuera de la Unión Europea a pagar el IVA y los aranceles correspondientes, independientemente de su precio.

Hasta el 1 de julio del 2021, los bienes de menos de 22 euros procedentes de fuera de la UE no pagaban el IVA, y las mercancías de hasta 150 euros no tenían que pagar aranceles.

Con este cambio, la persona consumidora tiene dos opciones:

- Si el comercio online se acoge al nuevo régimen **IOSS** (Import One Stop Shop), pagar el **producto IVA incluido**.
- Comprar el producto sin IVA y **posteriormente pagar** el impuesto a la empresa de mensajería cuando la mercancía llegue a la aduana.

Compra responsable

El Black Friday y su impacto ambiental

Preguntas sobre el Black Friday

¿Sabías que el Black Friday genera **muchísimas devoluciones** y un **alto coste medioambiental** cada año? Se impulsa la compra compulsiva, nos arrepentimos y devolvemos los productos, pero eso tiene un alto coste ecológico. Asimismo, el elevado número de envíos hace que se incremente el transporte (emisiones de co2) y los embalajes (residuos).

¿Sabías que el Black Friday tiene un **alto coste sociocomunitario**? Estas campañas de descuento benefician a las grandes cadenas y perjudican al comercio local, el de tu pueblo o barrio.

Si aun así acudes al Black Friday recuerda:

- **Compara** precios, si buscas algo concreto, comprueba el precio que tenía antes del Black Friday.
- **Planifica** tu compra, no compres por impulso y compra lo que necesitas.
- **Conoce** tus derechos, rebajas en el precio no implican rebajas en tus derechos.
- **Lee** la información antes de comprar y exige el contrato siempre que sea pertinente.
- Mejor **cerca** de ti que en Internet: evita el transporte en vano.
- No compres para devolver.

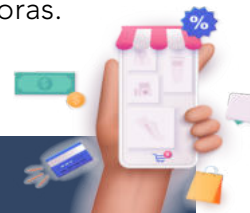
Normativa

Kontsumobide tramita dos proyectos de decreto

Kontsumobide ha sometido a consulta pública dos proyectos de decreto para **garantizar y mejorar** la regulación del **derecho a la información** pública de las personas consumidoras.

Uno de los decretos se centra en la información que reciben las personas que acuden a **centros privados de enseñanza** (academias) en las que se facilitan títulos no oficiales. La evolución del mercado obliga a regular la información previa que reciben las personas consumidoras y evitar la confusión entre títulos oficiales y no oficiales. El decreto también abordará la información sobre el precio y la financiación de los cursos, así como la contratación a distancia u online y los derechos que asisten a las personas consumidoras.

El segundo es un nuevo decreto que se fija en el mercado del automóvil y que establece la información que los **servicios de compraventa de vehículos** (en especial en lo referente a contratos y financiación), tanto nuevos como de segunda mano, deben ofrecer a las personas consumidoras.



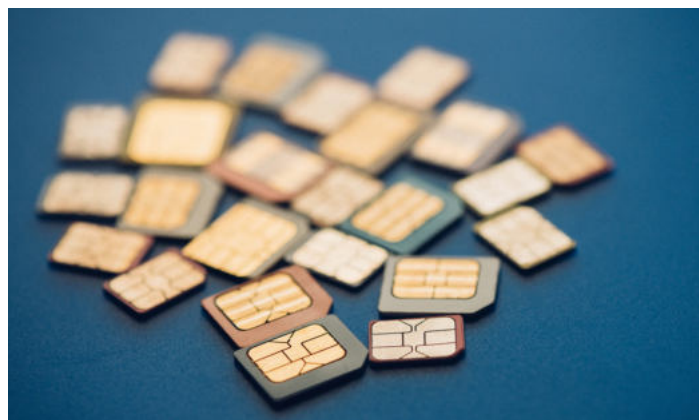
SIM swapping, el fraude del duplicado de la SIM

¿No puedes enviar mensajes o realizar llamadas desde el móvil? ¿Estás sin cobertura? ¿Quieres buscar información desde tu teléfono y los datos no te funcionan? Puede que sea un fallo de la línea telefónica o que quizá seas víctima de un SIM swapping. En este artículo te contamos de que trata este timo y como protegerte frente a él.



El SIM swapping es un **fraude telefónico** que consiste en que un hacker haga una copia de tu tarjeta SIM del móvil. Para ello, los autores de esta estafa, en primer lugar, **recopilan** información personal de la víctima y después, **realizan** una llamada o se presentan físicamente en la compañía telefónica suplantando la identidad del titular para solicitar un **duplicado de la tarjeta SIM**.

Este hecho puede acarrear graves consecuencias para la persona consumidora,



ya que mediante este duplicado controlan todos tus datos, es decir, cuando se duplica una tarjeta, la primera se bloquea y todas las llamadas, mensajes y la línea de datos pasan al duplicado. De esta forma, los estafadores pueden utilizar la copia del SIM para distintos propósitos: usurpar identidades, recibir tus contraseñas, hacerse con el control de las redes sociales, efectuar movimientos en cuentas bancarias o realizar suscripciones de pago.

El SIM swapping se utiliza principalmente para **obtener códigos de verificación**, tanto para compras como para otras operaciones bancarias. Es decir, al duplicar la tarjeta SIM los defraudadores reciben todos los SMS y así pueden utilizar los códigos de autorización, esto es, la autenticación que los bancos envían a los usuarios al móvil cuando realizan alguna operación –cambio de contraseña, transferencias, pagos, compras...- a través de internet.



Consejos para evitar el SIM swapping

- ▶ **No compartas información personal** en redes sociales o páginas no seguras.
- ▶ **Configura** un **PIN** o clave para desbloquear la tarjeta SIM de tu móvil.
- ▶ **No compartas** con nadie tu código **PIN**.
- ▶ **Utiliza** un **sistema de doble verificación** y otros métodos de refuerzo de seguridad adicionales (reconocimiento por voz, huella dactilar, PIN adicional...).
- ▶ **No guardes información confidencial** en el móvil.
- ▶ Pídele a tu operador de móvil que **refuerce** sus **sistemas de seguridad**, esto es, que solicite más datos personales cuando se trate de realizar trámites en tu nombre.
- ▶ **No vincules tus cuentas bancarias** con la cuenta del teléfono.

Pagos con tarjeta

¿Pides copia al realizar pagos con tarjeta?



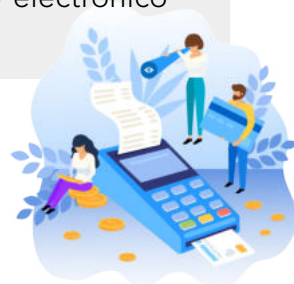
Es habitual que después de pagar con tarjeta no pidamos la copia de la compra, bien porque nos van a dar el tique de compra y no lo vemos necesario, o bien por evitar imprimir un papel.

En todo caso, es importante que antes de dar una respuesta negativa **comprobemos** que **la cantidad** que vamos a abonar es correcta y que así aparece en la pantalla del terminal de punto de venta. Aunque comprobar el importe parece algo evidente, muchas veces actuamos de forma automática. Esa automatización es muy frecuente a la hora de pagar pequeños importes con pagos *contactless*, para los que no hace falta introducir el PIN, lo que puede generar algún disgusto.



Recomendaciones sobre pagos con tarjeta:

- ▶ En pagos *contactless*, al acercar la tarjeta al TPV, **comprueba el importe que aparece en la pantalla** y asegúrate de que es correcto.
- ▶ **Guarda siempre el tique de compra**. El recibo del pago es la mejor prueba si tenemos que hacer una reclamación o una devolución.
- ▶ **Revisa los cargos** de la tarjeta **en la app** de la entidad bancaria para llevar un control de las operaciones realizadas.
- ▶ Activa el **servicio de alertas bancarias** para recibir un aviso vía SMS o correo electrónico cada vez que se haga un cargo en tu tarjeta.



Identidad digital

Claves para cuidar nuestra reputación digital

En Internet podemos encontrar todo tipo de información, incluso sobre nosotros. Esta información se crea a partir de lo que publicamos en la red y de lo que otros publican sobre nosotros. Pero, puede que haya información que no queremos que esté publicada, entonces, ¿qué medidas podemos tomar?



- **Configurar las opciones de privacidad** de las redes sociales, para impedir que personas desconocidas accedan a nuestra información. De esta forma podemos evitar que nos etiqueten en fotos o publicaciones sin nuestro consentimiento.
- Cuando la información proviene de terceras personas (empresas, instituciones...) y afecta a nuestra identidad digital, podemos **ejercer el derecho de supresión** para solicitar su eliminación. Este es el derecho a borrar información personal de los buscadores de Internet.
- Ante una suplantación de identidad en redes, debemos **denunciar el perfil** a los gestores de la plataforma donde está la cuenta para que lo eliminen, y también en la Ertzaintza, policía municipal o autoridad competente.



Pagos

Ekhilur crea un sistema de pagos para el comercio

La cooperativa de consumo de cercanía Ekhilur ha lanzado su **propio sistema de pago**. Este nuevo método de pago surge como alternativa a otros como Bizum, Paypal o Visa y cumple los **mismos estándares de seguridad** a nivel jurídico



y tecnológico y también la directiva PSD2. Mediante este sistema, los asociados a la cooperativa pueden pagar y transferir dinero dentro de la red Ekhilur. También es una herramienta para fidelizar el comercio local o gestionar ayudas sociales en los ayuntamientos.

Ekhilur, la cooperativa

Ekhilur es una cooperativa que trabaja en Euskadi y Navarra y cuyo principal objetivo es fomentar el consumo de proximidad. Esta cooperativa formada por personas consumidoras, negocios locales, empresas, asociaciones y entidades públicas, propone una forma de usar dinero que conecte con el entorno y construya comunidad. Para más información: <https://ekhilur.eus/>

Apps gratuitas

Cuatro apps de reuniones seguras

La pandemia ha hecho que se multiplique el uso de plataformas online de reuniones.

Estas son cuatro de las aplicaciones **gratuitas** que respetan la privacidad y la seguridad de las personas usuarias.



Jitsi Meet

Permite conectar simultáneamente a varias personas desde distintos navegadores. No tiene límite de participantes y no es necesario registrarse.

Google Meet

Permite acceder a 100 personas durante 60 minutos en una misma llamada. Además, los integrantes pueden utilizar la función de uso compartido de pantalla.

Zoom

Es compatible con todo tipo de dispositivos y la versión gratuita permite llamadas de 40 minutos con un máximo de 100 participantes. No es necesario registrarse para participar.

Tox

Utiliza un cifrado de extremo a extremo, garantizando que los usuarios externos no tengan acceso a las conversaciones ni a los datos intercambiados. Posibilita intercambiar archivos sin límites.

Consumópolis

Termina Consumópolis 16

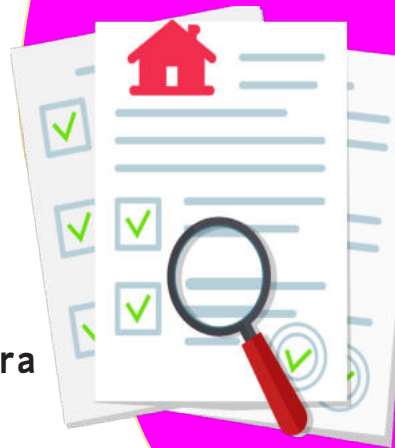
Un año más se ha celebrado Consumópolis, el concurso escolar sobre **consumo responsable** organizado por el Ministerio de Consumo en colaboración con **Kontsumobide** y otras comunidades autónomas. "Cuida tu planeta con un consumo + responsable ¿Te atreves?" ha sido el lema de esta decimosexta edición.

Los centros **ganadores** de la fase autonómica de este año han sido el Colegio Ángel Larena de Artzentales, el Colegio Nuestra Señora de las Mercedes de Vitoria-Gasteiz, y el Colegio Nuestra Señora de Begoña de Bilbao. ¡Enhorabuena!

CONSUMÓPOLIS 16

Gastos hipotecarios

¿Cuáles son mis derechos?



En 2015, El Tribunal Supremo dictaminó que la cláusula que imponía todos los gastos e impuestos a la persona consumidora en los contratos de préstamo hipotecaria era abusiva. La consecuencia es que puedes reclamar un dinero que pagaste, pero ¿cuál? ¿como?

Todas aquellas personas que hayan pagado **gastos hipotecarios** derivados de una cláusula abusiva tienen derecho a presentar una **reclamación** para la **devolución de las cantidades abonadas**.



¿QUIÉN PAGA QUÉ?

Los costes hipotecarios son una serie de importes que se generan al formalizar un préstamo hipotecario. Los gastos hipotecarios son los de **tasación, Registro de la Propiedad, notaría, gestoría e impuesto de actos jurídicos documentados**.

Antes de reclamar debes conocer qué gastos hipotecarios te han endosado incorrectamente y son susceptibles de ser reclamados. Así, si el **contrato es anterior al 16 de junio de 2019**, fecha de entrada en vigor de la Ley de Contratos Créditos Inmobiliarios, la entidad bancaria deberá asumir los gastos de registro, tasación de vivienda y gestoría, así como la mitad de los gastos notariales.

No obstante, en el caso de contratos suscritos **a partir de la aplicación de la mencionada Ley**, el banco deberá pagar íntegramente los gastos notariales, pero los de tasación correrán a cargo de la persona consumidora.

Es importante reclamar, también, los intereses por esos gastos indebidos, y no desde el momento de la reclamación si no desde el momento en que se efectuó el pago.



DISCREPANCIAS EN EL PLAZO DE RECLAMACIÓN

Si la cláusula es abusiva, **no hay plazo para solicitar su nulidad**, es imprescriptible, independientemente de que la hipoteca esté en activo o se haya cancelado.

Por el contrario, existe un plazo para **reclamar la devolución de las cantidades indebidamente pagadas**. Si bien el plazo para exigir la nulidad de la cláusula es imprescriptible, el Código Civil fija un **plazo de 5 años** para reclamar las cantidades abonadas indebidamente.

Existen diferentes interpretaciones jurídicas sobre cuándo se inicia el plazo de los cinco años, puede ocurrir que la aplicación de dicho plazo resulte en una imposibilidad de reclamar a pesar de reconocer la nulidad de la cláusula. Al respecto, el Tribunal Supremo, antes de pronunciarse ha trasladado una cuestión prejudicial al Tribunal de Justicia de la Unión europea (TJUE).

PASOS PARA RECLAMAR

En primer lugar, para reclamar la devolución de los gastos es necesario acudir al **Servicio de Atención al Cliente del banco** con el que se firmó la hipoteca con todas las facturas relacionadas.

En el caso de que la entidad financiera ofrezca una propuesta satisfactoria, podrás aceptarla. Si, por el contrario, no responden a la reclamación o no estás de acuerdo, podrás acudir al **Banco de España** o a **Kontsumobide**. También existe la opción de reclamar a través de un **servicio de arbitraje**. Si finalmente no llegáis a un acuerdo, deberás reclamarlo acudiendo a la **vía judicial**.

Cabe destacar que si la reclamación es inferior a 2.000 euros, tendrás derecho a celebrar **juicio verbal** sin asistencia de abogado o procurador.



Cómo comprar alimentos online de forma segura



El crecimiento de internet como canal de venta también ha llegado a los alimentos, desde supermercados online hasta productores que venden directamente su producto. Al adquirir alimentos online, es necesario saber quién es el vendedor y conocer la naturaleza del producto.

La demanda de alimentos en Internet está adquiriendo popularidad, pero no está exenta de riesgos. La comodidad, la amplitud de horarios o recibir el pedido en casa son factores que juegan a favor de la compra online. La venta online también puede resultar una ventaja para los **productores locales** que algunos ya están aprovechando para poner a nuestra disposición frutas, carnes, hortalizas y pescados.

Saber **a quién compramos** da seguridad, no olvides que los y las productoras locales cada vez más optan por internet como canal de venta. Si acudes a supermercados o tiendas online, el hecho de que también tengan tienda física o fábrica disminuye los riesgos. Si no es así, si no tienes una ubicación geográfica donde localizar el establecimiento, asegúrate de que cumplen la normativa, y que los alimentos a la venta han pasado todos los controles pertinentes, y que están autorizados en España. Puede ocurrir que una web extranjera venda alimentos no autorizados en España, y que

no hayan pasado los controles. **No pasar los controles sanitarios establecidos supone un grave riesgo para la salud.**

¿A quién estoy comprando?

Existe una ley en la UE que obliga a todos los titulares de sitios web a incluir sus **datos de forma permanente, visible y gratuita** para que los usuarios puedan identificarlos. En el caso de España, los portales que comercializan alimentos están obligados a estar inscritos en el Registro General Sanitario de Establecimientos Alimentarios y Alimentos (RGSEAA). Si no encuentras la información completa del vendedor, desconfía de la página y evita comprar en ella.

No obstante, si quieres comprar alimentos en páginas web de fuera de la UE debes ser prudente y tener en cuenta que no cumplen los mismos controles sanitarios, ya que las **condiciones de higiene y seguridad alimentaria difieren según el país de origen.**

Comprar
online
a productores
locales
es posible

¿Qué tipo de alimento estoy comprando?


Si la página se orienta a la venta en España, la **etiqueta** de los productos debe estar **al menos en castellano**. Además, antes de realizar el pago, debes recibir toda la **información obligatoria** (lista de ingredientes, cantidad neta, país de origen, etc.).


Se debe tener en cuenta la naturaleza de los productos: ¿es fresco o envasado? Algunos alimentos son más delicados y se consideran de alto riesgo, es decir, son los que están más relacionados con los brotes de intoxicación alimentaria. Por ello, al realizar una compra online hay que tener en cuenta las **condiciones de transporte**, ya que cabe la posibilidad de que se rompa la cadena de frío, o conservación adecuada.

¡Presta atención!

En este contexto, debemos prestar especial atención a los siguientes alimentos:

 Alimentos que **necesitan refrigeración o congelación** para su conservación o que están listos para su consumo.

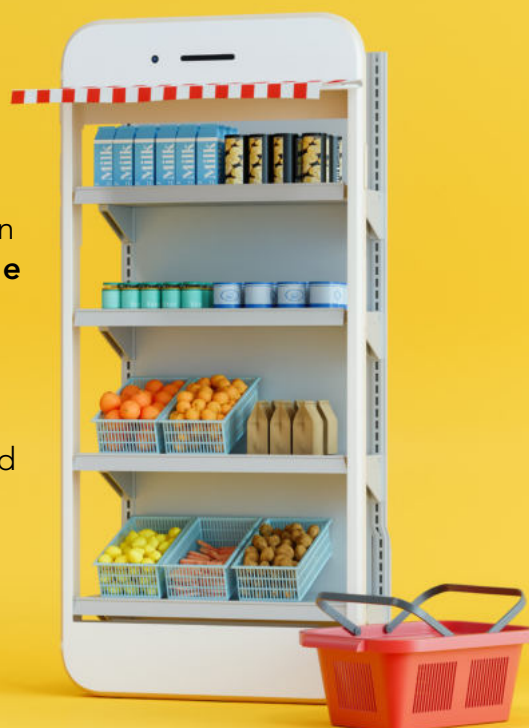
 Alimentos con un **elevado contenido en proteína o agua**, como carnes o huevos, que son perecederos, por lo que los controles de temperatura deben ser estrictos.

 Alimentos que se **consumen en crudo**, como los pescados y mariscos, postres de leche o ahumados.

¿QUÉ DEBO COMPROBAR AL RECIBIR EL PEDIDO?

A la hora de recoger el producto en casa, **el embalaje debe encontrarse íntegro y el alimento a una temperatura adecuada** para su correcta conservación.

Debe indicar la fecha de caducidad o de consumo preferente y el lote del producto.



Toma conciencia del consumo responsable



El concepto de consumo responsable apela a la persona consumidora; debe ser consciente y cambiar sus hábitos de consumo, adaptándose a sus necesidades reales y apostando por opciones que favorezcan la **sostenibilidad y el impacto social positivo**. Es decir, el consumo responsable trata de tomar conciencia del impacto del consumo en el medio ambiente, sin olvidar la justicia

social y la solidaridad con las personas implicadas en los procesos productivos, garantizando sus derechos.

En consecuencia, la persona consumidora responsable, además de conocer y estar informada de sus derechos, busca la opción de consumir con el menor impacto negativo sobre el planeta y beneficioso para la sociedad.



Como personas consumidoras somos responsables de nuestro consumo y podemos realizar pequeños cambios diarios que a largo plazo generan grandes diferencias en el planeta. Algunos puntos a tener en cuenta para realizar un consumo consciente son:

- ▶ **Compra lo necesario:** antes de comprar un producto o servicio, reflexiona si realmente necesitas comprarlo o si se trata de una compra compulsiva.
- ▶ **Reduce el consumo:** reduce la cantidad de residuos que generas y, al mismo tiempo, disminuye el uso de productos con poco ciclo de vida o de escasa calidad.
- ▶ **Reutiliza los productos:** antes de comprar ten en cuenta lo que tienes en casa y si puedes dale una segunda vida. Alarga la vida útil de los productos.
- ▶ **Recicla:** compra envases retornables o reutilizables.
- ▶ **Prioriza el contenido:** la compra de un producto no debe basarse en el envase; es importante comprarlo por el contenido, eligiendo productos que reduzcan los envoltorios.
- ▶ **Compra productos locales:** compra productos de proximidad y de temporada, evitando que los bienes tengan que hacer trayectos largos hasta el destino de la compra.
- ▶ **Proceso de producción respetuoso:** valora la materia prima y el proceso de manufactura con el que se elaboran los bienes, teniendo en cuenta la huella ecológica que supone.
- ▶ **Impacto social positivo:** analiza si la empresa respeta los derechos humanos, es decir, que las personas trabajadoras que participan en el proceso productivo tengan buenas condiciones laborales.
- ▶ **Responsabilidad social:** considera si la empresa tiene un papel proactivo en el desarrollo sostenible. Prioriza a las empresas que invierten en prácticas a favor del medio ambiente y del progreso social.



El tema es...

La garantía de los productos se ampliará de **2** a **3** años

Compras una nevera, una aspiradora, un ordenador, un teléfono móvil, un coche... y, no han pasado más que unos meses cuando, de repente, empieza a dar fallos. En este momento te entran las dudas: ¿tendré que pagar la reparación o aún está en garantía?

Tras la compra de un producto nuevo se cuenta con la **garantía legal** de dos años desde que te lo entregan. A partir del 1 de enero de 2022, el plazo se extiende un año más y **pasará a ser de tres años**.

El Consejo de Ministros aprobó el pasado 27 de abril la modificación de la actual ley de consumidores con la que da "un paso más en la estrategia de economía circular y aumenta la durabilidad de los productos". Según el Ministerio de Consumo, el objetivo de la nueva normativa de consumo es reutilizar, reparar y reciclar los productos para ampliar su ciclo de vida.

El tema es...



Actualmente, la garantía tiene una duración de dos años (uno para productos de segunda mano) si bien los seis primeros meses, ante una falta de conformidad, se entiende que el defecto del producto existe en el momento de la entrega y corresponde a la parte vendedora demostrar lo contrario. Con la entrada en vigor de la nueva ley, ese plazo de seis meses se amplía a uno o dos años en función del producto, y el plazo total de la garantía pasa de dos a tres años.

También se amplía la nueva normativa que **incrementa de tres a cinco años el plazo** para ejercer los derechos que la persona consumidora tiene cuando no esté conforme, es decir, **para reclamar**.

Segunda mano

Ten en cuenta que, si el producto es de **segunda mano** y se lo has comprado a una empresa o profesional, la **garantía mínima seguirá siendo de un año** desde la fecha de entrega.

Si se lo has comprado a una persona particular, en cambio, no cuentas con la protección de la garantía legal ni de la comercial. En este caso no se aplica la normativa de consumo, sino el Código Civil.



Contenido digital



La nueva normativa también añade, por primera vez, la **contratación de contenidos y servicios digitales**, que no cuestan dinero a las personas consumidoras, sino que se obtienen a cambio de sus datos personales. El plazo de garantía en estos casos será de **dos años**.

Entre los productos recogidos en esta categoría se encuentran, por ejemplo, aplicaciones, libros electrónicos, juegos digitales, redes sociales, plataformas de música, programas informáticos, correo electrónico en línea o servicios de mensajería instantánea, entre otros. Sin embargo, de esta regulación quedan excluidos aquellos programas libres y que funcionen con código abierto, es decir, en los que el código fuente se comparte libremente y las personas consumidoras acceden abiertamente al programa.

Derecho a reparar



El decreto incluye, además, que las **empresas fabricantes de piezas de repuesto, deben disponer de ellas un mínimo de 10 años** (hasta ahora el plazo era de 5 años), a partir de la fecha en la que el producto deja de fabricarse.

De esta manera se garantiza la existencia de un adecuado servicio técnico, así como de las piezas de repuesto necesarias, contribuyendo con ello al derecho a reparar los productos reclamado por el Parlamento Europeo en su Resolución del pasado 25 de noviembre de 2020.



¿Qué hago si tengo que hacer valer la garantía?



Recuerda que, para hacer valer la garantía, debes acudir al lugar donde compraste el producto con toda la documentación (tique de compra, factura, albaranes, etc.). Si no fuera posible acudir al lugar de la compra – porque ha cerrado el establecimiento, por ejemplo- puedes dirigirte a la empresa fabricante.

Si el producto presenta un defecto y no tiene la durabilidad que debiera, tienes derecho a solicitar, de forma gratuita, su **reparación o la sustitución** por otro nuevo de idénticas características – siempre y cuando tu pretensión no sea imposible o desproporcionada-. En el caso de optar por la reparación gratuita, la garantía cubrirá cualquier gasto. En otras palabras, el vendedor pagará la mano de obra, desplazamiento, piezas y transporte. Existe la posibilidad de que te cobren por desplazarse a tu domicilio, pero si tienen que ir más de una vez para reparar la misma avería, solo te podrán cobrar un desplazamiento. Antes de solicitar que el servicio técnico acuda a tu casa infórmate de en qué condiciones y cuánto cobran la salida, no vaya a ser que el producto no esté en garantía y además debas abonar la salida.

Si estas opciones resultan inviables, puedes pedir una rebaja en el precio o, incluso, la resolución del contrato, es decir, la devolución del bien y la recuperación del dinero.

Recomendaciones:



- **Guarda** la factura o tique de compra, el documento original de la garantía comercial y el albarán de entrega. Estos serán útiles para ejercer el derecho a la garantía y ante una posible reclamación.
- **Comprueba** que el artículo funciona correctamente después de la compra o de una reparación.
- En el caso de compra de varios productos, **exige** que en la factura aparezcan desglosados la descripción y precio de cada artículo.
- Ante una avería de un aparato en garantía, **acude** al establecimiento o al Servicio de Asistencia Técnica (SAT) y no intentes arreglarlo por tu cuenta, ya que en ese caso se puede perder la validez de la garantía.
- **Pide** información sobre el bien que adquieres, de esta forma te quedará claro cuáles son sus cualidades y usos.



Formación en consumo para empresas



Que las empresas conozcan y respeten los derechos de las personas consumidoras es el objetivo de esta nueva propuesta elaborada por los centros de formación de Kontsumobide.

En los centros de formación de Kontsumobide ofrecemos, **de manera gratuita**, un programa de formación específica sobre consumo dirigido a PYMES y personas emprendedoras. La finalidad de esta acción es ofrecer herramientas a las empresas para que estas conozcan y respeten los derechos de las personas consumidoras.


Para ello, los centros de formación KB presentan dos modalidades: **módulo formativo** y **Case Study**.



El módulo formativo se basa en una charla **teórico-práctica** donde se trabajarán aspectos relevantes de las relaciones comerciales de las empresas con las personas consumidoras.

Por otro lado, la modalidad del Case Study tiene como objeto el estudio de casos prácticos donde, a través de situaciones que pueden darse entre las empresas y las personas consumidoras, se plantean respuestas adecuadas según normativa.

Para completar esta propuesta formativa se abordarán temas como: contratos, precios, rebajas, devoluciones, garantías, arbitraje, entre otros.

 Duración: 1h 30 min

 Franjas horarias: 8:15h - 9:45h
14:30h - 16:00h

 Información y reservas:
kontsumobide.enpresak@kontsumobide.eus
 943 02 25 90



Se completa con un **pack de empresas** disponible **gratuitamente en la web de Kontsumobide** y que se ha facilitado a Ayuntamientos y agencias de desarrollo.

Ofrecemos diferentes formatos:

- ▶ **Online en directo.**
- ▶ **Presencial** en nuestros centros de formación*.
- ▶ También podemos desplazarnos a vuestro centro.

* CENTROS DE FORMACIÓN

Adriano VI, 20-1º (Vitoria-Gasteiz)
Nicolás Alkorta, 2 (Bilbao)
Paseo Zarategi, 82-84 (Donostia)



Los horarios son orientativos. Podemos buscar otras opciones, ya que nos ajustamos a vuestras necesidades.

¡Consúltanos!

Ley de Consumo: mayor protección frente a los fraudes

El Ministerio de Consumo ha aprobado el anteproyecto de reforma de la Ley General de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios que dará mayor seguridad a las personas consumidoras en la era digital.

Se actualizará el texto refundido de la Ley General de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU) con el objetivo de proteger los derechos de las personas consumidoras frente a las **nuevas formas de comercio electrónico**. De este modo, la reforma prevista otorgará al Ministerio de Consumo un **régimen sancionador para actuar ante** las empresas que cometan **fraudes masivos** en varios países de la UE. Hasta ahora estas competencias pertenecían exclusivamente a las comunidades autónomas.

A partir de ahora, el Ministerio de Consumo podrá imponer a las empresas infractoras multas de hasta un millón de euros u 8 veces el beneficio obtenido de forma ilícita, en el caso de infracciones cometidas en España, y hasta el 4% del volumen de facturación, si tales abusos se producen fuera del Estado.



Se establecen mecanismos para **controlar la reventa ilegal de entradas** cuando el uso de *bots* (robots informáticos) impida a las personas consumidoras acceder a la compra con normalidad.

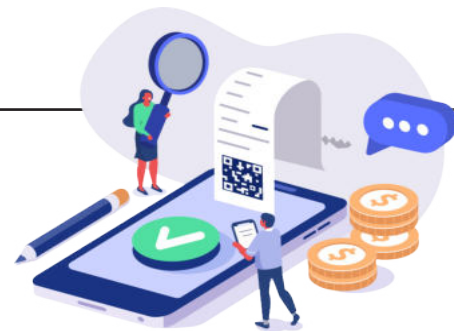
Se **prohíbe la publicidad encubierta** en las redes sociales que hasta ahora no estaba regulada.

Para garantizar la veracidad de las reseñas sobre los productos que se venden online, se **prohíbe la publicación de comentarios y valoraciones falsas** o pagadas por el fabricante.

Consultas

TELEFONÍA - Como reclamar la factura del teléfono

Desde hace dos meses estoy recibiendo las facturas de mi compañía de telefonía con un importe más elevado del que contraté. He llamado y me dicen que se me ha facturado correctamente. ¿Cómo lo reclamo?



En primer lugar, debes **comprobar tu factura** para saber por qué servicios te están cobrando y **comprobar tu contrato** para saber si coincide lo contratado con lo cobrado. Fíjate, por ejemplo, si estás pagando por algún servicio que no has contratado como el identificador de llamadas y comprueba tu contrato para ver si está el servicio reflejado o no.

Ten en cuenta también que existen **ciertos servicios** que **pueden incrementar notablemente la factura**, como la tarificación

adicional (los SMS Premium, por los que te cobran por cada mensaje que recibas) o los pagos a terceros, que se refiere a servicios de pago que ofrece la compañía, como películas, juegos o aplicaciones móviles y que se abonan a través de la factura.

Una vez realizada la comprobación, debes presentar una reclamación ante la compañía telefónica, si no te contestan o la respuesta no te satisface puedes reclamar acudiendo a Kontsumobide.

RECLAMACIONES - Como resolver conflictos con personas consumidoras



¿Puede una empresa presentar una reclamación ante una persona consumidora?

No, si es una empresa la que quiere presentar una reclamación ante otra empresa o ante una persona consumidora, debe dirigirse al juzgado. Las reclamaciones para resolver conflictos de consumo las puede presentar una persona consumidora cuando tiene un **conflicto con una empresa, comercio o profesional**.

COMPRAS ONLINE - Qué hacer si recibes un producto roto

He comprado un producto en una tienda online y al recibir el paquete, venía roto. La tienda me da la opción de devolverme el dinero o si hago otro pedido, me envían un nuevo producto junto al pedido. Yo no tengo intención de realizar otro pedido en esa tienda, ni de hacerme cargo de los gastos de envío. ¿Qué puedo hacer?

Si la opción que te propone la empresa no te satisface, tienes derecho a que te devuelvan el importe de la compra. Asimismo, la empresa debe devolverte los gastos de envío iniciales.

También puedes ejercer el **derecho de desistimiento**, lo que te permitirá devolver los productos sin penalización en el

plazo de 14 días naturales.

Si la respuesta que te dan no es satisfactoria, **presenta una reclamación**. Recuerda que para ello debes adjuntar toda la documentación relacionada: facturas, tique de compra, fotografía del producto en mal estado, etc.



Consúltanos

A través de nuestra web www.kontsumobide.eus o a través del 900 84 01 20



8 CLAVES

para REDUCIR los RESIDUOS PLÁSTICOS



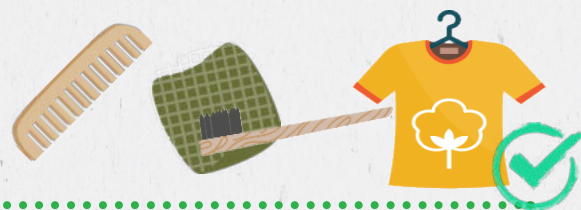
Utiliza **bolsas reutilizables** de tela, malla o mimbre. Las bolsas de plástico pueden tardar entre 10 y 400 años en degradarse dependiendo del material.



Evita comprar agua embotellada, en su lugar **usa botellas reutilizables** como las de acero inoxidable o cristal.



Adquiere **productos a granel**. Utiliza tus propios envases para evitar el uso excesivo de plástico en el empaquetado.



Elige **productos fabricados con material biodegradable o reciclado**: peines de madera, cepillos de dientes de bambú o esponjas de celulosa.

Cada año se generan

300 millones de toneladas de residuos plásticos



Prioriza los productos envasados en formatos no plásticos como el cartón o vidrio.



Sustituye la forma de conservación de los alimentos. Reemplaza los tupperes de plástico y el film transparente por recipientes de cristal o acero.



Evita los productos cosméticos con microplásticos como pastas dentales o exfoliantes. Comprueba que los artículos no contengan "polipropileno", "polivinilo" o "polietileno" en la lista de ingredientes.



Recicla los envases de plástico en el contenedor amarillo.



El 3 de julio entró en vigor la Directiva Europea 2019/904, que **prohíbe la venta de plásticos de un solo uso**. Por tanto, desaparecen* del mercado productos plásticos desechables como pajitas, cubiertos, platos, removedores de café, bastoncillos...

**Los plásticos de un solo uso ya adquiridos podrán venderse hasta que se agoten las existencias.*

*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