

Instituto Vasco de Consumo

kontsumoBIDE

nº 45 SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2022

www.kontsumobide.eus

Productos de comercio justo

Mucho más que una actitud solidaria



ACADEMIAS

Qué debes tener en cuenta antes de apuntarte

FINANCIA TU COCHE

Cómo saber cuál es la mejor opción y no llevarte sorpresas

RESEÑAS FALSAS

Están prohibidas y son motivo de sanción





Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo es un **organismo autónomo**, adscrito al Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco, que se encarga de proteger a las personas consumidoras y usuarias.

Uno de los principales objetivos de Kontsumobide es impulsar el conocimiento de las personas consumidoras a través de la **formación y la información**; preparar a la ciudadanía para un **consumo seguro, sostenible y responsable**.

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

CONTENIDOS

nº 45 SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2022

Consumo hoy

4 Breves sobre consumo

Artículos

8 Academias: qué debes tener en cuenta antes de apuntarte

10 Financia tu coche sin sorpresas

12 ¿Puedes pedir un crédito para hacer un viaje?

El tema es...

13 Productos de comercio justo. Mucho más que una actitud solidaria

Formación

16 Novedades en el programa de formación de Kontsumobide

Normativa

17 Fake reviews o noticias falsas: están prohibidas y son motivo de sanción

Consultas

18 Preguntas y respuestas sobre temas de consumo

Infografía

19 Cookies. Qué son y cómo funcionan



¿Quieres estar al día de toda la información sobre consumo?

¡Suscríbete a nuestra newsletter!

OPERACIONES BANCARIAS

Cómo anular una transferencia que has hecho por error

¿Compruebas tus transferencias bancarias después de realizarlas? ¿Has hecho alguna vez una transferencia equivocada y no has sabido cómo actuar?

Confundirse al hacer este tipo de operaciones no suele ser lo habitual, es por eso que llegado el caso no sabemos cuál es el procedimiento que hay que seguir para anularla.

Uno de los factores más determinantes es el tiempo: cuanto antes rectifiques la transferencia mal realizada, mejor.

Errores más comunes:

- ▶ Equivocarnos en la persona destinataria o en la cuantía.
- ▶ Duplicar la transferencia.

Si la transferencia está hecha a una cuenta de distinto banco, el horario para cancelarla depende de la hora de corte del banco emisor.

En el caso de que sea una cuenta de la misma entidad bancaria, la transferencia no puede ser anulada ya que es inmediata, por lo que tendrías que ponerte en contacto con tu sucursal para que notifiquen el error a la persona que haya recibido la transferencia.

Si el receptor se niega a devolver la transferencia y si la cantidad es mayor a 400€ nos podemos sujetar al artículo 234 del código penal sobre apropiación indebida.

ECONOMÍA DOMÉSTICA

Ahorro energético: pequeños gestos que se notan en el bolsillo



Para sacar el máximo provecho a la energía debemos utilizarla de la manera más eficiente posible, no solo por el ahorro económico que supone, también porque generamos un menor impacto ambiental.

Si quieres abaratar la factura de la luz y del gas:

Compra electrodomésticos con etiqueta energética A.

Consumen mucha menos electricidad que los de categorías inferiores. Si utilizas el microondas en lugar del horno convencional,

puede suponer un ahorro del 60%. Aprovecha la capacidad máxima de la lavadora y el lavavajillas y apaga los dispositivos electrónicos como los ordenadores o la televisión si no vas a usarlos en más de media hora. Tampoco los dejes en *stand by*, ya que puede suponer un 7% del consumo energético del hogar.

Utiliza bombillas de bajo consumo, como las LED. Consumen un 80% menos de energía que las tradicionales y tienen una duración mayor.

Coloca las zonas de trabajo y de lectura cerca de la ventana para aprovechar la luz natural.

No cubras los radiadores.

Si lo haces, las estancias no se calentarán tan rápido y la caldera tendrá que trabajar más aumentando su consumo.

Cuando hace frío, **aprovecha los días soleados** para templar la casa y retrasar así el encendido de la calefacción. Cuando la enciendas, ten en cuenta que con 19 grados es suficiente y que cada grado de más aumenta un 7% la factura.

CIBERSEGURIDAD

¿Has buscado alguna vez tu nombre en Google?

Escribir el nombre de una persona en Google abre la puerta de acceso a muchos datos personales: fotos, lugar de trabajo, documentos oficiales, perfiles en redes sociales... Una vez en la red, **perdemos el control** sobre toda la información. Por eso, hay que actuar con precaución a la hora de subir contenido, porque **Internet nunca olvida**.

CÓMO BORRAR DATOS PERSONALES DE INTERNET

Hacer desaparecer o minimizar tu huella digital es posible. Si alguna vez decides buscar tu nombre en Google y encuentras información sobre ti que no quieres que aparezca, fíjate si puedes ser tú quien borre ese contenido: por ejemplo, alguna foto de Facebook o la propia cuenta de manera definitiva si ya no la estás usando.

Si borrar el contenido no está en tu mano, tienes derecho a que se elimine ejerciendo el **derecho de supresión o derecho al olvido**: podrás solicitar que tus datos desaparezcan de las bases de ciertos registros cuando estos ya no sean necesarios para la finalidad con la que fueron recogidos; si han sido tratados de forma ilícita; o si retiras tu consentimiento inicial.

Además, este derecho te permitirá solicitar que se bloqueen enlaces a información obsoleta, incompleta, falsa o irrelevante que aparezca en los resultados de los buscadores de Internet. Los buscadores como Google, Yahoo o Bing disponen de un formulario con el que puedes realizar la petición para retirar los resultados de búsqueda. Esto quiere decir que, aunque Google retire una web o una imagen de sus resultados de búsqueda, no puede retirar el contenido de los sitios web que lo alojan. Para que se elimine definitivamente, debes ponerte en contacto con el webmaster o la persona propietaria del sitio web en cuestión y pedirle que retire ese contenido.



CÓMO PROTEGER LA PRIVACIDAD



- 1** **Revisa siempre la información que compartes.** Es recomendable que configures las redes sociales en modo privado, para que la información que publiques solo la vean las personas que tú quieras.
- 2** **Utiliza contraseñas seguras** para proteger tus cuentas, actualiza cada cierto tiempo tus dispositivos y protégelos con un antivirus.
- 3** **Antes de firmar, lee detenidamente** los “términos y condiciones” y la “política de privacidad”, ahí viene reflejado qué uso le darán a tus datos.

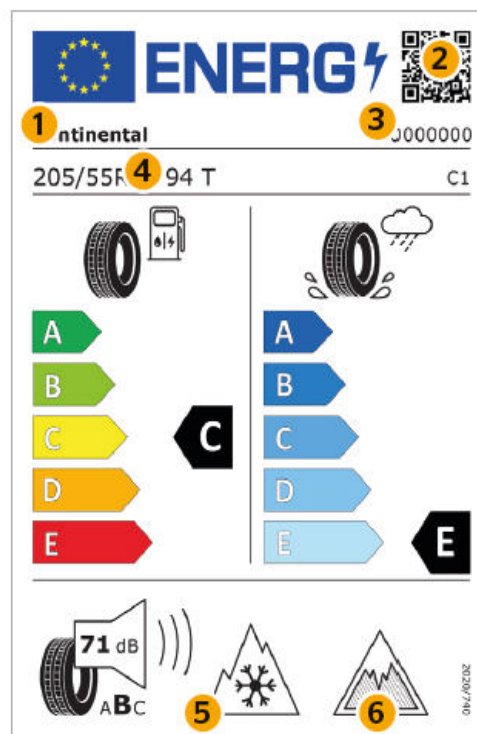
ETIQUETADO Y SEGURIDAD

Cambio de neumáticos: ¿en qué te tienes que fijar?

Elegir unos buenos neumáticos es crucial para tu **seguridad**, pero también para el **ahorro de combustible** y **para cuidar el medioambiente**. A la hora de hacer una buena selección de ruedas es muy importante saber interpretar su etiqueta.

La etiqueta contiene la información relativa a resistencia a la rodadura, adherencia en superficie mojada y ruido de rodadura. Debe incorporar el nombre comercial, un código QR y un número de identificación del neumático. Finalmente, deberá ofrecer información sobre la dimensión del neumático, índice de carga y velocidad, y un pictograma de uso en nieve y de agarre en hielo.

- 1 Nombre comercial / marca de los proveedores.
- 2 Código QR (acceso directo a la base de datos de productos de la UE).
- 3 Identificación del neumático (número de artículo).
- 4 Dimensión de neumático, índice de carga y velocidad.
- 5 Pictograma de uso en nieve.
- 6 Pictograma de agarre en hielo.



Además, para elegir el neumático adecuado, también debes fijarte en los números que aparecen en ellos, ¿sabes qué significan esas cifras?

H

Indica la **velocidad máxima** a la que puede circular ese neumático.

H = 210 km/h

92

Es el **índice de carga**, el máximo de peso que soporta este neumático.

92 = 630 kilos.

16

Diámetro interno del neumático (o diámetro de la llanta) en pulgadas.

60

Indica la **relación entre la altura y la anchura** del neumático.

205

Anchura en milímetros.



FECHA DE FABRICACIÓN

Las cifras que aparecen en el costado indican semana y año de fabricación.



REPARACIONES

Garantía de una pieza nueva de una reparación

Si el producto que te están reparando está aún en garantía, la garantía de esa reparación será de un año desde la entrega del producto una vez reparado. Si no lo está, la garantía de la reparación de ese artículo será de 3 meses.

Pero, **¿qué ocurre si en la reparación te han cambiado una pieza de tu producto por otra nueva?** En ese caso, si esa pieza nueva se te estropea tras la reparación de tu producto, la pieza tendrá 3 años de garantía (porque es nueva).

BANCA

Comisiones bancarias: ¡las cosas claras!

Ciertos servicios que ofrecen las entidades bancarias pueden llevar un recargo, como el mantenimiento de cuentas corrientes, las transferencias bancarias o las tarjetas de pago. También existen comisiones por operaciones menos conocidas, así que es recomendable informarse previamente para evitar sorpresas.

Antes de realizar cualquier operación, consulta si llevará comisión: algunas transferencias o sacar dinero de un cajero que no sea de tu entidad pueden llevar un recargo. Es importante que evites los descubiertos en cuenta, ya que suelen tener comisiones elevadas; y si tienes una tarjeta de pago gratuita, consulta por cuánto tiempo lo será.

Los bancos solo pueden cobrar comisiones por los servicios prestados que hayas solicitado.

SUBIDA DE PRECIOS

Inflación: ¿Cómo nos afecta?



Mucho se está hablando de la subida de precios y de la inflación, pero, ¿sabes lo que significa este término y cómo afecta a nuestra economía? La inflación se produce cuando los precios de los productos y de los servicios **aumentan de manera sostenida y generalizada** durante un periodo de tiempo. Cuando hay inflación, disminuye tu poder adquisitivo: el dinero que tienes va perdiendo valor, porque con la misma cantidad, vas a poder comprar menos productos que antes.

Cuando la inflación es baja, estamos hablando de una estabilidad en los precios. Si se mantienen estables a lo largo del tiempo será más sencillo organizar tu economía y la estimación de gastos.

La inflación se mide a través del Índice de Precios de Consumo (IPC), un sistema que permite conocer la evolución de los precios de los productos y servicios a lo largo del tiempo.



ACADEMIAS:

qué debes tener
en cuenta
antes de apuntarte

La información es la clave. Es necesario conocer los requisitos que deben cumplir los centros de enseñanza no reglada para escoger bien y saber lo que firmas.

Empieza un nuevo año escolar y de nuevo preparamos la lista con los propósitos: cursos para aprender o mejorar un idioma, preparar oposiciones, cursos de diseño o de informática... Muchas son las opciones que tenemos a nuestro alcance y las academias de enseñanza son una de ellas para ampliar la formación sobre distintos campos de conocimiento.

Una de las ventajas que nos ofrecen este tipo de centros es que algunos se adaptan a las necesidades del alumnado, y te dan la opción de acudir a clases en grupos

reducidos. Incluso, hay algunas en la que puedes realizar los cursos de manera individualizada, ofreciéndote contenidos y ritmos personalizados. Todo es cuestión de informarse.

Antes de nada, debes preguntar si obtendrás algún título o certificado cuando finalice el curso, y si es o no oficial. Los centros de enseñanza no reglada son aquellos que conceden titulaciones no oficiales y son servicios ofrecidos por empresas privadas. Igualmente deben entregarte un documento en el que se acredite qué curso has hecho

PREGUNTA QUÉ TIPO DE TÍTULO OBTENDRÁS AL FINALIZAR EL CURSO, PARA SABER SI ES OFICIAL O NO

y, como mínimo, la duración y las horas. Además, estos centros deben cumplir con unas obligaciones que garanticen tus derechos.

Los centros están 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; y en caso de ofrecer una bolsa de trabajo, se deben especificar las condiciones de acceso e indicar si existe convenio con alguna empresa.

Ten en cuenta que la publicidad es vinculante y debe dejar clara la validez académica o profesional de los cursos que se imparten. No se utilizarán referencias sobre titulaciones o términos que puedan generar 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.

RECLAMACIONES

Si tienes algún problema relacionado con tu contrato, en primer lugar, intenta llegar a un acuerdo amistoso. Si no lo consigues, presenta una reclamación en Kontsumobide o en cualquier organismo de consumo.

Si los centros de enseñanza no cumplen con los requisitos establecidos por la normativa, puede enfrentarse a una sanción.



CONTRATO

El centro deberá formalizar un contrato con la siguiente información: 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 un justificante por cada uno de los pagos realizados.

Te pueden ofrecer la posibilidad de financiar el curso, pero no tienes por qué hacerlo con una entidad determinada. De todas formas, ten en cuenta que, si el crédito es vinculado, tendrás mayor protección. En caso de financiación, antes de que entre en vigor el contrato, tienes derecho a recibir una copia del mismo, en el que aparezcan los términos de la financiación y las condiciones que asume.



Si el curso ha sido contratado online, tienes 14 días naturales para echarte atrás sin justificar tu decisión. En este caso, si el curso ha sido financiado mediante crédito vinculado, también quedaría anulado sin penalización.

La empresa debe informarte por escrito en el documento contractual o en el sitio web, de manera clara, del derecho a echarte atrás. Además, deberá entregarte un documento de desistimiento, identificado como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes.

Financia tu coche sin sorpresas



¿Cómo saber cuál es la mejor opción a la hora de pagar un coche? Dedicarle un poco de tiempo a hacer números merece la pena.

Cuando estás pensando en comprar un coche y te acercas a los concesionarios a mirar y comparar, resulta habitual ver dos precios sobre un mismo vehículo: uno más caro, el equivalente al precio sin financiar; y un precio más bajo, que sería el coste del vehículo si decides financiarlo. Normalmente ese descuento llama la atención, pero no debe cegarte.

Debes valorar cuál es la opción más ventajosa para ti en base a tus ahorros y a tu capacidad de pago. Para escoger bien, necesitas tomarte un tiempo, porque la compra de un coche es uno de los gastos más importantes que vas a realizar

y no se puede hacer sin pensar antes en las consecuencias que tendrá sobre tu economía.

A la hora de pagar, existen tres principales opciones: pagar al contado, pedir un préstamo y financiarlo bien con tu entidad bancaria, bien financiarlo con la entidad que te ofrece el propio concesionario.

En los concesionarios siempre te presentarán la financiación como la opción más ventajosa: unos 2.000 o 3.000 euros de descuento sobre el precio del vehículo con la condición de financiar una parte. Puede parecer la mejor de las opciones, pero por lo general, el coste de la financiación suele superar el descuento que te ofrecen. La mejor opción siempre será pagarlo al contado, pero como muchas personas no pueden hacer frente a ese gasto, optan por pedir un préstamo. Siempre que sea posible, es recomendable pedir prestada la cantidad mínima y el plazo más corto para pagar los mínimos intereses posibles.

Para conocer la cantidad total que

acabarás pagando cuando finalice el préstamo, tienes que informarte bien de todas las condiciones. Es importante que te faciliten el plan de amortización del préstamo, en el que verás reflejadas las cuotas mensuales, los intereses y el tiempo de financiación.

FALTA DE INFORMACIÓN

Los concesionarios tienen unas obligaciones que cumplir, y entre ellas está la de **informar a las personas de manera clara** de todas las condiciones sobre la compra que están pensando realizar.

Durante 2020 y 2021 Kontsumobide ha realizado campañas de inspección en establecimientos de venta de vehículos. El objetivo era verificar que la información que se ofrecía a las personas antes de que realizasen un contrato de compra de un vehículo nuevo o de segunda mano, cumpliera con la legislación vigente.

Los incumplimientos más habituales han estado relacionados con la información precontractual: la falta de información sobre cómo se va a entregar el vehículo y el compromiso sobre el plazo que debe asumir la parte vendedora. La financiación también ha sido objeto de análisis y las deficiencias en este campo se han vinculado con la falta de información sobre el coste total de la financiación, la ausencia de derecho de desistimiento, la falta de información de productos asociados que es obligado contratar, como el seguro, o no comentar aspectos tan fundamentales como las consecuencias de impago, los intereses de demora y la Tasa Anual Equivalente (TAE).



Tener claros estos conceptos te ayudará a elegir mejor:

- ▶ **Condiciones de financiación.** Conocer si existe una permanencia mínima del préstamo e importe mínimo que se puede financiar. Los concesionarios suelen pedir un importe mínimo a financiar y no suelen exigir que se financie el total. También es importante conocer los tipos de interés que se aplican.
- ▶ **Comisión de apertura.** Pregunta si la incluye y cómo se abona, ya que en ocasiones se suele repartir a lo largo de las cuotas.
- ▶ **Penalización por cancelación del préstamo antes de tiempo.** Es preferible que no la tenga, para que te permita amortizar el préstamo antes de que finalice el plazo pactado.
- ▶ **Reserva de dominio.** Es importante que sepas si esta cláusula está o no incluida. Si lo está, quiere decir que el vehículo pertenece a la entidad que te ofrece la financiación y una vez pagadas las cuotas, pasará a ser tuyo. Para ello, cuando finalice el préstamo, debes cancelar la reserva de dominio en el Registro de Bienes Inmuebles y solicitar el certificado de saldo cero. Si no lo haces, la titularidad seguirá siendo de la entidad financiera y esto puede suponer inconvenientes en caso de querer vender o dar de baja el vehículo en un futuro.
- ▶ **Servicios adicionales.** Contrato de mantenimiento, seguros, extensión de la garantía... deben informarte de manera clara sobre todos estos servicios.

CRÉDITOS AL CONSUMO

¿Puedes pedir un crédito para hacer un viaje?



Los créditos al consumo son un tipo de préstamo personal destinados a la compra de un producto o un servicio, como pueden ser las vacaciones. Pero debes tener cuidado.

Los créditos al consumo son un tipo de préstamo destinado al consumo, y el importe del préstamo oscila entre los 200 euros y los 75.000 euros. Estos productos financieros deben utilizarse con prudencia, porque, aunque son más fáciles de obtener que un préstamo hipotecario, suelen tener intereses más elevados.



Antes de firmar:

- Solicita toda la información por escrito en la que te expliquen todas las condiciones. Esta información deberá ser gratuita.
- En el contrato debe reflejarse la cantidad que te prestan, la duración del préstamo y las cuotas a pagar, incluidos los intereses, comisiones y gastos.
- Ante cualquier duda que tengas, pregunta siempre. La entidad deberá darte todas las explicaciones que hagan falta, para que puedas valorar si la oferta se ajusta a tus necesidades y a tu situación financiera.

Cancelación del crédito y posibles incumplimientos

Una vez devuelto el capital prestado, el crédito quedará cancelado. Si en alguna ocasión no se cumplen con los pagos o cualquier otra condición pactada en el contrato, la entidad puede iniciar un procedimiento de embargo para recuperar el dinero. Si el crédito cuenta con un aval, serán las personas avalistas las que responderán ante ese impago.

Derecho de desistimiento

Si decides cambiar de opinión y echarte atrás una vez firmado un crédito al consumo, puedes hacerlo sin dar ningún tipo de explicación. Para ello, tienes 14 días naturales. Este derecho debe estar claramente especificado en el contrato.

El banco no te puede cobrar ninguna penalización, pero deberás devolver el capital que te han prestado y pagar los intereses acumulados durante los días que hayas "disfrutado" de ese préstamo. Para devolverlo, dispones de 30 días naturales desde que comunicas al banco tu intención de desistir. Esa comunicación debes hacerla de manera que quede constancia.

Productos de comercio justo

Mucho más que una actitud solidaria

En Euskadi, solo el 20% de la población conoce el comercio justo, un sistema comercial que lucha por una mayor justicia global en lo económico, social y medioambiental.

Este movimiento internacional ha ido evolucionando y ha logrado expandirse, pero lleva tiempo sufriendo la crisis del comercio local debido al cambio de los hábitos de consumo.

Muchas de las opciones de consumo por las que optamos afectan a otras personas alrededor de todo el mundo: a las personas trabajadoras de Asia, África o Latinoamérica, a los millones de niñas y niños de países en los que tienen que trabajar y no reciben una educación básica, también afectan al medioambiente, a la biodiversidad, al consumo energético... De todo lo que pagamos por un producto, solo una pequeña parte revierte en las personas que lo producen, y la mayor parte va a parar a las grandes

empresas multinacionales y a los intermediarios.

El comercio justo es una alternativa a estas relaciones comerciales injustas. Es un sistema comercial que se basa en aspectos éticos, sociales y sostenibles. Los productos que siguen criterios de comercio justo son el resultado de trabajo de personas productoras de diferentes países de África, Asia y América.

Es importante que conozcamos los diferentes agentes que intervienen en los procesos de producción y comercialización

de los productos y reflexionemos acerca de las condiciones sociales y medioambientales en las que un producto o un servicio ha sido elaborado hasta llegar a nuestras manos y cuáles son sus consecuencias. Las personas consumidoras somos el eslabón final que hace posible el comercio justo. Debemos utilizar con responsabilidad nuestro poder ante los actos de consumo, valorando no solo el precio de lo que compramos sino también las condiciones sociales y ecológicas en las que se ha fabricado.












CONSUMIENDO PRODUCTOS DE COMERCIO

JUSTO CONTRIBUYES A UN **MODELO**

ECONÓMICO MÁS JUSTO

Principios fundamentales del comercio justo:

-  Oportunidades para productores desfavorecidos.
-  Transparencia y responsabilidad.
-  Prácticas comerciales justas.
-  No a la explotación infantil.
-  Igualdad de género.
-  Salario y condiciones de trabajo dignos.
-  Desarrollo de capacidades.
-  Promoción del comercio justo.
-  Respeto al medio ambiente.



justo son comercios pequeños y locales y llevan tiempo sufriendo la crisis del comercio local debido al cambio de hábitos en el consumo.

Estos productos han logrado expandirse llegando a venderse en supermercados y grandes superficies, “lo cual es un reto para las tiendas pequeñas”, señalan desde Oxfam Intermón.

A pesar de todo, sí que es cierto que “cada vez hay más personas interesadas en conocer cómo impacta su consumo y que apuestan por el consumo como una herramienta política de transformación social”, dicen desde Medicusmundi.

Situación actual

Según la investigación “El Comercio Justo en Euskadi, comportamientos y motivaciones de compra” realizada por Medicusmundi Araba y la UPV/EHU, solo el 20% de la población vasca conoce el comercio justo, pero eso no quiere decir que todas las personas que lo conocen adquieren los productos. Además, todavía muchas personas (el 60%) desconocen que buena parte de los productos son ecológicos, contribuyendo así a la sostenibilidad ambiental. “De estos datos se concluye que es necesario seguir impulsando

acciones de promoción”, señalan desde Medicusmundi Araba.

Kidenda, proyecto de Comercio Justo promovido por Alboan, Cáritas y Misiones de Bilbao, coincide con que “hay que continuar dando a conocer el movimiento de comercio justo a través de sus productos y, sobre todo, difundir el valor añadido que tiene, más allá de lo ecológico y lo ético, un nuevo modelo de producir, distribuir y consumir de manera sostenible”. Poreso, consideran que es importante “subirnos al tren de la digitalización” para llegar a más personas. Y es que, las tiendas de comercio

Variedad de productos

La oferta de productos de comercio justo ha ido evolucionando e incrementando su variedad. Nació con la producción y venta de café, seguido del cacao o el azúcar y se ha ido ampliando la gama con productos como arroz, pasta, especias, galletas... y también con productos textiles, artesanía y cosmética ecológica.

A la hora de saber qué productos provienen de comercio justo y cuáles no lo son, desde Oxfam Intermón declaran que “tenemos un desafío grande, ya que el

Hay una tendencia a apostar por un consumo responsable y sostenible que conlleve un menor impacto social y medioambiental.



conocimiento de comercio justo y de las etiquetas que lo avalan es muy mejorable. En general hay poca claridad para quien consume y no conoce bien la diferencia que hay ni lo que supone".

Según el estudio previamente citado, las personas compradoras destacan la falta de etiquetado claro, y las no compradoras, problemas para localizar establecimientos en los que adquirirlos y falta de información sobre ellos.

Productos de calidad y respetuosos con el medioambiente

Los productos de comercio justo traen consigo beneficios, tanto para las personas que lo producen como para quien lo compra.

Quien adquiere este tipo de productos valora su calidad, los valores que representan, la solidaridad que implica y los salarios justos a las personas productoras.

Dificultades a hacer frente

En Oxfam Intermón realizan una reflexión clara: "Cada persona cuando consume debe pensar a quién está dando su dinero o a quién está apoyando. No podemos dejarnos instrumentalizar por grandes corporaciones que solo persiguen el lucro. El sistema de una sociedad debe ponderar el cuidado de las personas y del planeta frente al lucro exorbitante y la esclavitud. ¿Es necesario que las tiendas de ropa tengan artículos nuevos cada semana producidos en condiciones de esclavitud para que en nuestros armarios acumulemos ropa? Hay que hacer frente a esto. Por tanto, la reflexión personal es crucial".

Para que las personas sean conscientes de la importancia del comercio justo, tanto organizaciones como entidades "deben continuar trabajando en el ámbito de la sensibilización y

la educación sobre los aportes de este sistema comercial a un modelo económico más justo, con impactos positivos en los derechos humanos de las personas productoras y también en los derechos de las personas consumidoras", dicen desde Medicusmundi. Además, "se debe incidir en las instituciones para que adquieran un compromiso activo con esta alternativa comercial a través de una compra pública responsable".

En definitiva, es necesario conocer la existencia del comercio justo como alternativa para crear un futuro más solidario y sostenible.

Puedes encontrar más información sobre el comercio justo en la Coordinadora de Comercio Justo (comerciojusto.org).

Certificaciones que cumplen los requisitos de Comercio Justo

Los sellos FLO (Fairtrade Labelling Organization) y WFTO (World Fairtrade Organization - Organización Mundial del Comercio Justo-), Naturland o Ecocert/Fair for Life se encuentran en las etiquetas de los productos.



Novedades en el programa de formación de Kontsumobide

Hemos dado un salto innovador tanto en la digitalización como en las metodologías pedagógicas, con un programa diferente y adaptado a todos los públicos a los que nos dirigimos.

Septiembre comienza con cambios en los centros de formación de Kontsumobide. Este curso ofrecemos un programa diferente, dirigido y adaptado a un público muy variado.



Tenemos dos modalidades formativas:

Experiencias formativas: Son acciones puntuales y con una duración de 45-90 minutos donde se trabaja un tema concreto de consumo. Ofrecemos diversos formatos: catas, itinerarios guiados, cuentos ilustrados, tertulias intergeneracionales, talleres, Consumo Aventura, Kontsumoteka...

Proyectos educativos: Permiten trabajar las temáticas con mayor profundidad. Tienen una duración de 15-20 horas, divididas en trabajo interno y sesiones presenciales. Los proyectos que ofrecemos son: KB Jolasean, KB Formación Profesional, pack de experiencias, 6 meses 6 retos y KB aprende y aplica.

Nuestro público:

- ▶ Comunidad educativa, en todas sus etapas: Primaria, Secundaria, Bachiller, Formación Profesional... Profesorado-AMPAs-Alumnado. También universidad.
- ▶ Educación no reglada en todas sus etapas (Grupos de T.L., servicios de ocio, cultura y deporte...)
- ▶ Empresas, autónomos, PYMES, asociaciones de comerciantes.
- ▶ Personas adultas: EPAs, asociaciones...
- ▶ Mayores: Centros, asociaciones...
- ▶ Profesionales de distintos sectores.
- ▶ Servicios públicos y medios de comunicación.

¿No perteneces a un grupo?
Apúntate a nivel individual.

¡Apúntate!

VITORIA-GASTEIZ

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

BILBAO

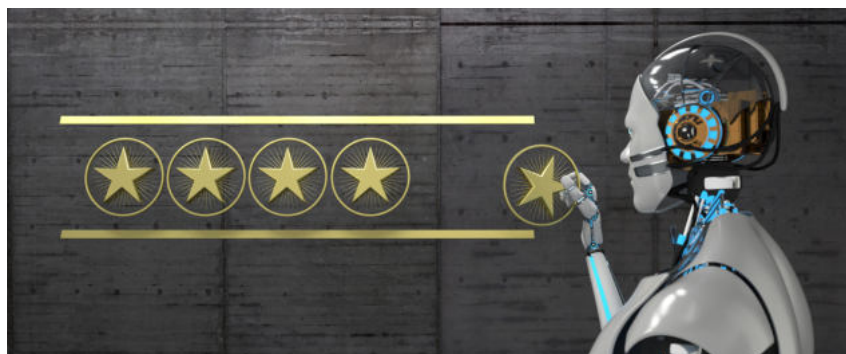
Nicolas Alcorta, 2-1°
944 03 22 20
formacion-bizkaia@kontsumobide.eus

SAN SEBASTIÁN

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

Las fake reviews o reseñas falsas están prohibidas y son motivo de sanción

Todos los comentarios y las valoraciones que se publiquen en Internet deberán estar verificadas. De lo contrario, se considerará una práctica comercial desleal.



La mayoría de las personas, antes de realizar una compra, contratar un servicio o reservar un alojamiento o un restaurante a través de Internet, consulta siempre las reseñas. Escribir estos comentarios es una práctica habitual, tanto en portales de servicios como en páginas web de venta de productos e **influyen en las decisiones de compra** de las personas consumidoras. Y es que, tanto las valoraciones positivas como la cantidad de comentarios, son un factor importante a la hora de dar credibilidad a las reseñas.

En los últimos años se ha comprobado que algunas empresas han publicado valoraciones positivas falsas con el objetivo de mejorar la reputación de sus servicios. La Unión Europea lleva tiempo detrás de estas prácticas comerciales y, desde el pasado 28 de mayo, el Real Decreto ley 24/2021 de 2 de noviembre, que traspone la Directiva (UE) 2019/2161, establece que se deberá incorporar información en el sentido de que la empresa garantice o no que “dichas reseñas publicadas han sido realizadas por personas que han utilizado o adquirido realmente el bien o servicio”. Y se subraya que para ello la empresa deberá “facilitar información clara a las personas consumidoras sobre la manera en la que se procesan las reseñas”.

Con este cambio se modifica también la Ley de Competencia Desleal, incorporando tres apartados: será considerada una práctica comercial engañosa la reventa de entradas cuando estas se hayan adquirido mediante

sistemas informatizados, y sorteando el límite impuesto al número de entradas que se pueden comprar; queda prohibida la compra de reseñas o encargar la publicación de reseñas a terceros; y se obliga a las empresas a demostrar, o tratar de demostrar de una forma razonable, si los comentarios que se publican están escritos por personas que realmente han disfrutado del servicio o han comprado el producto.

Sanciones

El objetivo de esta norma es perseguir, denunciar y sancionar a aquellas personas que publiquen reseñas falsas en Internet, evitando así que se transmita a las personas consumidoras información falsa que pueda provocar una decisión de compra errónea.

Las empresas deben garantizar la veracidad de las reseñas.

Las empresas que no la cumplan y que no informen de si garantizan o no la veracidad de las reseñas y comentarios y de qué manera las procesan, incurrirán en una **práctica comercial engañosa que puede acabar en sanción**.

Las multas podrán ser de hasta un millón de euros o hasta alcanzar ocho veces el beneficio ilícito obtenido. Para determinarla, se tendrá en cuenta la capacidad económica de la empresa responsable y si ha tenido intencionalidad y responsabilidad, entre otros aspectos.



Horario especial para pagar recibos



El otro día fui a mi entidad a realizar una transferencia para pagar un recibo que tengo pendiente y me dijeron que para ese tipo de operaciones tienen un horario estipulado. No entiendo por qué no pueden hacerlo a cualquier hora. ¿Puede fijar el banco un horario para pagar los recibos?

Suele ser habitual que algunas entidades bancarias ofrezcan ciertas operaciones en la caja solo a determinadas horas del día, o incluso en unos días concretos de la semana o del mes: recibos no domiciliados, cobro de tasas, impuestos o multas, son algunos ejemplos que pueden tener horarios establecidos. Pero, ¿pueden poner estas limitaciones?

Los bancos sí pueden poner estas limitaciones, pero deben informar de ello en sus oficinas colocando carteles. Si, además, ponen restricciones para reintegros superiores o inferiores a cierta cantidad, también deben reflejarlo.

Retraso en el envío de un presupuesto



Pedí un presupuesto en un establecimiento para reparar mi ordenador y tardaron en enviármelo 10 días. Al no recibirlo, pedí presupuesto en otra tienda y lo reparé allí. Ahora el primer establecimiento me pide una cantidad por haberme elaborado el presupuesto. ¿Debo pagarlo?

Las empresas deben elaborar un presupuesto en un máximo de 5 días hábiles, así que, si han tardado más en enviártelo, no debes abonar nada.

Si te lo envían dentro de plazo y no lo aceptas, debes renunciar a él por escrito. Ten en cuenta que sí que pueden cobrarte una cantidad por ello, pero tienen que informarte previamente del precio.



El IVA en los productos o servicios



Me han cobrado un precio superior al que venía junto al producto, alegando que en la etiqueta se mostraba el precio sin IVA, ¿es correcto?

No. El precio anunciado se entiende siempre referido al total del producto o servicio. Por lo tanto, todos los precios deben mostrarse con el IVA incluido.



COOKIES

qué son y cómo funcionan

Son huellas digitales que contienen información sobre tus hábitos navegando por Internet.



Estos pequeños archivos se utilizan para configurar el aspecto de una página web y mejorar los servicios que ofrece.

También se usan como parte de una **estrategia de marketing personalizado**, recopilando información sobre los intereses de las personas.



Qué dice la ley

La legislación actual exige que cada vez que entres en una web por primera vez, deban **informarte de la política de 'cookies'** y **solicitar tu consentimiento**.

Al aceptar, los ficheros **recopilan información** sobre la forma en la que utilizas los contenidos de la web y almacenan esos datos.



La información que recopilan, ¿para qué sirve?

Las personas que gestionan una web **podrán conocer**, entre otros, **los siguientes datos**: los países y servidores que la visitan; la fecha y la hora de acceso...



Así se pueden **personalizar los contenidos** en función de los intereses de las personas que navegan por la página web.



¿Y si no las acepto?

Si las rechazas, el sitio web **no te garantiza el correcto funcionamiento** de sus diferentes funciones.

En cualquier momento puedes retirar el consentimiento previamente concedido para la instalación de las 'cookies' en tu equipo. Puedes permitir, bloquear o eliminarlas a **través de la configuración** de tu navegador.



*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