



Instituto Vasco de Consumo

kontsumoBIDE

nº 47 MAYO - AGOSTO 2023

www.kontsumobide.eus

Nueva ley de consumo de Euskadi

Laura Alzola | Directora de Kontsumobide

"Es una ley moderna y tiene en cuenta especialmente a las personas más vulnerables"



QUE NO TE CORTEN LAS ALAS

Te mostramos tus derechos
cuando coges un avión

PIENSOS PARA MASCOTAS

Pequeña guía de etiquetado
de alegaciones especiales

BRECHA DIGITAL

El 50% de la población
vasca se siente excluida
del entorno digital



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 47 MAYO - AGOSTO 2023

Consumo hoy

4 Breves sobre consumo

Artículos

8 Que no te corten las alas

10 Piensos para mascotas

17 Estudio sobre la brecha digital

Entrevista

13 Laura Alzola, directora de Kontsumobide

Formación

16 ¿Sabes consumir? Te enseñamos a hacerlo mejor

Consultas

18 Preguntas y respuestas sobre temas de consumo

Infografía

19 ¿Te vas de viaje?



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

¡Suscríbete! → labur.eus/kontsumobide



MEDIOAMBIENTE

Mandarinas envueltas en plástico: no formes parte de esta práctica absurda

Hay demasiados alimentos sobreenvasados con plástico innecesario. Este, entre otros, es un gran problema medioambiental.



La tendencia a sobreenvasar ha llegado a alimentos que ni siquiera lo requieren, y la normativa de envases y residuos de envases aprobada el pasado mes de diciembre pretende reducir el consumo de plásticos fomentando, entre otras, la venta a granel de alimentos en los que el envase no ofrece ningún valor añadido.

Además, los comercios con una superficie de venta de alimentación de 300 metros cuadrados o más, tienen obligación de ofrecerte envases reutilizables (estos pueden ser gratuitos o no).

Las tiendas de 400 metros o más tienen que destinar, al menos, el 20% del espacio a presentar productos sin envases o a través de envases reutilizables, incluida la venta a granel. Para ello **puedes llevar tu propio recipiente** y tienen obligación de aceptarlo, siempre que esté limpio.

Súmate a la lucha contra el plástico, con pequeños gestos como el de llevar tu propio envase a la compra, llevar bolsas reutilizables, evitar comprar productos con envoltorios de plástico, reutilizar siempre que sea posible y reciclar los residuos en su contenedor correspondiente.

COMPRAS ONLINE

Ir de tiendas sin pagar

Hasta hace poco, cuando hablábamos de financiar compras, lo hacíamos sobre compras que suponían un **gran desembolso económico**: un coche, obras en casa, los estudios, y quizá también electrodomésticos.

El *Buy now pay later* (BNPL - compra ahora, paga después), permite retrasar el pago o fraccionarlo en varias cuotas y hace que puedas comprar productos que necesitas sin tener que dejar la cuenta al descubierto.

comprar más. Y esto puede hacer que se te vayan acumulando esos pequeños gastos y se conviertan en grandes deudas.

Desde hace un tiempo **las tiendas online** ofrecen la posibilidad de aplazar, sin intereses, el pago de compras más corrientes como ropa, decoración para el hogar o cosmética.

Este sistema es muy tentador, **pero cuidado**, porque puede fomentar la compra impulsiva. El hecho de fraccionar las compras hace parecer que pagas menos y te puede llevar a



TECNOLOGÍAS DIGITALES

Cuidado al cargar el móvil en el aeropuerto o en la cafetería

Seguro que en más de una ocasión te habrás quedado sin batería y has buscado desesperadamente un lugar donde poder cargar tu móvil.



A día de hoy, muchas cafeterías, aeropuertos o lugares públicos disponen de puertos USB de carga para que se puedan usar libremente.

El problema de estos puertos públicos (también de los cables conectados a ellos) es que están **accesibles también para la ciberdelincuencia** que los aprovechan para convertirlos en puertos capaces de instalar malware (Software malicioso diseñado para infectar dispositivos o sistemas operativos) en tu dispositivo mientras lo estás cargando.

A este tipo de ciberataques se le llama “*juice jacking*” y ocurre cuando un puerto USB de carga público o cualquier cable conectado a algún dispositivo ha sido infectado con un *malware* que, además, es capaz de robar datos personales o contraseñas desde tu dispositivo.

Al principio no te darás cuenta de que has sido víctima del ataque, pero cuando accedas a alguna aplicación, automáticamente se podría ejecutar algún virus de tipo troyano.

Lo más recomendable es evitar usar estos

puestos públicos de carga y llevar una batería externa portátil.

Pero si no te queda otra...

En caso de que no tengas otra alternativa y necesites utilizar estos puertos para cargar el móvil, asegúrate de que cuando lo conectes no se active la opción de transferencia de datos del dispositivo. Activa únicamente la opción de “solo carga”, que, en Android, por ejemplo, viene por defecto, pero por si acaso conviene verificarlo.

Carga el móvil con la pantalla bloqueada para minimizar la transmisión de datos. Y si te aparece alguna notificación pidiéndote que aceptes peticiones de conexión a tu dispositivo, no aceptes.

Opciones anti ciberataques

Existe un dispositivo llamado “Juice Jack Defender”, que actúa como escudo y bloquea la transferencia de datos.

¿Demasiado tarde?

En caso de que sospeches que tu móvil ha sido infectado, apágalo para evitar que el virus siga funcionando. Cierra sesión en todas las aplicaciones que estuvieras usando y cambia las contraseñas. Bloquea también las tarjetas bancarias vinculadas.

PAGOS CON TARJETA

Cuando pagues, no apartes la mirada del datáfono

Sacas la tarjeta de la cartera, la pasas por el datafono y listo, ya está la compra pagada. Es muy cómodo pero este gesto tan rápido, sin necesidad de introducir ninguna clave, puede hacer que no prestes atención al importe que se refleja en el terminal punto de venta (TPV). Esta situación puede provocar que pagues de más sin darte cuenta, porque en el datáfono se ha teclado un importe que no es el correcto.

Si, además, cuando te preguntan si quieres la copia, dices que no, estás **renunciando al resguardo ofrecido en el punto de venta** y a la posibilidad de justificar cualquier error durante el cobro.



Si no quieres pagar de más sigue estos consejos:

- ▶ Cuando pagues con contactless, antes de acercar tu tarjeta al datafono, comprueba el importe que aparece en la pantalla, para ver si es correcto.
- ▶ Guarda siempre el tique de compra. Con él podrás comprobar que el importe que te han cargado en la tarjeta coincide con el de la compra.
- ▶ Revisa tu cuenta para llevar un control de todas las operaciones que hagas.
- ▶ Existe la posibilidad de recibir un mensaje cada vez que se realicen cargos en tu cuenta. Pregunta en tu entidad.

ETIQUETADO INCLUSIVO

Etiquetado en braille para productos de consumo

La Ley de protección de los consumidores frente a situaciones de vulnerabilidad aprobada en 2022 incluye el desarrollo de un **etiquetado en alfabeto braille**. También incluye otros formatos que garanticen la accesibilidad universal de los productos de consumo, para que las personas ciegas y con discapacidad visual puedan obtener la información básica del producto.

Este etiquetado debe desarrollarse **en el plazo de un año desde la entrada en vigor de la ley** (febrero de 2022).

Hasta la fecha, algunas comunidades autónomas habían incluido en sus normas esta opción, pero sin ser obligatoria.



ALIMENTACIÓN

¿Cómo es posible que un producto que contiene un 75% de azúcar tenga NutriScore B?



Para calcular la escala de NutriScore en los botes de cacao soluble (como Nesquik, Cola Cao, etc.), el algoritmo hace el cálculo en base a 100ml de bebida preparada según la **receta que decide el fabricante**. Si la ración recomendada indica que son unos 7 gramos de cacao por cada 100ml de leche semidesnatada, el resultado es una cantidad muy inferior a la preparación habitual.

Con esta estrategia, es fácil obtener la letra B en productos poco saludables como estos (que el 75% del total es azúcar) porque la cantidad de cacao en la ración recomendada es mínima. Así da la sensación de que el producto es más saludable.

Por eso, es muy importante fijarse en la etiqueta de los productos y en el orden de los ingredientes.

Si el primer ingrediente que sale es "azúcar", quiere decir que el azúcar es el ingrediente con más presencia.

VIAJES POR EUROPA

La tarjeta sanitaria europea es gratis

Si para viajar este verano necesitas solicitar la Tarjeta Sanitaria Europea, te recordamos que es **gratuita, sin gastos de gestión**. Solicítala siempre a través de la web oficial de la Seguridad Social. Si alguna web te cobra por pedirla, no pagues, esta actuación roza el fraude.

Con esta tarjeta tienes derecho a recibir atención sanitaria ante una eventual necesidad durante tu viaje por Europa.

MEDIO AMBIENTE

Agua gratis en festivales, conciertos y eventos deportivos



El Real Decreto de Envases y Residuos de Envases aprobado en diciembre incluye, entre otras medidas, que desde el **1 de julio de 2023**, los promotores de eventos festivos, culturales o deportivos tienen que garantizar el acceso a agua potable no envasada de manera gratuita.

Con la finalidad de reducir la cantidad y el impacto que los residuos de envases generan en el medioambiente, el decreto incluye una serie de objetivos:

- Para el 2030, reducir un 20% el número de botellas de plástico de un solo uso con respecto a los niveles de 2022.
- Conseguir que todos los envases puestos en el mercado sean reciclables en 2030, y siempre que sea posible, reutilizables.
- Lograr una reducción del peso de los residuos de envases producidos del 13% en 2025, y del 15% en 2030, respecto a los generados en 2010.



QUE NO TE CORTEN

LAS ALAS

Se acercan las vacaciones de verano y si estás pensando en coger el avión, te conviene saber qué derechos tienes y cómo actuar ante cancelaciones, retrasos o casos de overbooking (sobreventa de billetes).

Cuando compramos un billete de avión para nuestras vacaciones y planeamos el viaje, esperamos que todo salga según lo previsto. Pero, el transporte aéreo no siempre funciona como esperamos. En ocasiones, se producen retrasos, cancelaciones o denegaciones de embarque y estos pueden ser solo el comienzo de una odisea.

Si por la razón que sea las cosas se tuercen, es necesario que conozcas tus derechos, qué tipo de compensación te corresponde y cómo tramitarla. La aerolínea debe ofrecerte la atención necesaria en todo momento y el tipo de asistencia que te prestará dependerá de la duración del vuelo y del retraso.

Si este verano vas a trasladarte a algún país

de la Unión Europea o a Islandia, Noruega o Suiza, te mostramos cuáles son tus derechos para que los hagas valer en caso de tener algún problema:

- ▶ **Derecho a la información.** Si la compañía te deniega el embarque, debe comunicarte el motivo, ya sea overbooking (sobreventa de billetes), cancelación o retraso e informarte de todos tus derechos.
- ▶ **Derecho a la asistencia.** La compañía está obligada a ofrecerte de manera gratuita comida y refrescos suficientes, alojamiento en un hotel y transporte entre este y el aeropuerto, si la hora prevista de salida es, como mínimo, al día siguiente de la salida programada del vuelo cancelado, y a dos

EL PRIMER PASO ES PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN ANTE LA COMPAÑÍA AÉREA

llamadas telefónicas o correos electrónicos. Todo esto varía en función de la distancia del vuelo y del tiempo que dure el retraso.

Si se produce un retraso de cinco horas o más, puedes solicitar la devolución del importe del billete. Con esto, estás renunciando a que la compañía te ofrezca medios alternativos o cualquier tipo de asistencia.

En caso de overbooking o cancelación, te tienen que dar a elegir entre un medio de transporte alternativo a tu destino o el reembolso del importe del billete. En este último caso, puedes reclamar el regreso de forma gratuita al punto de partida.

► **Derecho a una compensación económica.**
Esta varía en función de las circunstancias:

- En caso de sobreventa, cancelación o retraso de más de tres horas, puedes tener derecho a una compensación de entre 250 y 600 euros, dependiendo de la distancia del trayecto. Esta cantidad puede ser la mitad si te ofrecen un vuelo alternativo en un horario parecido.
- No tienes derecho a compensación si el vuelo se cancela por circunstancias extraordinarias, como el mal tiempo; si te han avisado con dos semanas de antelación o si te ofrecen otro vuelo alternativo similar.

En estos casos se puede pedir la devolución del importe, un transporte alternativo o la posibilidad de cambiar el viaje a otra fecha.

RECLAMA

Si te cancelan el vuelo, este se retrasa más de tres horas o te deniegan el embarque por causas como el overbooking (sobreventa de billetes), el primer paso es **presentar una reclamación ante la compañía aérea**. Las empresas tienen la obligación de disponer de hojas de reclamaciones en los mostradores de los aeropuertos.

Cuando presentas una reclamación, la compañía aérea debe contestar en el plazo de un mes. Si pasa el tiempo y aun no tienes noticias o la respuesta no cubre tus expectativas, puedes presentar una reclamación ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA).

Si te **pierden el equipaje, se retrasa o llega dañado**, comunícalo ante la compañía aérea antes de irte del aeropuerto y solicita el Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR). En algunos casos la aerolínea también deberá indemnizarte.

Más información en www.kontsumobide.eus

SI CONTRATAS POR INTERNET



Asegúrate de que la empresa tiene registrados los datos de contacto para la comunicación directa: dirección física, teléfono y correo electrónico.

Comprueba que la página web es segura. Para ello, la dirección tiene que comenzar con las letras <https://> y/o tener un candado cerrado o una llave. Y cuando pagues, hazlo con métodos de pago seguros, como Pay Pal. Y no lo hagas en ordenadores públicos y redes WiFi abiertas, te arriesgas a que puedan robar tus datos personales.

Piensos para mascotas

Pequeña guía de etiquetado de alegaciones especiales



Existen diferentes tipos de piensos: todos deben estar correctamente etiquetados y no confundir a quien lo compra.

Satisfacer las necesidades nutricionales de nuestras mascotas es necesario para que gocen de una buena salud. En las últimas décadas hemos pasado de alimentar perros y gatos con sobras de nuestra comida y otros restos, al uso de piensos equilibrados en función de peso, raza, actividad, etc. Estos son los **piensos o alimentos compuestos completos**, ya que satisfacen todas las necesidades nutricionales del animal.

También han aparecido los **piensos-dieta**, con el objetivo de nutrición específico; son piensos para animales con alguna patología diagnosticada y que se deben administrar bajo supervisión veterinaria.

Asímismo tenemos los "suplementos", "complementos" o "nutracéuticos" que son legalmente denominados "**piensos complementarios**". Estos no ofrecen una dieta equilibrada porque en su formulación sobresalen unas materias primas o aditivos

y carecen de otros, así que, por si solos, no garantizan una alimentación adecuada.

Frecuentemente se presentan en envases con cápsulas o comprimidos, en blíster o en forma de polvo; o como juguetes/premios para morder (tendones, orejas, piensos compactados, ...)

Estos tres grupos de productos deben etiquetarse correctamente, y para ello hay una serie de disposiciones legales a nivel europeo. Es más, el propio sector ha elaborado una **Guía de Etiquetado**. Tanto unas como la otra tienen como fin evitar el abuso y fraude a la persona consumidora.

Es muy frecuente encontrar piensos mal etiquetados que intentan confundir sobre las características del mismo, buscando llamar la atención sobre algún aspecto que impulse su compra, obviando otros aspectos sobre los que debe informar.

LAS EMPRESAS TIENEN OBLIGACIÓN DE FACILITAR UN TELÉFONO O CONTACTO SIMILAR PARA RESPONDER SOBRE EL CONTENIDO DE SUS PIENSOS

REGLAS GENERALES

1. En el pienso no se puede alegar que prevenga, trate o cure alguna enfermedad. Sin embargo, podrá hacer alegaciones relativas a la optimización de la nutrición y al apoyo o la protección de las condiciones fisiológicas siempre y cuando no lleven asociado ningún síntoma patológico.

Afirmaciones como "ayuda a", "favorece la recuperación", etc. son términos para evitar las palabras "prevención", "tratamiento" o "curación", puesto que dan a entender esto mismo, están prohibidas. También están prohibidas las alegaciones reservadas a medicamentos, ya que dan a entender que son terapéuticos cuando no pueden serlo.

"Indicado en degeneración de "X" órgano o función fisiológica", "Para problemas renales".

2. No se puede afirmar que satisface un Objetivo de Nutrición Específico de los contemplados como usos previstos en el artículo 9 del Reglamento (UE) 2020/354, para su etiquetado deben cumplir todas las condiciones descritas.

La mención "para uso veterinario" está protegida por el art. 32.1 del R.D. 1246/2008.

"Dietético", "Consulte al veterinario", "Reducción de cálculos", "Ayuda a la función renal".

3. Las Materias Primas que los constituyen deben de estar registradas en el Reglamento UE 68/2013 o registradas en el "Feed materials register".

Además, se deben declarar con su nombre específico, de mayor a menor porcentaje.

4. Si alguna materia prima se destaca mediante texto, fotografías, dibujos, etc. es obligatorio señalar la cantidad aportada.

"Rico en Omega 3 y 6" (X mg/Kg).

Cuidado: con frecuencia se resalta alguna materia prima, pero en la declaración del contenido aparece en proporciones ínfimas.

5. Los aditivos tienen que estar autorizados para la especie de destino y para los fines declarados en el Registro Europeo de Aditivos para Piensos.

6. Debe informar del contenido neto (peso o volumen) del producto. No puede señalar el número de comprimidos ni su peso como única información.

"Contenido 150 comprimidos".

7. No se puede extrapolar el uso de productos de consumo humano para el consumo de animales de compañía si no está específicamente autorizado.

"Elaborado con alimentos de consumo humano", "Efecto detox, la combinación de plantas como A, B y C provoca un efecto depurativo y diurético eliminando las toxinas del X a través de la orina".

8. Las alegaciones en páginas web, anuncios, etc. se consideran etiquetado, estando sometidas a las mismas normas.

La lista completa de prohibiciones/aceptaciones está en el "Listado de alegaciones en los piensos" del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación (MAPA).

Laura Alzola | Directora de Kontsumobide

"Es una ley moderna y adaptada a la realidad social actual, que además tiene en cuenta especialmente a las personas más vulnerables"

El Parlamento Vasco aprobó el pasado 27 de abril el Estatuto de Personas Consumidoras, una ley que tiene como objetivo proteger los intereses de las personas consumidoras y defender sus derechos. Para ello, habilita mecanismos que fortalecen la mediación, la inspección y la sanción, e impulsan el consumo responsable.

La norma viene a sustituir a la que estaba vigente desde 2003, y se adapta a los nuevos hábitos de consumo, con especial protección a las personas más vulnerables. Además, autoriza a Kontsumobide a exigir a las empresas a que devuelvan las cantidades cobradas de forma indebida.

Laura Alzola, directora de Kontsumobide, nos explica las claves del nuevo Estatuto.



¿Qué destacarías del nuevo Estatuto?

Han pasado 20 años desde la anterior ley, lo cual implica que ha habido muchos cambios sociales, tanto de hábitos de consumo, como de pago, así como nuevas normativas europeas y estatales que han entrado en vigor en este tiempo. El nuevo Estatuto recoge todo lo que ha cambiado en estos últimos 20 años, así que no es

una simple actualización.

Es una ley que presta especial atención a las personas en situación de vulnerabilidad, amplía la definición de quiénes entran en ese colectivo y toma medidas concretas para protegerlas aún más. Es una ley actualizada, moderna, adaptada a la realidad social actual y que además tiene en cuenta especialmente a las personas más vulnerables.

La norma incluye también la figura de Kontsumobide, ya que hace 20 años no existía, y reconoce también las funciones de las OMIC (Oficinas Municipales de Información a las Personas Consumidoras) y de las asociaciones de personas consumidoras. Recoge gran parte del trabajo que hace Kontsumobide y da herramientas nuevas para hacerlo mejor.

"Kontsumobide podrá dar los nombres de las empresas que hayan cometido infracciones"

Nos hablas de una especial protección a las personas vulnerables, ¿cómo se aborda este tema?

Destacaría tres claves:

- Se da una definición amplia de persona consumidora vulnerable.
- Endurecimiento de las sanciones y especialmente, si la persona afectada es una persona vulnerable, la posibilidad de que una sanción pase de leve a grave.
- La prohibición de la venta a domicilio sin cita previa. Esta medida está pensada para regular este tipo de venta y proteger especialmente a las personas que, en sus domicilios, al ser abordadas, quizá no puedan tener la capacidad de reacción suficiente como para tomar las decisiones como querrían.

La venta a domicilio tal y como la conocemos hoy, ¿se puede seguir practicando? ¿Cómo queda regulada?

No se prohíbe la venta a domicilio como forma de venta, pero sí que se prohíbe

hacerla sin cita previa. Esto supone un nivel de protección para las personas vulnerables muy alto. Las empresas que quieran vender puerta a puerta, pueden hacer una primera visita promocionando el producto o servicio, pero no podrán realizar la venta en ese momento. Las personas interesadas en comprar, podrán pedir una segunda cita y tendrán que pasar mínimo 48 horas. La segunda cita quedará reflejada en un papel, firmada por la persona consumidora, y en el caso de que haya problemas en el futuro, tenga la prueba de esa interacción.

En el día a día de la persona consumidora, ¿qué supone esta ley?

Habrà una mayor protección de derechos de la información. Las empresas van a estar obligadas a entregar factura o tique, está norma ya existe, pero ahora se extiende a los casos de las máquinas automáticas como las de vending o las lavanderías autoservicio, por ejemplo.



Sede Central de Kontsumobide

El hecho de que te entreguen un resguardo de depósito cuando entregas un producto a reparar, por ejemplo, también estaba extendido, pero no estaba regulado dentro de la ley y ahora sí lo está.

Otro de los temas que afecta a las personas consumidoras es que las empresas de servicios básicos como el agua, la luz o el gas, deben ofrecer el plazo de subsanación de un mes antes de cortar el suministro.

Y en este punto lo que más destacaría es la atención telefónica y electrónica. Las empresas siempre tienen que dar la posibilidad de poder hablar con una persona y no solo con máquinas. La automatización o hablar con un chatbot está bien como opción, pero siempre se tiene que poder hablar por teléfono o presencialmente con una persona.

"Yo sí que invitaría a la gente a reclamar porque se trata de defender sus derechos"

Algo que también afecta a la persona consumidora, porque amplía las herramientas que tiene Kontsumobide, es la restitución de oficio. Hasta ahora a las personas, en caso de no haber acuerdo con la empresa después de una reclamación, no se les devolvían los importes que se les había cobrado indebidamente. La única capacidad que tenía Kontsumobide era sancionar a la empresa, con este cambio, se incluye la posibilidad de que Kontsumobide incluya en la sanción la opción de devolver las cantidades indebidamente cobradas.

Además de la devolución de estas cantidades, ¿hay otros elementos que refuercen la labor de Kontsumobide?

Por un lado, el personal inspector no tendrá que identificarse si por este motivo se frustra la finalidad de su actuación. Por ejemplo, si van a ver si se ofrece bien la información precontractual en una empresa, identificarse, muchas veces hace que la actitud de quien está dando esa información pueda cambiar.

También existe la posibilidad de poder dar el nombre de las empresas que hayan

cometido infracciones y de las sanciones impuestas como una herramienta de prevención. En los casos en los que veamos que ayuda a la prevención y nos sirva para proteger los intereses de las personas consumidoras que afecten a la salud, seguridad, intereses sociales y económicos, Kontsumobide podrá dar difusión a las reclamaciones. Por ejemplo, si se dan varios casos iguales en los que se hace una compra en una tienda online y no llega el producto, se podrá informar, como herramienta de prevención, dando el nombre de la tienda.

ALGUNAS NOVEDADES MÁS DESTACADAS

EMPRESAS



Se **PROHÍBE** la venta a domicilio sin cita previa



UN MES de plazo antes de cortar el suministro



Deben ofrecer agua del grifo **GRATIS**



Deben anunciar la opción de llevar las sobras **A CASA**

"Desde Kontsumobide somos muy conscientes de que el consumo cambia constantemente"

Con todos estos cambios, ¿se esperan más reclamaciones en Kontsumobide?

Es difícil de predecir, pero yo sí que invitaría a la gente a reclamar porque es defender sus derechos. Es posible que, con la nueva posibilidad de obligar a la empresa a resarcir a la persona consumidora, crezcan las reclamaciones.

La ley también hace mención a la mediación y al arbitraje de consumo. ¿Qué novedades se incluyen?

La adhesión al sistema de arbitraje se marca como regla general en la contratación pública. Se valorará en la concesión de ayudas y subvenciones y esperamos que sea un impulso para que más empresas se adhieran. Ahora mismo tenemos en Euskadi más de 16.000 empresas adheridas al arbitraje de consumo.

La nueva ley impulsa también el consumo responsable,

¿qué medidas se encuentran al respecto?

La ley hace una defensa del consumo responsable y hablando de medidas concretas, se centra en dos medidas que tienen que ver con el despilfarro alimentario en los establecimientos de hostelería:

- Deben ofrecer el agua del grifo gratis
- Tienen obligación de anunciar visiblemente la posibilidad de llevar a casa lo que no se ha consumido en el local. También deben ofrecerla en un envase adecuado para ello. En este caso, el establecimiento decidirá si cobrarte por el envase o no, pero siempre tienen la opción de llevar el tuyo propio.

El comportamiento de la persona consumidora ha ido evolucionando y comenzábamos la entrevista hablando de que en los últimos años las formas de consumo han cambiado. ¿Crees que el nuevo Estatuto

se adapta a las nuevas tendencias de consumo?

Somos conscientes de que el contexto cambia constantemente, pero la ley sí que se adapta al que tenemos actualmente. Se adapta a las nuevas formas de pago, a la digitalización y tiene en cuenta también la versión online de cada medida. Con esto me refiero a que una tienda online tiene que disponer claramente cuál es su identidad y a que siempre tiene que haber una atención personal directa, es decir, que tiene que haber una persona física y no una máquina.

Yo creo que el nuevo Estatuto es un buen marco legal actualizado para defender a las personas consumidoras en el contexto actual, pero desde Kontsumobide somos muy conscientes de que el consumo cambia constantemente.

Es un éxito que después de 20 años tengamos una nueva ley, pero no deja de ser un marco con el que trabajar. Un marco de trabajo más efectivo y con mayor potencial que el que teníamos.



¿Sabes consumir?

Te enseñamos a hacerlo mejor



Cualquier persona, individualmente o en grupo, puede participar en las acciones formativas que ofrecemos. ¡Apúntate! Aprenderás a actuar de forma responsable y sostenible.

La formación es **uno de los pilares** en la construcción de una sociedad que consuma de manera consciente y responsable. En Kontsumobide contamos con programas de formación gratuitos dirigidos a la ciudadanía en general y a las personas profesionales que trabajan en el ámbito del consumo.

Los centros de formación que tenemos en Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Donostia ofrecen formatos a un público amplio y variado. Por lo general, la formación la solicitan centros educativos, asociaciones o centros de formación profesional, entre otros, y seleccionan una de las tres modalidades formativas que ofrecemos: formación presencial en nuestros centros; formación online; y también ofrecemos la posibilidad de **acudir al centro que solicita la formación a impartirla**.

También tenemos formatos abiertos, dirigidos a aquellas personas que no pertenezcan a ningún centro educativo o asociación y que quieran recibir pautas de consumo. Cada mes preparamos un calendario con distintas fechas en cada una de las tres capitales donde tenemos los centros para que las personas interesadas se puedan apuntar.

El calendario lo puedes encontrar en diferentes canales: vía email y WhatsApp a las personas suscritas a recibir información sobre consumo, y también a través de las redes sociales.

Nuevo proyecto de formación

En 2022 se puso en marcha un nuevo proyecto de formación cuyo objetivo era ampliar y mejorar la oferta formativa. Los resultados obtenidos tras el arduo trabajo de adaptación han arrojado unas cifras excelentes: se han realizado 44 experiencias formativas y 30 proyectos en los que han participado casi 29.000 personas, lo que ha supuesto un incremento del 30% respecto a 2021.

A través de este programa de formación, se promueve que las personas actúen bajo criterios de consumo consciente, responsable y sostenible.

Si quieres suscribirte y recibir información sobre consumo, formación y nuestra revista, puedes hacerlo a través de este enlace:

<https://labur.eus/kontsumobide>

La formación es una de las claves para evolucionar hacia la sociedad que queremos construir

ESTUDIO SOBRE LA BRECHA DIGITAL

La mitad de la población vasca se siente excluida del entorno digital

El estudio realizado por Kontsumobide sobre "Hábitos, usos y capacidades digitales de las personas consumidoras vascas" tenía como objetivo analizar la realidad de la brecha digital en Euskadi.



El pasado mes de marzo se publicó el estudio sobre la brecha digital, en el que se han categorizado a las personas encuestadas en 5 grupos: expertos tecnológicos (13,3%), habituales online (19%), moderados digitales (30,6%), lejanos (11,7%) y recelosos online (25,4%). De los perfiles más extremos se puede extraer una brecha de género y de edad, que se diluye en los centrales. Por ejemplo, en el perfil de expertos tecnológicos, un 64% es hombre y un 36% mujer, y un 52% es menor de 44 años.

Se ha analizado la percepción de exclusión digital de la ciudadanía vasca, relacionada con sentirse discriminada o excluida del entorno digital. La mitad de la población se siente totalmente o algo excluida y el **35% considera que necesita ayuda o asesoramiento para utilizar dispositivos digitales**. Respecto a los trámites relacionados con la administración, el 39% considera que es poco o nada fácil realizar trámites digitales y un 25% muy fácil o bastante fácil. El 46% muestra su predisposición a realizarlos de manera online.

También se ha preguntado sobre las relaciones con entidades privadas, y un 84% utiliza **la banca online**, si bien, un 27% de

media y un 35% en el caso de las personas mayores, se sienten excluidas de servicios, promociones u ofertas, incluso en el grupo considerado de expertos tecnológicos. En el caso de las **telecomunicaciones** la relación online es más baja (44%) y la media de quienes se sienten excluidos es de un 34%. La media más alta de exclusión es del sector energético (38%), donde un 40% dice comunicarse con su empresa vía online.

Cabe destacar que **este sentimiento de exclusión es transversal** y no se limita solo a las personas de más edad. Las personas encuestadas manifiestan su disposición a avanzar en la digitalización, pero conviviendo con un **sistema mixto** en el que se mantenga la atención telefónica o presencial en el caso de tener dudas o problemas.

El estudio también aborda el conocimiento por parte de la ciudadanía de sus derechos en materia de consumo. Un 48% afirma que sí sabría dónde acudir si dichos derechos se ven vulnerados, y un 55% muestra interés en conocer sus derechos digitales.

Reclamaciones y consultas en Kontsumobide

La tendencia a la digitalización se detecta también en Kontsumobide: **el número de reclamaciones y consultas tramitadas online superan ya el 50%**, cuando apenas suponían un 9% en 2019. Kontsumobide mantiene su atención personal y especializada en los centros de los 3 territorios, así como la atención telefónica, que siguen siendo necesidades manifestadas por la ciudadanía.



Paquete en mal estado



Hice un pedido por Internet y el paquete me llegó en mal estado (estaba abierto, con la caja rota). Ahora dudo de que el contenido esté bien y no se haya estropeado, ¿puedo reclamar?

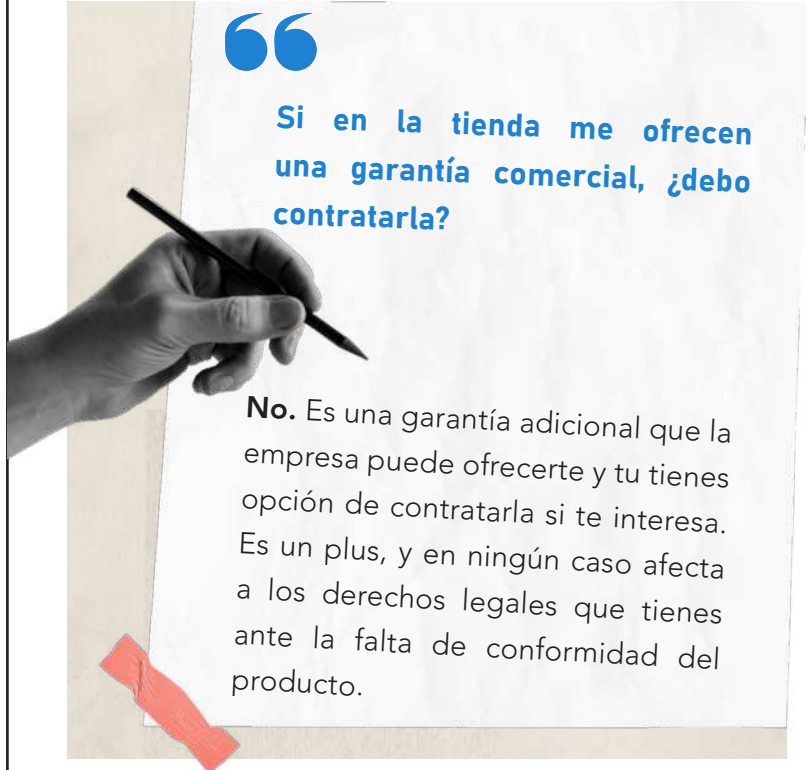
Sí. Lo recomendable es dejar constancia de ello en el albarán de entrega de la persona que te ha entregado el paquete. Además, conviene que informes de lo ocurrido en el servicio de atención al cliente de la empresa repartidora. En este caso, debes dejar la caja tal y como está, sin desembalar el producto, para que la empresa lo analice.

En el caso de que los daños en el artículo solo se vean una vez abierto el paquete, debes reclamar a la empresa repartidora cuanto antes. Cada empresa tiene unos plazos para reclamar, así que debes fijarte bien en ellos.

Cuando presentas la reclamación, debes detallar lo máximo posible los daños, adjuntando fotos y todas las pruebas posibles.

Una vez hecha la reclamación, si no recibes respuesta o no es satisfactoria, puedes reclamar ante la Junta Arbitral de Transporte.

Garantía comercial



Viajes en tren



Me iba de viaje y mi tren se retrasó más de dos horas, ¿tengo derecho a una indemnización?

Sí. Si el retraso es superior a 120 minutos, la indemnización será igual al 50% del precio del billete.

Además, con retrasos de más de 60 minutos, tienes derecho a comida y bebida suficiente, alojamiento en caso de tener que pasar la noche y transporte al alojamiento y/o a la estación más cercana.

¿TE VAS DE VIAJE?



INFÓRMATE

Infórmate de todo. Un básico que te evitará problemas.



COMPARA

Verás precios y ofertas distintas, analiza todo y escoge lo que mejor se ajuste a tu bolsillo y tus necesidades.



CUIDADO

Las ofertas sospechosamente atractivas pueden tener trampa.



PAPELEO

Presupuesto, facturas, publicidad... guárdalo todo. ¡Es vinculante!



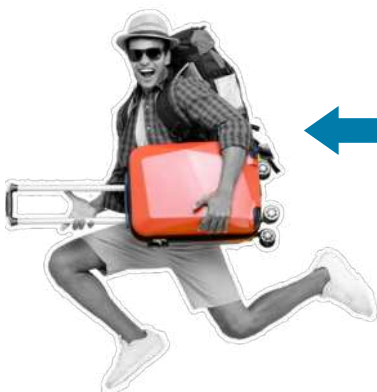
REFERENCIAS

Las reseñas y comentarios son muy útiles, cotillea un poco a ver qué dicen del sitio.



SEGURIDAD

Si contratas por Internet, que sea en una web segura. Utiliza también formas de pago que no pongan en peligro tu cuenta.



CANCELACIÓN

Nadie contrata pensando en esto, pero puede pasar, así que infórmate de las condiciones de cancelación.



CONTRATO

Pídelo por escrito y en soporte duradero.

*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

