



Instituto Vasco de Consumo

REVISTA kontsumoBIDE

Nº 44 MAYO - AGOSTO 2022

www.kontsumobide.eus

¿Pensando en viajar?

TUS DERECHOS VIAJAN CONTIGO



ANA COLLÍA

Entrevista a la
primera Directora de
Kontsumobide

CHATARRA ELECTRÓNICA

La importancia de la
gestión correcta de
residuos

NORMATIVA

El descuento en el
combustible debe
reflejarse en el tique



CONTENIDOS

- 5 Consumo hoy**
- 9 Entrevista**
Ana Collía. Primera directora de Kontsumobide
- 12 Artículos**
¿Pensando en viajar?
Chatarra electrónica
- 16 Formación**
Publicidad y género en la sociedad de consumo
- 17 Normativa**
Descuento en el combustible
- 18 Consultas**
- 19 Infografía**
Obsolescencia programada.
5 claves para reducir su impacto.

10  **urte**
años

ZURE ESKUBIDEAK BABESTEN
PROTEGIENDO TUS DERECHOS



ISSN: 2695-6772

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

"Kontsumobide sigue trabajando en un contexto cambiante y desafiante"

Laura Alzola, directora de Kontsumobide.



Las trabajadoras y los trabajadores de Kontsumobide, que conformamos el Instituto Vasco de Consumo continuamos con la **labor iniciada hace ya diez años** en la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias de Euskadi. Hoy, este organismo autónomo dependiente del departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco profundiza en esta labor y sigue trabajando en un contexto cambiante y desafiante, en el que las entidades públicas, y por tanto independientes de los intereses del mercado, cobran aún mayor sentido en su papel mediador y defensor de los derechos de las personas consumidoras.

En 2022, la ciudadanía vasca se ve afectada por los nuevos hábitos y formas de consumir impulsados por la tecnología, por la emergencia climática, por las desigualdades sociales y por las crisis sanitarias y geopolíticas globales. El impacto de las crisis tiene un claro reflejo en la economía de los hogares, especialmente en aquellos de quienes se encuentran en una situación más vulnerable.

Hoy, las vascas y los vascos también somos más conscientes que hace diez años del efecto de nuestras decisiones de consumo en el planeta y tenemos más presente la sociedad que dejaremos a generaciones futuras. En esta línea, el último estudio realizado por el Observatorio Vasco del Comercio muestra que **más de dos tercios de la ciudadanía vasca tiene ya en cuenta al medio ambiente en sus hábitos de compra y consumo**. Así, el consumo responsable ha pasado a ser, por fin, un concepto asimilado y aceptado. Y aunque

aún quede un largo camino por recorrer, es un hecho que el consumerismo más reflexivo empieza a ganar terreno.

Los vascos y las vascas, como agentes corresponsables, junto a las empresas y las instituciones públicas, conocemos el impacto de nuestras decisiones diarias; su influencia en que la transición ecológica pueda realizarse, sin dejar a las personas más vulnerables atrás, y logrando que las nuevas formas de consumir respeten valores éticos y medioambientales.

El nuevo proyecto de Estatuto de la Persona Consumidora y Usuaria de Euskadi, que está siendo impulsado por el departamento de Turismo, Comercio y Consumo, se enfoca precisamente en la protección de los colectivos más vulnerables en este contexto de transición. Uno de los principales objetivos de la nueva Ley será reforzar el papel mediador de Kontsumobide como institución pública. Porque **es urgente implementar cambios en la legislación vigente** que permitan a las instituciones liderar las soluciones ante conflictos que afecten a amplios colectivos de personas. Debemos trasladar a Euskadi los mecanismos de defensa que emanan de las autoridades europeas, y promover un consumo más racional, justo y acorde con la viabilidad presente y futura del planeta.

Kontsumobide se conforma de profesionales con alto nivel técnico de conocimientos sobre los derechos de las personas consumidoras y la defensa de éstas, pero sobre todo comprometidas con el cuidado en la atención a la ciudadanía vasca, a la que en 2022 seguimos acompañando en los retos que afrontamos.



12 | Chatarra electrónica

Alargar la vida útil de los aparatos y gestionar correctamente los residuos son claves para frenar la emergencia climática.



Verano 2022 | **¿Pensando en viajar?** | 14



Entrevista a Ana Collía | **Primera directora de Kontsumobide** | 9



Subida de precios o reduflación

Cómo evitar caer en la trampa de la subida de precios encubierta

La cesta de la compra está cada vez más cara y, algunas marcas, para evitar subir los precios de sus productos, han recurrido a la estrategia comercial de reducir la cantidad del producto en sus envases.

¿Cómo detectar este encarecimiento encubierto?

Fíjate en el **peso neto** de cada artículo para ver si ha variado y, sobre todo, busca el precio unitario de cada producto, ya sea por unidad, por kilo o por litro. Esta información aparece con letra pequeña junto al precio del artículo.

.....

Presupuesto

¿Me pueden cobrar por hacer un presupuesto?

Sí, pero la empresa debe avisarte antes de hacerlo, de manera clara y expresa, de que, en caso de que no lo aceptes, te cobrará una cantidad por su elaboración.

El presupuesto es el documento en el que una empresa refleja qué servicios te ofrece y la cantidad que te cobrará por ello. Tendrá validez legal cuando las dos partes lo hayan **aceptado y firmado**.



Información personal

Protección de datos. ¿Conoces tus derechos?

Los datos personales están cada vez más expuestos a riesgos que pueden vulnerar tu privacidad. Es importante protegerlos, tener la posibilidad de controlarlos y poder decidir sobre ellos. La normativa sobre la protección de datos otorga a las personas consumidoras el control de sus datos con una serie de medidas, de entre las que destacan las siguientes:

Derecho a la información: deben indicar los datos de la empresa responsable del tratamiento de datos, la finalidad del uso y el plazo que los mantendrán en su poder, entre otros.

Derecho de acceso: te permite conocer y obtener, de manera gratuita, la información sobre tus datos y el tratamiento al que han sido sometidos.

Derecho de rectificación de los datos, si estos son inexactos o incompletos.

Derecho de supresión o derecho al olvido. Puedes solicitar que desaparezcan de las bases de datos ciertos registros cuando ya no sean necesarios o cuando se hayan recabado de manera ilícita.

Derecho de oposición al tratamiento de tus datos por motivos personales, siempre que la persona encargada no pueda argumentar un interés legítimo superior.

Derecho a la portabilidad de tus datos. Es decir, a pedir recibirlos en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica y a transmitírselos a otra empresa.

Cajeros automáticos

¿El cajero se ha tragado la tarjeta?

Vas a sacar dinero al cajero y no te sale ni el dinero, ni la tarjeta. Si alguna vez te encuentras en esta situación, te explicamos cómo actuar.

Ante todo, calma. Existen diferentes motivos por los que un cajero puede retener una tarjeta: por haber tecleado erróneamente la clave, porque la tarjeta esté caducada o bloqueada, por un problema técnico, de impago, o por estar en números rojos, por ejemplo.

Si la entidad bancaria está abierta, puedes entrar y comunicar lo que ha pasado. Debes identificarte con tu DNI para que puedan comprobar que eres la persona titular de la tarjeta y tras analizar el motivo de la retención, deberán entregártela. **En caso de que esté cerrada**, debes ponerte en contacto con el servicio de atención a la clientela del banco a través del teléfono para incidencias que suele aparecer en el propio cajero. Deberás facilitar tus datos para que la entidad pueda bloquear o cancelar la tarjeta de manera segura.

En el caso de que te devuelvan la tarjeta, pero no salga el dinero, el procedimiento es el mismo.



Bebidas energéticas

¿Qué estoy bebiendo?

Según un informe elaborado por la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN), uno de cada cuatro menores de entre 3 y 10 años (un 26%) y casi dos de cada tres adolescentes (un 62%) consumen **bebidas energéticas**. Estas bebidas populares son fáciles de encontrar en cualquier gran superficie, incluso en tiendas de dulces. Pero, ¿sabemos qué es lo que realmente ingerimos?

Estos refrescos estimulantes contienen una **elevada cantidad de cafeína y azúcar** y pueden ser perjudiciales para la salud. La AESAN advierte de que **una lata** puede contener **32 miligramos de cafeína** por cada 100 mililitros. Por lo tanto, un envase de 330 ml equivale a cuatro cafés. Además, esa misma lata puede contener hasta **75g de azúcar**, es decir, el equivalente a 15 terrones.

Recuerda que un **consumo excesivo de cafeína** puede provocar **insomnio, riesgos cardiovasculares y hematológicos**. Asimismo, la ingesta desproporcionada de **azúcar** está relacionada con el **sobrepeso, la diabetes y los problemas cardíacos**.



Certificado de bienestar animal en explotaciones ganaderas

La regulación del bienestar animal se articula en cuatro principios: la alimentación, el alojamiento, el estado sanitario y el trato. El sello se concede en base a un "protocolo" en el que se miden las condiciones y el trato a los animales, que certifica que estos han sido criados en unas condiciones dignas y no han sufrido maltrato.



ALIMENTACIÓN

Debe ser equilibrada y en las cantidades requeridas. A través de una auditoría se comprueba también que el animal disponga siempre de agua.



ALOJAMIENTO

Debe disponer de un lugar en interior donde moverse con libertad y comodidad y estar protegido tanto cuando hace calor como cuando hace frío. El animal tiene que poder elegir libremente si quiere estar en el exterior o en el interior.



SALUD

Se evalúa si los animales están sanos y qué control se lleva sobre su salud. También se observa si existen prácticas dolorosas para los animales, como el corte de colas o de cuernos.



TRATO

Se comprueba si existen malos tratos y se observa también la relación que existe entre el propio rebaño, para ver si hay algún animal excluido o marginado.

Estos cuatro pilares se evalúan y se puntúan. Si computan alto, se puede **otorgar la certificación de Bienestar Animal**. Una vez concedido, la empresa que comercialice el producto puede mostrar el sello en el etiquetado.

En los productos, podrás encontrar la certificación de AENOR, que está basada en el estándar europeo Welfair Quality. Además del sello Welfair Quality de AENOR, existen otras certificaciones propias como Interporc Animal Welfair Spain (IAWS).



Productos bancarios

Tarjetas de crédito y de débito: ¿conoces la diferencia?

Las tarjetas de crédito y de débito son productos diferentes y es importante tener claras sus características antes de elegir una u otra.

TARJETA DE CRÉDITO

Permite disponer de dinero para pagar o para sacar en efectivo de un cajero, **aunque no tengas dinero en la cuenta**. El banco financia el gasto y el cobro te lo pasan el mes siguiente. También tienes la opción de dividirlo en varias mensualidades.

Ten en cuenta que, si el mes siguiente no tienes saldo suficiente en la cuenta para que te pasen lo que has gastado el mes anterior, el banco puede cobrarte intereses.

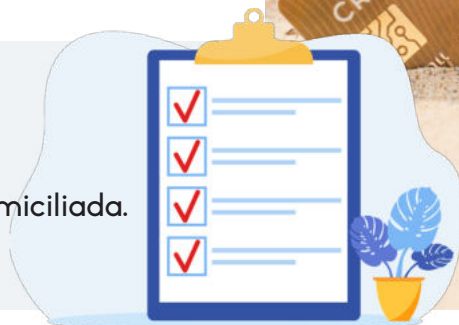
Además de las tarjetas de crédito clásicas, están las llamadas "revolving" o de "crédito envolvente", que te permiten fraccionar los pagos. Con estas debes tener cuidado porque suelen tener unos intereses muy elevados.

Cumpliendo unas condiciones (por ejemplo, hacer un uso mínimo durante el año) puedes evitar pagar comisiones, consulta en tu entidad.



Requisitos

- ▶ Ser mayor de edad.
- ▶ En ocasiones, tener una nómina o una pensión domiciliada.
- ▶ No estar en una lista de morosidad.



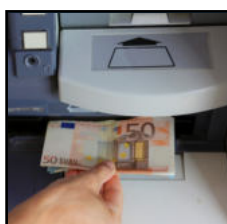
TARJETA DE DÉBITO

Funcionan como una **tarjeta prepago**; debes tener dinero en la cuenta para poder realizar un pago, ya que el cargo se realiza automáticamente en el momento de la compra.



Requisitos

- ▶ Disponible a partir de 14 años, con la firma de una persona adulta.



El **límite** de ambas tarjetas para retirar dinero en un cajero suele ser de **600 euros**, aunque puede **modificarse** según el contrato que tengas.



Infórmate de la red de cajeros propios o ajenos que la entidad pone a disposición de sus clientes para sacar dinero **sin comisión**.

Ana Collía | Primera directora de Kontsumobide

"Se debe continuar con la formación y la información para seguir promoviendo hábitos y actitudes de consumo responsable"

Cuando contaba ya 20 años de experiencia en materia de consumo a sus espaldas, Ana Collía fue nombrada Directora de Consumo de Gobierno Vasco en 2009. La Dirección de Consumo estaba en plena transición, y es que, en 2007 se aprobó la ley de creación de Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo, convirtiéndose así en un organismo autónomo.

Este cambio supuso una serie de nuevas competencias que desde el Instituto tenían que organizar y afrontar. Kontsumobide se puso en marcha finalmente en 2011 y Ana Collía estuvo al frente del organismo hasta 2013.



¿Por qué se puso en marcha Kontsumobide?

La puesta en marcha de este organismo autónomo respondía a las demandas sociales de dotar de mayor grado de protección a la ciudadanía en sus transacciones económicas, dado que la compra de productos y servicios requería una información, formación y protección cada vez mayor de las personas consumidoras.

A este respecto, la creación de Kontsumobide supuso un reforzamiento de las capacidades y potencialidades para atender las exigencias sociales cada vez mayores para asesorar y encauzar los conflictos que les surgían a las personas en el acto de consumir.

¿Qué representaba para la ciudadanía?

Se daba un firme paso adelante en la senda y en el objetivo de propiciar un cambio de actitud y de mentalidad, imprescindibles para afrontar de manera eficaz y ágil las nuevas necesidades de las personas consumidoras del siglo XXI.

Kontsumobide nació con vocación de proteger, informar y formar a las personas consumidoras, centrando parte de sus esfuerzos en cimentar una sociedad adulta y responsable en materia de consumo.

¿A qué dificultades iniciales tuviste que hacer frente?

En el año 2009 entré a formar

parte del equipo de gobierno durante la IX Legislatura, como Directora de Consumo. El principal objetivo fue dar cumplimiento a la Ley 9/2007 de creación de Kontsumobide - Instituto Vasco de Consumo, que iba a ser la máxima autoridad en la planificación y la ejecución de las políticas de consumo del Gobierno Vasco.

Eran tiempos de zozobra e incertidumbre tras una profunda crisis económica, por lo que la mayor dificultad, al margen de los laboriosos trámites para la aprobación de los Decretos de estructura y organización y de adscripción de medios personales y materiales al nuevo organismo, fueron las negociaciones para dotar de los recursos económicos

"Ahora más que nunca, se requiere un organismo con facultades para ejercer una defensa real y eficaz de las personas consumidoras"

suficientes para poner en marcha Kontsumobide, que se iba a visualizar claramente como el organismo encargado de proteger y de informar y formar a las personas consumidoras con un nivel de intensidad y eficacia mayor a la hasta entonces Dirección de Consumo.

La labor de mediación tras una reclamación es un mecanismo con el que empezasteis a trabajar. ¿Cómo crees que ha evolucionado?

Se trata de una apuesta estratégica de Kontsumobide para posibilitar ese cambio de actitud y mentalidad que persigue el uso y fomento de la mediación y el arbitraje, potenciando ambas herramientas como vías más eficaces para resolver conflictos en materia de consumo.

Con la aprobación del nuevo Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de Euskadi se verá reforzado el papel de la mediación.

¿Qué balance haces de tu paso por Kontsumobide? ¿Volverías?

Tanto a nivel profesional como personal supuso uno de los retos más importantes de toda mi trayectoria. Fueron años apasionantes, contaba con el respaldo de un equipo muy sólido y comprometido, sin él hubiera sido muy difícil

sacar el proyecto adelante. Tras años trabajando en la defensa de los derechos de las personas consumidoras, creía firmemente que la puesta en marcha de Kontsumobide iba a ser el instrumento que posibilitaría una gestión más ágil y también un control más eficaz a la hora de defender y garantizar los derechos de la ciudadanía.



"Se debe seguir promoviendo pautas, hábitos y actitudes de consumo responsable."

Llevo en mi ADN el Consumo, el trabajo por la defensa de los intereses de las personas consumidoras y en especial de los colectivos más vulnerables. Son ya casi treinta años desde que comencé colaborando en una asociación de consumidores y poco a poco asumiendo responsabilidades tanto en las asociaciones, como en la

Administración. Actualmente dirijo el Área de Salud y Consumo del Ayuntamiento de Bilbao, donde se encuentra adscrita la Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora (OMIC).

Para poder ejercer nuestros derechos, tenemos que conocerlos. ¿Crees que las personas consumidoras están lo suficientemente formadas e informadas?

La formación y la información, sin lugar a dudas, son pilares fundamentales para que la persona consumidora adquiera el papel de protagonista en su propia protección, fomentando nuevas actitudes, de manera que sea consciente de su fuerza en el mercado y sus responsabilidades.

Todavía queda camino por recorrer, hacia un cambio en los hábitos de consumo promoviendo un uso sostenible de recursos, realizando actos de compra responsable por su coste humano y social. Por tanto, se debe continuar con las actuaciones formativas e informativas dirigidas a la población con la finalidad de seguir promoviendo pautas, hábitos y actitudes de consumo responsable y abordando de manera transversal diferentes áreas de conocimiento, ya que la dimensión "consumo responsable" implica: seguridad y calidad de producto, política agraria, ganadera y pesquera,

"Instituciones y empresas pueden convertir los riesgos en oportunidades para lograr una sociedad más justa"

la promoción de hábitos saludables, los sectores industriales y de distribución, el impacto medioambiental, el modelo energético, las relaciones comerciales y de competencia, los servicios y su regulación.

¿Cuál crees que es el mayor reto que tiene Kontsumobide hoy en día?

El trabajo en defensa de las personas consumidoras nunca es suficiente, habida cuenta de que los comportamientos de la ciudadanía han ido cambiando, condicionados por un mercado cada vez más global y una oferta cada vez más compleja.

Hoy en día **las nuevas formas de consumo implican nuevos retos**, a los que hay que añadir la crisis provocada por la COVID. Las personas consumidoras nos enfrentamos a diario a nuevos formatos de venta, nuevos productos, nuevas herramientas de pago, que van modificando los hábitos de consumo. Ahora más que nunca, se requiere un organismo autónomo con plenas facultades para ejercer, desde la cercanía, una defensa real y eficaz de las personas consumidoras.

Kontsumobide ha obtenido frutos muy relevantes, en sus diez años de vida ha logrado trazar ya las líneas maestras indispensables en las que habrá que ahondar y avanzar en el futuro

para modelar esa Euskadi radicalmente comprometida con el consumo responsable, solidario y sostenible.

"El trabajo en defensa de las personas consumidoras nunca es suficiente."

Como directora has vivido diferentes situaciones que afectaban a las personas consumidoras, como la liberalización del sector energético y las consecuentes subidas de la luz. La situación de crisis actual agudiza las dificultades para las familias. ¿Qué se puede hacer? ¿Crees que va a afectar a sus derechos a medio o largo plazo?

Siempre se ha dicho que toda crisis entraña en sí misma un riesgo, pero también una oportunidad. En concreto, que instituciones y ciudadanía demostremos la capacidad para adaptar y reorientar nuestros pensamientos y acciones a la exigencia de estos tiempos de profunda y constante transformación.

Pero precisamente por ello, y lejos de arrojar la toalla, hoy más que nunca se hace patente la necesidad de una herramienta como Kontsumobide, cuya misión principal es velar por los derechos que asisten a los ciudadanos y ciudadanas

de este país en materia de consumo. Sobre todo, ahora que abundan quienes al socaire de la crisis económica aprovechan la ocasión para cuestionar esos derechos o, simplemente, dinamitarlos.

Instituciones, empresas, personas consumidoras... ¿qué sociedad debemos construir?

La sociedad actual está sufriendo cambios de un modo acelerado, con consecuencias en todos los ámbitos de nuestras vidas, se están generando nuevas situaciones, nuevos conceptos que pueden venir acompañado de elementos de riesgo.

La influencia de las instituciones, empresas y de las personas consumidoras pueden modular estos riesgos y convertirlos en la oportunidad para lograr una sociedad más justa.

En este contexto, las instituciones que trabajan en el ámbito del consumo asumen el rol de formar a la ciudadanía y con especial empeño a las futuras generaciones, como un primer paso para que ellos sean más críticos y conscientes de lo que hasta ahora hemos sido nosotros.

Kontsumobide en concreto, abordando como apuesta estratégica el posibilitar el que las personas y los grupos logren un mejor conocimiento y mayor control sobre sus vidas de modo que puedan llegar a transformar su entorno social y político para mejorar sus circunstancias vitales.

¿Pensando en viajar?



Se acercan las vacaciones de verano y si ya estás pensando en viajar, te contamos qué debes tener en cuenta a la hora de contratar un viaje combinado o un servicio de viaje vinculado.

El sector turístico ha evolucionado y se ha adaptado a las nuevas necesidades de consumo. Esta realidad ha traído consigo **nuevas formas de planificación** de las vacaciones, como la reserva o contratación de viajes combinados y servicios de viaje vinculados. Ambas modalidades gozan de una popularidad creciente al contar con ventajas como la **comodidad y la rapidez en la contratación.**

Viaje combinado

Nos referimos a un viaje combinado cuando la persona consumidora contrata un paquete que **combina dos o más tipos de servicios** de viaje conjuntamente (por ejemplo, transporte y alojamiento, o alojamiento y alquiler de vehículo). Se ofrecen por un **precio global** y deben contratarse en un **único punto de venta,**

independientemente de si la reserva se efectúa presencialmente u online. Es necesario que, además, su duración sea superior a 24 horas o que incluya una noche de estancia.

Servicios de viaje vinculados

Por otro lado, los servicios de viaje vinculados son servicios de viaje adquiridos a través de **distintos prestadores y de diferentes contratos** realizados con motivo del mismo viaje. Se contratan y abonan de **forma independiente**, aun cuando todo el proceso se realice en un solo punto con cada uno de los prestadores individuales de esos servicios. Es decir, la empresa o agencia facilita a la persona viajera su contratación mediante procesos de reserva conectados.

SI CONTRATAS SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS NO PUEDES ACOGERTE A LOS DERECHOS QUE SE APLICAN A LOS VIAJES COMBINADOS.

DERECHOS DE LA PERSONA VIAJERA

🧳 El **contrato** debe formalizarse **por escrito** en un lenguaje claro y comprensible. Además, tienes derecho a recibir una **copia** en soporte duradero.

🧳 Podrás **ceder gratuitamente** el viaje a otra persona, avisando por escrito al menos 7 días naturales antes del inicio del viaje. Esta cesión podrá tener recargos u otros costes adicionales de los que previamente te habrán tenido que informar.

🧳 Antes de iniciar el viaje, tienes derecho a **anular** el contrato **en cualquier momento**. No obstante, es posible que debas pagar una indemnización.

🧳 En las reservas de viajes combinados, las agencias tienen la **obligación** de **ofrecer un seguro** que cubra los gastos de cancelación del viaje, por si no puedes realizarlo por causas imprevistas.

🧳 Los precios fijados en el contrato no podrán ser modificados salvo que se haya indicado esta posibilidad en el mismo. La empresa solo podrá **modificar los precios** hasta **20 días naturales antes** de la fecha de salida. Pero si el incremento del precio es superior al 8% del precio total del viaje, se podrá rescindir el contrato sin penalización.

🧳 Si antes de la salida, la agencia modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del contrato, debe comunicártelo inmediatamente. Salvo que hayáis acordado otra cosa, puedes optar entre resolver el contrato, sin penalización alguna **o aceptar la modificación**. Así, debes comunicar tu decisión en un plazo razonable, y si no lo haces, se entiende que has optado por la continuidad del contrato. Si por el contrario optas por resolver el contrato deberán devolvarte lo abonado en el plazo de 14 días.

Recomendaciones para la contratación de un viaje seguro:

- Recuerda, la publicidad es vinculante. Guarda toda la **documentación sobre tu viaje**: publicidad, presupuesto, contratos, facturas, etc.
- Exige el **contrato por escrito**.
- Asegúrate de que la **reserva** del viaje contiene toda la información imprescindible, como el precio final y la descripción del viaje (fechas, transportes, alojamientos...).
- Comprueba que el contrato recoge todas las **condiciones del viaje**. Recuerda que todos los costes adicionales que no te hayan informado antes, no los tendrás que asumir.
- Si vas a contratar por Internet, comprueba que la **página web es segura** —la URL comienza por las letras https:// y tiene el candado cerrado—.
- Compara **diferentes agencias** y lee las opiniones de otras personas; te pueden servir de guía.



Chatarra electrónica



Alargar la vida útil de los aparatos es clave para frenar la emergencia climática.

Cada vez que una persona cambia su teléfono móvil por otro nuevo, cada vez que un centro de formación renueva los ordenadores y los portátiles de sus aulas por otros más potentes o cada vez que alguien sustituye la televisión de su casa por otra más grande y de menor consumo, estamos dificultando que podamos alcanzar una sociedad más sostenible. Todos estos gestos son el resultado del creciente ritmo al que evoluciona la tecnología y de la necesidad de crecimiento del mercado. Este avance no nos lo pone nada fácil, ya que hace que muchos de los aparatos electrónicos que tenemos se queden obsoletos mucho antes de lo previsto.

Según un informe de la Organización de las Naciones Unidas, se producen **casi 50 millones de toneladas de chatarra electrónica** cada año en nuestro planeta. A esta cifra se le suma, además, la mala gestión del reciclado de los aparatos que se desechan: solo el 20% de estos

residuos se recicla.

Cabe valorar el modelo de consumo que tenemos para poder reducir la cantidad de desechos electrónicos que generamos. Estamos ante una crisis ambiental severa.

La correcta gestión de los residuos y su beneficio en el medio ambiente.

Ordenadores, teléfonos, lavadoras, frigoríficos, televisores, batidoras... muchos de los aparatos que desechamos siguen teniendo un valor: algunos aún siguen funcionando y otros contienen materiales que pueden reutilizarse. **Reciclar esa chatarra es posible**, y muy necesario para el medio ambiente y para nuestra salud. Algunos de estos aparatos contienen materiales y sustancias muy tóxicas como mercurio, plomo, cadmio o antimonio que, en muchas ocasiones se tiran a la basura "normal" y suponen un grave peligro si no se separan y se reciclan de manera controlada.



Muchos de los materiales y componentes de los aparatos electrónicos pueden recuperarse, reciclarse y usarse como materia prima secundaria para hacer nuevos productos. Esto es parte del proceso de la **economía circular**. Se trata de diseñar y consumir para no generar tanta basura y que los productos, materiales y los recursos se mantengan en la economía durante el mayor tiempo posible, reduciendo al mínimo la generación de residuos. Se trata de un proceso más sostenible y que no genera tanto impacto ambiental.

Consumo responsable: ¿realmente necesitas un teléfono móvil o un ordenador nuevo?

REDUCIR. Debemos intentar **alargar la vida útil de los aparatos electrónicos** y frenar el crecimiento de los residuos para que nuestras acciones no tengan tanto impacto ambiental. Es importante que tomemos conciencia de que el planeta tiene recursos limitados. Por eso, antes de comprar un electrodoméstico, un ordenador o un teléfono móvil, utiliza el sentido común: no te dejes influenciar por las modas, la publicidad o la novedad y antes de tomar cualquier decisión, piensa si realmente lo necesitas y si el aparato que tienes sigue siendo funcional.

Si finalmente piensas que necesitas comprarlo, conviene que te tomes un tiempo en buscar aquellos que se hayan diseñado bajo criterios sostenibles y ecológicos.

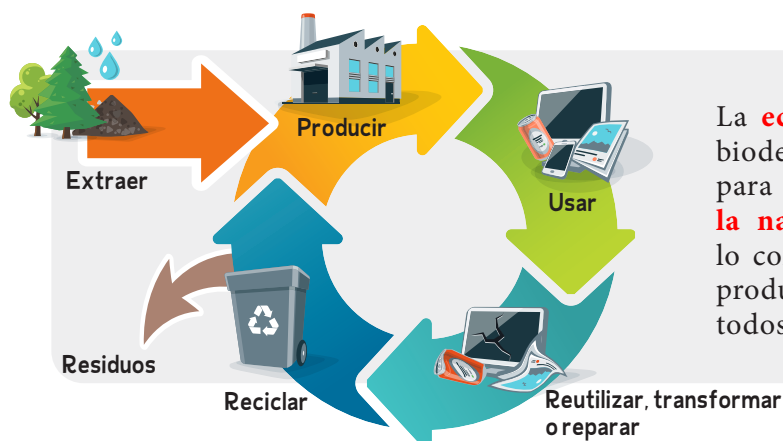
REPARAR. Antes de deshacerte de cualquier aparato que pienses que se ha estropeado, valora si lo puedes **reparar o actualizar su versión**, para poder seguir usándolo, o incluso piensa si le puedes dar otro uso.

Si no cumple con tus necesidades, pero sigue siendo funcional, antes de desecharlo, busca a alguien que pueda usarlo.

RECICLAR. Cuando el aparato ya no funciona y no puede ser reutilizado de ninguna manera, se debe reciclar. Para ello, debe depositarse en el contenedor correspondiente. En el caso de los electrodomésticos, por ejemplo, se deben depositar en un punto limpio.



Economía circular



La **economía circular** trata de utilizar materiales biodegradables en la fabricación de productos para que, al agotar la vida útil, puedan **volver a la naturaleza** sin causar daños ambientales. De lo contrario, se reincorporan de nuevo al ciclo de producción. Cuando este proceso no sea posible, todos los materiales posibles se **reciclan**.

Publicidad y género en la sociedad de consumo

¿Te parece adecuado el uso del cuerpo como reclamo publicitario para aumentar la audiencia? ¿Crees que el bienestar general de una persona depende de su apariencia física o de utilizar ciertos cosméticos o prendas como plantean algunos anuncios?

La publicidad ha ido adaptándose a la sociedad, pero la base sigue siendo la misma. Se siguen viendo anuncios, que en cierta manera tratan de condicionar tus decisiones. Lo que no parecen valorar es que **cada persona es diferente**, tiene gustos diferentes y puede ser igual de feliz, saludable, atractiva y exitosa que cualquier otra que no consuma los mismos productos. **No tienes por qué seguir los modelos de consumo establecidos:** existen miles de marcas de colonia, cremas, coches, relojes o bolsos. Y depilarse o no, por ejemplo, es una elección individual, no de lo que te diga un anuncio.

El discurso publicitario

Es necesario cambiar el discurso publicitario, porque **no se adapta a la realidad**. El objetivo fundamental es vender productos, pero eso supondría asumir que vivimos en un mundo habitado por personas consumidoras homogéneas, **sin criterio**. Y las personas tenemos



inquietudes diversas y, por tanto, distintas necesidades de consumo.

Es cierto que los mensajes publicitarios están evolucionando, pero no tan rápido como deberían. Es importante que cuestiones todos los anuncios que te llegan: cuanto más **conscientes, reflexivos y críticas** seamos las personas, antes lograremos una sociedad igualitaria.

Si quieres trabajar más detalladamente aspectos de publicidad y consumo, solicita información. **¡Apúntate a la formación en consumo** en nuestros centros!

¡Apúntate!

VITORIA-GASTEIZ

Adriano VI, 20-1º
945 01 66 00
formacion-araba@
kontsumobide.eus

BILBAO

Nicolas Alcorta, 2-1º
944 03 22 20
formacion-bizkaia@
kontsumobide.eus

SAN SEBASTIÁN

P. Zarategi, 82-84 bis
943 02 25 90
formacion-gipuzkoa@
kontsumobide.eus

El descuento en el combustible debe reflejarse en el tique o en la factura

El pasado 1 de abril entraron en vigor una serie de medidas para hacer frente a la crisis económica. Una de ellas es que todas las gasolineras deben descontar 20 céntimos por litro de carburante.

Para mitigar los efectos de la crisis en la economía de las personas consumidoras, se han aprobado una serie de medidas, y la rebaja en el combustible es una de ellas. Tras la entrada en vigor del *Real Decreto 6/2022 de 29 de marzo*, desde el pasado 1 de abril todas las estaciones de servicio tienen la obligación de aplicar un **descuento de 20 céntimos por litro** de carburante.

Los precios de venta al público sin descuento deberán permanecer expuestos de forma visible y sin reflejar esta modificación. El descuento **deberá aparecer en el tique o en la factura**: en este documento deberá aparecer el importe final y la bonificación que se ha aplicado. Así se permite comprobar si el descuento se ha aplicado correctamente.

La norma también se aplica al aditivo químico **AdBlue**, pero el descuento se aplica por kilogramo y no por litro.

Esta medida, que entró en vigor el pasado 1 de abril y es aplicable a todas las personas consumidoras, se extenderá hasta el 30 de junio de 2022.

Si detectas **prácticas inadecuadas** por parte de las estaciones de servicio (como la no aplicación, total o parcial, del descuento, defectos de facturación o cualquier otra irregularidad), presenta una reclamación ante Kontsumobide o ante cualquier organismo de consumo.

Guarda siempre la factura o el tique de compra, lo necesitarás para presentar cualquier queja o reclamación.

Consejos para ahorrar en combustible

- › **Planifica:** Planea el recorrido y dónde vas a repostar, ya que hay diferencia de precio entre las estaciones de servicio. Consulta el estado del tráfico.
- › **Mantenimiento del vehículo:** Controla el estado de los neumáticos. Si no están en condiciones óptimas, se producirá un mayor consumo.
- › **Equipaje:** Una carga excesiva o mal distribuida implica un mayor gasto.
- › **Ventanillas bajadas.** Pueden incrementar el consumo en un 5%. Airea el vehículo cuando circules a escasa velocidad, en núcleos urbanos.
- › **Conducción eficiente.** Sal sin acelerar, utiliza la primera marcha solo al comenzar el trayecto, controla las revoluciones al cambiar de marcha, modera la velocidad y manténla constante. Apaga el vehículo en paradas superiores a 60 segundos.
- › Y siempre que puedas, utiliza el transporte público.



COMPRAS ONLINE - Pagos de impuestos en compras online extracomunitarias

Compré unas zapatillas de 20 euros en una web china. Cuando la empresa de mensajería me trajo el paquete me dijo que me tenía que cobrar el IVA ya que no lo había pagado en la tienda online. ¿Es legal que la empresa de mensajería me cobre este impuesto?

Es legal que la empresa cobre por ese impuesto, ya que has comprado unas zapatillas sin el IVA en una **tienda online** china. De hecho, según la normativa europea del IVA, las **importaciones** de fuera de la UE están **obligadas a pagar el IVA**, independientemente de su precio. Por ello, como has comprado el artículo sin este impuesto, quien te entrega el paquete te lo cobra.

También te pueden cobrar una **comisión por la gestión del pago** de IVA y la **gestión arancelaria**.



GARANTÍA - Cuánto dura la garantía de un producto

Me compré un ordenador en diciembre de 2019, cuando el plazo de garantía tenía una duración de dos años. Está empezando a dar fallos ahora, y como se ha ampliado el plazo de garantía a tres años, ¿se alarga hasta diciembre de 2022 la garantía de ese ordenador que compré?

No se alarga. Con la entrada en vigor de la **nueva normativa de consumo** el pasado 1 de enero, el plazo de garantía de los **productos nuevos** ha pasado a ser de **tres años** en lugar de dos.

Los productos nuevos que se hayan adquirido desde el **1 de enero** tendrán ese plazo, pero los comprados **antes de esa fecha** seguirán teniendo una **garantía de dos años** (a no ser que la **compra** se haya realizado en 2021 y la **entrega** del producto haya sido en 2022. En ese caso tendrías 3 años de garantía).

La garantía del ordenador que compraste finalizó en diciembre de 2021, a no ser que el

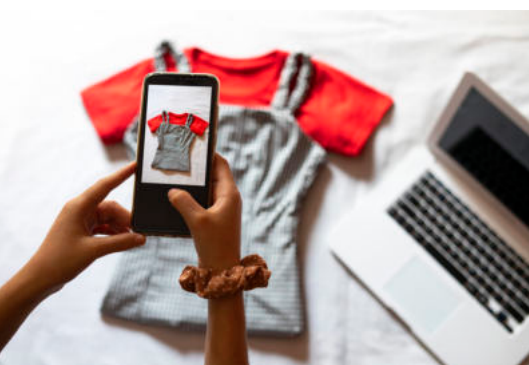
establecimiento donde lo adquiriste te ofreciera de manera voluntaria la **garantía comercial** adicional y se ampliara el plazo.

Recuerda que para hacer valer la garantía debes tener la factura o el tique de compra. Y en caso de tratarse de la garantía comercial, también el documento original de la misma.



SEGUNDA MANO - Derechos de la persona consumidora

He comprado un vestido de segunda mano a una persona particular desde una plataforma digital. Cuando la prenda me ha llegado a casa, he visto que no es de mi talla y que me queda grande. ¿Tengo derecho a devolverlo?



Cuando realizas una **compra a distancia** en una plataforma de comercio **entre** personas **particulares**, la Ley de Consumo no te ampara. Por tanto, **no existe el derecho de desistimiento**, es decir, no tienes derecho a devolver el producto. Pero, aunque no sea obligatorio, a veces las partes se ponen de acuerdo y establecen un plazo de devolución.

En tu caso, lo mejor es que contactes con la persona que te vendió el artículo y llegues a un **acuerdo**. Ten en cuenta que en caso de conflicto no podrás presentar una reclamación en Kontsumobide y que, al aplicarse el **Código Civil**, deberás acudir a la vía judicial.



Consúltanos

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

OBSOLESCENCIA PROGRAMADA

5

consejos
para reducir
su impacto



Un producto puede ser obsoleto prematuramente, cuando se estropea antes de la media. Si esta obsolescencia es intencional, se llama obsolescencia programada.

1 REPARA.

Ropa, muebles, aparatos electrónicos, juguetes... Antes de tirar el producto, intenta **repararlo**.

Aumentas la **vida útil** del producto muchas veces solo con sustituir alguna pieza.

2 MANTENIMIENTOS PERIÓDICOS.

Para **prolongar la vida útil** de los aparatos, sigue las instrucciones de uso y de mantenimiento. Conviene realizar mantenimientos regulares para que los aparatos estén en **condiciones óptimas** y no se estropeen antes de tiempo.

3 DISEÑO SOSTENIBLE.

Si vas a comprar un producto nuevo, busca aquellos que se hayan diseñado de manera **sostenible** y respetando las **condiciones laborales**.

4 REDUCE TUS RESIDUOS.

¿Cómo? Fomentando la reparación, el intercambio, el alquiler y la compra de segunda mano. Con estas acciones se disminuye también el **uso de recursos naturales**.

5 CONSUMO RESPONSABLE.

Compra con cabeza: piensa cuáles son tus necesidades, adquiere solo lo que realmente necesites y **no te dejes influenciar** por la publicidad y las modas, ya que crean falsas necesidades.



*zuregandik gertu
cerca de ti*

BILBAO

Alameda Rekalde, 39 A
kb-bizkaia@kontsumobide.eus

DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN

Easo, 10
kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus

VITORIA-GASTEIZ

Santiago, 11
kb-araba@kontsumobide.eus

 900 84 01 20

www.kontsumobide.eus



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO