



Instituto Vasco de Consumo

# kontsumoBIDE

nº 48 SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2023

[www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)

# Complementos alimenticios bajo control



## 'ECOPOSTUREO' o GREENWASHING

así cuelan  
en tu cesta una  
'mentira verde'

## ACADEMIAS y CENTROS DE FORMACIÓN

¿Cómo elegir?

## BLACK FRIDAY

Plántale cara a esta  
iniciativa que solo  
busca vaciar bolsillos



**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](http://kontsumobide.eus/revista)

---

# CONTENIDOS

---

nº 48 SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2023

## Consumo hoy

4 Breves sobre consumo

## Artículos

- 8 "Ecopostureo" o Greenwashing: así cuelan en tu cesta una 'mentira verde'
- 10 Academias y centros de formación: ¿cómo elegir?
- 12 Plántale cara al Black Friday
- 17 Llamadas comerciales: se acabó lo que se daba

## El tema es...

13 Complementos alimenticios bajo control

## Formación

16 ¿Te vas de casa? Kit básico de supervivencia

## Consultas

18 Preguntas y respuestas sobre temas de consumo

## Infografía

19 Te mostramos el recorrido de una reclamación



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

¡Suscríbete! → <https://labur.eus/kontsumo>



## BANCA

### Recibos: ¿qué pasa si los devuelvo?

**Es muy habitual dar el consentimiento para domiciliar en la cuenta bancaria diversas facturas (luz, agua, gas, teléfono y hasta el gimnasio o la guardería). Pero, ¿qué pasa cuando te cargan recibos no autorizados o con importes que no son correctos? ¿Se pueden devolver sin más?**

Si el cargo no ha sido autorizado, debes notificarlo al banco lo antes posible. **El plazo máximo para poder devolverlo es de 13 meses** desde la fecha en la que te lo han cargado.

Si el pago ha sido autorizado, puedes devolverlo en el plazo de ocho semanas desde la fecha de cargo. Podrás hacerlo si cuando diste la autorización no se especificaba el importe exacto o si el importe supera la cantidad esperada. Por ejemplo, si estás pagando durante varios meses seguidos 30 euros de luz y te llega un recibo de 100 euros, su devolución está justificada.

Cuando devuelves un recibo, el banco deberá reintegrar el importe en un plazo de 10 días hábiles.



Hay que tener cuidado a la hora de devolver un recibo para asegurarnos de que no nos incluyen en un listado de morosos. Debemos hacer devoluciones justificadas y mantener comunicación con la compañía. A veces, no hay aviso de inclusión en registros de morosos y eso puede suponer un verdadero problema: por ejemplo, que no te concedan un préstamo en el banco o que te corten el suministro o la línea.

## CIBERSEGURIDAD

### ¿Cuánto tiempo tarda un hacker en adivinar tu contraseña?

La empresa de ciberseguridad Hive Systems ha publicado una tabla mostrando cuánto tiempo tardaría un hacker en averiguar una clave por métodos de fuerza bruta dependiendo de su longitud y su composición. (La puedes ver en [hivesystems.io](https://hivesystems.io)).

Aquellas contraseñas que solo se componen de números son más fáciles de piratear y pueden ser descubiertas en menos de una semana. **Para que una clave sea segura**, debe contener mínimo 12 caracteres y estar compuesta de números,

letras, símbolos, mayúsculas y minúsculas. Una de este tipo tardaría en averiguarse unos 226 años. Con 10 caracteres, el tiempo en descubrirla desciende a 2 semanas.



#### Contraseñas seguras

- Cuantos más caracteres tenga, combinando letras, números, mayúsculas y minúsculas, mejor.
- Añade seguridad adicional activando un segundo factor de autenticación (como una clave que recibes por SMS).
- Utiliza gestores de contraseñas para poder recordarlas.

## DERECHO AL OLVIDO

### Búsquedas en Internet: cómo hacer que desaparezca tu nombre

**Internet es un enorme contenedor de información de millones de personas. ¿Has probado alguna vez a buscar tu nombre en Internet?**

Quizá te sorprendas y resulta que apareces en más de un sitio web. La información personal se puede eliminar ejerciendo el derecho al olvido: es el derecho que tiene una persona de borrar, bloquear o suprimir algún dato personal para que no figure en los resultados de búsqueda en Internet y proteger así su privacidad.

#### ¿Se puede borrar todo lo que se quiera?

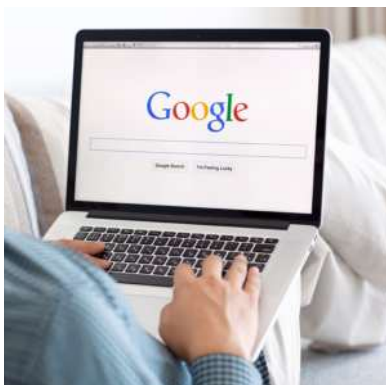
Se puede eliminar aquella información que sea inadecuada, inexacta, obsoleta o que no sea de interés público y que pueda aparecer en los buscadores de Internet como Google, Bing o Yahoo. También puede aplicarse a páginas web que contienen datos personales que ya no son relevantes o que se han publicado sin consentimiento.

Para que estos datos desaparezcan, tienes que ponerte en contacto con la empresa que



haya publicado esa información y pedir que los eliminen. Para ello, accede a la web donde se encuentre y busca los datos de contacto.

Si no te contestan en un mes o la respuesta no es satisfactoria, guarda las pruebas de la solicitud y reclama ante la Agencia Española de Protección de Datos.



#### Opciones que te da Google

Puedes solicitar a Google que retire tu información personal del buscador (teléfono, fotografías personales o cualquier dato que te afecte públicamente).

Se hace rellenando un cuestionario, pero debes tener en cuenta que esto no implica que esa información desaparezca definitivamente de Internet: desaparece de las búsquedas, pero puede que la página web que contenía esos datos los siga manteniendo.

## ALQUILER DE VIVIENDA

### La inmobiliaria me pide que abone los honorarios, ¿es legal?



No. Con la nueva Ley de Vivienda las personas inquilinas no tienen que pagar los honorarios; los gastos de gestión inmobiliaria y los de formalización del contrato serán a cargo del arrendador. Aun así, si te los piden, esto es lo que debes hacer según el Ministerio de Derechos Sociales:

- Recuérdales que lo prohíbe la ley. Si te insisten, paga por transferencia y como concepto indica: "Honorarios arrendamiento".
- Pide la factura a la inmobiliaria o el comprobante a la persona propietaria del piso.

Una vez que hayas firmado el contrato de alquiler, solicita la devolución de los honorarios por escrito, presentando una reclamación en la inmobiliaria. Si la respuesta no es la que esperabas, denuncia ante Kontsumobide o cualquier organismo de consumo.

## ETIQUETADO DE ALIMENTOS

### Alimentos "diseñados" para bebés: ¿son necesarios?

Purés de verduras y carne, galletas, snacks, bolsitas de puré de fruta... Estos alimentos empaquetados y diseñados "para bebés", no son necesarios. Pero si en algún momento decides comprarlos, como los purés o papillas de fruta, por ejemplo, fíjate en la lista de ingredientes para saber exactamente de qué están compuestos.

No te fijas solo en la imagen del envase, debes fijarte en qué proporción se encuentra cada una de las frutas que contiene y si tiene, además de la fruta, algún otro ingrediente como galletas, harinas o leche.

Respecto a la fruta, cabe señalar que siempre es mejor comerla entera, para que sus azúcares se absorban de manera saludable gracias a su fibra. Cuando se hace zumo o puré, se retira la fibra y sus azúcares actúan de forma similar al azúcar blanco, lo que lo convierte en azúcares libres.



#### ¿Debo hacer caso a las recomendaciones de edad que se refleja en el alimento?

- La ley dice que, en los productos recomendados a partir de los cuatro meses, se podrá señalar que son **adecuados** a partir de dicha edad, salvo que "una persona independiente y competente en medicina, nutrición o farmacia u otro profesional de la asistencia a madres y niños" indique lo contrario.

## TECNOLOGÍA

### Cargador universal para móviles



A finales de 2024, todos los teléfonos móviles, tabletas, cámaras, auriculares, videoconsolas y libros electrónicos que se vendan deberán incorporar un puerto de carga USB tipo C. Los ordenadores portátiles tendrán hasta el abril de 2026 para adaptarse a la normativa.

La Unión Europea aprobó a finales de 2022 la normativa del cargador universal para todos los dispositivos electrónicos que se comercialicen dentro de los países miembros. La nueva norma pretende reducir la fragmentación del mercado a causa de la existencia de diferentes conectores de carga y reducir la generación de residuos electrónicos.

Los dispositivos deberán mostrar etiquetas con la información sobre la carga, para que puedas saber si el cargador que tienes es compatible. Así, cuando te compres un nuevo teléfono móvil podrás decidir si lo coges también con el cargador o sin él.

Esta medida beneficia no solo a las personas consumidoras por **el ahorro y la comodidad** que supone, sino también al **medio ambiente**, porque se reducen los residuos electrónicos mediante la reutilización de cables y cargadores.

## INSPECCIÓN TÉCNICA DE VEHÍCULOS

### Nuevas pruebas en la ITV



Desde el pasado mes de mayo el manual de procedimiento de la inspección técnica de vehículos (ITV) incluye dos nuevas pruebas: **el sistema de llamada de emergencia** (eCall) y la **recopilación de datos sobre el consumo** OBFCM (On-Board Fuel Consumption Meter).

La normativa no afecta a todos los vehículos y a los que les afecta no les implica acción adicional. El eCall es para vehículos matriculados a partir de marzo de 2018 y el OBFCM para los matriculados a partir del 2021.

## CRÉDITOS PRECONCEDIDOS

### Que las deudas no te atrapen



Existen dos tipos de préstamos: los necesarios (emergencias, gastos imprevistos) y los prescindibles (caprichos o compras compulsivas). Aunque tener acceso a ellos cada vez parezca más fácil (las entidades suelen anunciar que te conceden un préstamo a golpe de "clic"), primero tienes que tener en cuenta tu situación económica y las comisiones o intereses que tendrás que abonar. Un préstamo significa que la entidad que te lo concede te va a cobrar intereses por ello, así que cuanto más baja sea la TAE (la Tasa Anual Equivalente), menos dinero te costará devolver la deuda.

#### Antes de pedir un préstamo...

- ▶ Pídelo cuando tengas una estabilidad económica.
- ▶ No pidas más de lo que necesitas.
- ▶ Calcula tus ingresos y tus gastos para saber si te lo puedes permitir. Evitarás caer en impagos, que la deuda se te acumule multiplicando los intereses y entrar en una espiral con difícil salida.
- ▶ No dediques más de 35% del sueldo mensual a pagar todas tus deudas.
- ▶ Compara las diferentes opciones y escoge la que mejores condiciones te ofrezca.

# 'Ecopostureo' o Greenwashing: así cuelan en tu cesta una 'mentira verde'



El 'ecopostureo' o *greenwashing* (del inglés "lavado verde") se trata de una estrategia de marketing que utilizan algunas empresas para aumentar sus ventas aparentando que son más respetuosas con el medioambiente de lo que realmente son.

Sostenible, ecológico, bio, vegano... cada vez son más las personas que, si les dan a elegir entre un producto "verde" y otro que aparentemente no lo es, se decantan por el primero, porque realmente, sí existe una preocupación por el medio ambiente. Las empresas, son conscientes de ello, y muchas recurren al *greenwashing*, un tipo de marketing verde destinado a crear una imagen de responsabilidad ambiental que **no siempre es cierta**.

El objetivo de esta estrategia no es otro que **incrementar las ventas**: dan un giro "verde" a la imagen de la empresa o de sus productos para hacer creer que son respetuosos con el medio ambiente o que han adquirido un compromiso medioambiental. Se manifiesta de muchas maneras en los productos o servicios que

proporciona (ya sea cosmética, alimentación, moda...), en el propio funcionamiento de la empresa o en las relaciones que establece con terceras partes. Pero en muchas ocasiones, no ha producido ningún cambio real y no cumple con lo que está vendiendo. Es un "ecopostureo" en toda regla. Se aprovechan de las personas más concienciadas y más preocupadas por el impacto medioambiental que genera nuestro consumo, haciendo publicidad que podríamos considerar como engañosa.

## Prácticas comerciales engañosas

El *greenwashing* se practica en todos los sectores: alimentación, cosmética, productos de

limpieza, textiles... El modus operandi de estas empresas se apoya en la publicidad, la comunicación corporativa, el lobbying y el etiquetado. Con diferentes técnicas de comunicación inducen a pensar que están siendo respetuosos con el planeta. Por ejemplo, una marca de automóviles que vende coches eléctricos clasificados como "Eco", pero para producir las piezas no reducen las emisiones de CO<sub>2</sub>. O una empresa que se anuncia como "biofábrica", con el logotipo verde, que te hace pensar que el medio ambiente es su prioridad, pero luego produce energía contaminante.

La mejor forma de seguir contaminando es confundir a las personas preocupadas



## UNA EMPRESA QUE OFRECE PRODUCTOS COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE, DEBE TENER EN CUENTA EL SECTOR SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL

por la crisis climática. Para las empresas, a corto plazo, es más fácil que cambiar su conducta, ya que esto cuesta dinero.

El *greenwashing* es difícil de controlar, pero la Comisión Europea, con ese objetivo, ha propuesto varias modificaciones de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales. Entre otras medidas, se amplía la lista de características del producto sobre las que un comerciante no puede engañar a las personas consumidoras con el objetivo de incluir el impacto medioambiental o social, la durabilidad y la reparabilidad.

También se añaden nuevas prácticas consideradas enga-

ñosas, "como hacer una declaración medioambiental sobre comportamientos futuros sin metas ni compromisos claros, objetivos y verificables, y sin un sistema de supervisión independiente".

### ¿Cómo detectar si se trata de ecopostureo o realmente es ecologismo real?

Las empresas pueden hablar de "fabricación sostenible", "productos ecológicos", o utilizar envases con tonos verdes o naturales, como el color de la tierra. Pero no te quedes solo con la fachada, porque en ocasiones solo induce a error. Trata de averiguar si realmente esas afirmaciones son ciertas. Fíjate, por ejemplo, en el

porcentaje de productos que se hacen con materiales reciclados o en las condiciones laborales de las personas que trabajan ahí.

Para obtener una información real, es muy importante fijarse en la etiqueta de los productos, en la información que publican en su web, etc. y no solo en el envase.

Existen diferentes etiquetas que, además, certifican que los productos cumplen con los criterios de sostenibilidad ambiental. Por ejemplo:



### NATURAL ≠ ECOLÓGICO

La ecología significa respeto con el medio ambiente, que lo defiende y que lo protege. Y la palabra natural, aunque se entienda como algo positivo, no implica que sea ecológico, que carezca de aditivos o que no haya sido transformado. Hay que ir más allá: ¿cómo y dónde se produce ese producto?

### VEGANO ≠ SOSTENIBLE

Que un producto (alimento, cosmético o una prenda de ropa) sea vegano indica que no contiene ningún ingrediente ni material de origen animal. Pero esto no quiere decir que se haya fabricado de manera sostenible. Puede estar hecho con medios de producción agresivos con el medioambiente.



### INFORMACIÓN DETALLADA

Una empresa puede tener productos sostenibles, pero no implica que la marca lo sea en su totalidad. Si es respetuosa con el planeta ofrecerá toda la información posible para dar conocimiento de ello en relación al ámbito social, económico y ambiental: emisiones de CO2, condiciones del personal contratado, eficiencia energética... Si presume de ser sostenible, debe ser transparente y comunicativa sobre su gestión. Si no hay pruebas que lo demuestren, quizá estén vendiendo solamente humo (verde).

# Academias y centros de formación: ¿cómo elegir?



**Falta de información, incumplimiento de contrato, prácticas incompletas... La información previa es la clave para escoger bien y evitar estafas.**

Tras el verano empieza la temporada de los buenos propósitos y cada vez son más las personas que deciden aprender o mejorar un idioma, preparar una oposición, ampliar estudios o reforzar algún punto débil del currículum. Escoger una academia o un centro para empezar o seguir con tu formación no es fácil. Existen múltiples opciones: centros de enseñanza reglada y no reglada, con clases online, presenciales o mixtas, con y sin prácticas o posibilidad de acceder a una bolsa de trabajo...

También existe un elevado número de reclamaciones recibidas en Kontsumobide que hacen referencia a **incumplimientos de contrato**. En ocasiones, se trata de contratos realizados por vía telefónica

o en los que ni siquiera aparecían las condiciones específicas del mismo, ni la titulación que se obtiene, ni las condiciones de las prácticas a realizar una vez finalizado el curso. Metodologías que no se ciñen a lo acordado, prácticas incompletas o que se deben realizar en otras comunidades sin informar de ello previamente o, en el caso de las academias para preparar oposiciones, temarios que no se ajustan a la bibliografía específica acordada.

Es importante saber elegir el centro formativo o la academia para evitar disgustos. El boca a boca o las reseñas en Internet pueden ser de gran ayuda, pero hay una serie de cuestiones que son básicas y pueden ayudarte.

## DEBEN ENTREGARTE UNA FACTURA O JUSTIFICANTE DE PAGO POR CADA DESEMBOLSO. PÍDELO.

### Consejos para saber elegir con criterio y evitar que te estafen

La información es la clave para evitar disgustos. En primer lugar, pregunta si el título o certificado que vas a obtener cuando termines el curso será oficial o no. Todo lo que hayas visto publicitado, guárdalo, porque es vinculante: los centros tienen que cumplir con lo que dicen en la web, folletos o carteles publicitarios. Si existen bolsas de trabajo, deben especificar las condiciones de acceso e indicar si tienen convenios firmados con entidades o empresas. Fíjate también en la cualificación del profesorado.

Cuando te hayas decidido, ten en cuenta que el contrato siempre te lo tienen que dar en un soporte duradero y nunca ha de realizarse vía telefónica sin opción a leer todas las cláusulas. Léelo bien antes de firmar: debe incluir los datos sobre las partes intervinientes, el nombre del curso, la duración del mismo, el precio y su forma de pago. Hay centros que ofrecen material de enseñanza, pregunta también por su precio. Infórmate bien sobre los diferentes conceptos, como la matrícula inicial o la cantidad de cada mensualidad.

Presta especial atención a las condiciones impuestas por la empresa, por si existe alguna cláusula abusiva, y fíjate en las condiciones para darte de baja. Aunque pagues por mensualidades, el contrato puede obligarte a cumplir y a abonar todo el curso. Para las inscripciones realizadas por Internet, dispones de 14 días para echarte atrás sin necesidad de justificar el motivo.

Si financias el pago del curso con un crédito, la academia no puede imponerte que lo solicites a una entidad financiera concreta. Lee bien el contrato de crédito y las condiciones de cancelación. Sí que tienes que tener en cuenta, que si se trata de un crédito vinculado tendrás mayor protección que si se trata de un crédito al consumo.

Si tienes cualquier problema y no consigues llegar a un acuerdo amistoso con el centro, **reclama en Kontsumobide** o en cualquier organismo de consumo.

### ¿DÓNDE SE OBTIENEN LOS TÍTULOS NO OFICIALES?

**Los centros de enseñanza no reglada son aquellos que otorgan titulaciones no oficiales (academias de idiomas, de diseño o de informática). Son servicios ofertados por empresas privadas.**



# Plántale cara al Black Friday

Esta iniciativa originaria de Estados Unidos, se caracteriza por promover grandes descuentos con el único objetivo de vaciar nuestros bolsillos.

Este día está marcado en el calendario como la antesala a la campaña navideña y cada año coge más fuerza, pero hay que tener cuidado porque también aumentan los fraudes relacionados con la calidad de los productos y sus precios reales. El Black Friday es puro marketing: las ofertas con plazo temporal limitado arrastran a la compra compulsiva e irreflexiva.

## Hacia un mundo sostenible: Green Friday

Las compras masivas del Black Friday suponen un gran impacto para nuestro entorno. El Green Friday surge en 2015 como alternativa sostenible al viernes negro, para luchar contra el consumo desmedido. Este movimiento se puso en marcha por la Comisión Europea junto a diferentes organizaciones ecologistas y apuesta por concienciar a las personas a consumir de manera responsable y sostenible.

Tienes tiempo para ir reflexionando sobre este día. Durante esta época lo que **debe prevalecer es un consumo menor**, y si compras algo, que sea porque verdaderamente lo necesitas. Piensa también en el uso que le vayas a dar en el futuro a lo que compres y si ya tienes algo parecido en casa. Si finalmente decides comprar este día (o durante los días que dure la campaña), sigue nuestros consejos.



- **No compres para devolver.** Esto supone un aumento de emisiones de CO2 debido al transporte y aumento de residuos, por el embalaje.
- **Ponte un presupuesto** y haz una lista con lo que tienes intención de comprar. Esto hará que tu economía no se desequilibre.
- **Compara precios.** Tienes tiempo para ver la evolución del precio de algo en concreto antes del Black Friday. Así verás si realmente tiene descuento.
- **Compra local.** Las tiendas de tu barrio te ofrecen cercanía y confianza que no encuentras en las grandes cadenas.
- **Conoce tus derechos.** Que rebajen el precio no implica que lo hagan tus derechos.
- **Lee toda la información** relativa al producto y a la política de devoluciones.
- Si vas a comprar por Internet, hazlo en **web seguras**.

# Complementos alimenticios bajo control



La etiqueta debe aparecer en el envase y no debe atribuir al producto

**ninguna propiedad única**

si todos los de su tipo la tienen

El uso de los complementos alimenticios está muy extendido pero muchas personas consumidoras tienden a considerarlos inocuos y en muchos casos no son conscientes de sus contraindicaciones.

Según la RAE, un complemento alimenticio es un producto cuyo fin es complementar la dieta formal consistente en fuentes concentradas de nutrientes o de otras sustancias que tengan un efecto nutricional o fisiológico, comercializado en forma dosificada, tales como

cápsulas, pastillas o ampollas de líquido. El suplemento en cambio, es la acción o efecto de suplir, es decir, que suple o sustituye a un alimento o comida.

El complemento alimenticio trata de corregir deficiencias nutricionales, pero no son

medicamentos, y como tales, no pueden ejercer una acción farmacológica, inmunológica o metabólica. Así que es importante tener claro que su uso no está destinado a tratar o prevenir enfermedades ni a modificar funciones fisiológicas.

**Eider García de Albeniz, nutricionista del centro Onure, en Vitoria-Gasteiz:**

## **"Cada vez más nutricionistas nos alejamos de ofrecer sustitutivos y nos basamos en reeducar a la población en los buenos hábitos de alimentación"**

En la Unión Europea estos productos están regulados como alimentos y tienen que cumplir una serie de requisitos que se especifican en la Directiva 2002/46/CE. En la norma se establece una lista de vitaminas y minerales que pueden añadirse a los complementos alimenticios con fines nutricionales, como la vitamina C y el calcio o las sustancias autorizadas como fuente de las vitaminas y los minerales, por ejemplo, L-ascorbato de sodio como fuente de vitamina C y lactato cálcico como fuente de calcio.

Son muchas las personas que acuden a centros especializados para adquirir buenos hábitos alimenticios. Y, según nos cuenta Eider García de Albeniz, nutricionista del centro Onure, en Vitoria-Gasteiz, "hoy en día, cada vez más nutricionistas nos alejamos de ofrecer sustitutivos de comidas y nos basamos en reeducar a la población en los buenos hábitos de alimentación". Es por eso que en Onure, utilizan los complementos nutricionales para reforzar ciertas carencias que pueda tener el o la paciente tras un análisis previo.

Los complementos nutricionales tienen sus beneficios. Eider señala que "en el mundo deportivo utilizamos complementos para que el

*deportista se recupere tras el ejercicio intenso o para que mejore el rendimiento deportivo. Un ejemplo pueden ser los geles con cafeína. Estos aportan energía en la práctica deportiva 'para que no te dé una pájara' y la cafeína te activa".*

También beneficia a la persona cuando "en la práctica clínica, si un paciente viene con déficit nutricional, por ejemplo, con una anemia ferropénica o déficit de hierro, además de pautar una dieta rica en hierro, si el médico lo considera, lo complementamos con un suplemento de hierro. Otro ejemplo es el de las personas vegetarianas, que deben tomar vitamina B12 ya que esta solo se obtiene mediante el consumo de alimentos de origen animal".

Estos complementos no se

deben confundir con aquellos que pueda ofrecer la "industria del adelgazamiento" como dice Eider, "que también los vende haciendo creer que ayudan a la pérdida de peso, pero en la práctica real lo que hacen únicamente es generar dinero".

### **No se deben tomar por iniciativa propia**

Si tomas complementos alimenticios, debes hacerlo con las dosis diarias que se recomiendan en el etiquetado, porque no son inocuos. "Que algo sea natural o que no sea un medicamento, no significa que no sea tóxico", señala Eider. "Además de tener alguna prueba donde se indique el déficit de un nutriente, es importante saber cuál es el historial clínico de la persona



## La normativa obliga a indicar en la **etiqueta** la información sobre posibles **riesgos para la salud**.

y si toma algún medicamento, para ver si son compatibles o hay contraindicaciones.

"Hay mucha desinformación y mucho 'amimefuncionismo'", nos cuenta Eider. "Muchas personas piensan que si 'la vecina del 5º lo toma y le ha ido bien, lo van a probar también'".

**Los suplementos no se deben tomar por iniciativa propia;** en caso de dudas, se debe consultar primero a una persona especialista, sobre todo si hay patologías de por medio.

También es muy importante fijarse en el etiquetado de estos productos. La normativa obliga a indicar en la etiqueta la información sobre posibles riesgos para la salud. Suelen aparecer las dosis generales a consumir, "pero si la persona necesitara más cantidad por déficit o por necesidad especial, se lo deberá recomendar el profesional que se lo ha pautado", señala Eider, destacando que "se necesita cierta responsabilidad por parte de la persona que lo recomienda, por parte de la persona vendedora y por parte de la persona consumidora".



### Etiquetado y publicidad

El etiquetado es obligatorio en los complementos alimenticios, al igual que en los alimentos destinados a la persona consumidora final sin una posterior transformación. La etiqueta debe aparecer en el envase y no debe inducir a error ni atribuir al producto ningún tipo de propiedad única o especial si todos los de su tipo la tienen. Tampoco incluirá ninguna afirmación que sugiera que una dieta equilibrada

no aporta las cantidades adecuadas de nutrientes ni tampoco señalará que el producto previene, trata o cura una enfermedad.

Si se comercializan con la denominación de "**complemento alimenticio**", los datos de las características del producto, el origen, la composición, la forma de obtención y la fecha de caducidad deben mostrarse de forma clara y legible. No pueden ser tapadas o disimuladas.

La cantidad de nutrientes o de sustancias con un efecto nutricional o fisiológico contenida en el producto aparecerá en la etiqueta de forma numérica.

### Consejos:

- Antes de comprar ningún suplemento, consulta con un profesional de la salud para saber si realmente lo necesitas y si lo tomas, que sea siempre bajo supervisión.
- No compres suplementos en establecimientos que no cumplan los requisitos de higiene ni los mantengan bien conservados.
- Fíjate siempre en la fecha de caducidad o de consumo preferente.
- No te creas todo lo que dice la publicidad, ten pensamiento crítico.
- Para garantizar una buena salud, debes seguir una dieta variada y equilibrada, y mantenerte en buena condición física.
- Educa a las personas menores de edad en hábitos nutricionales saludables. Deja la bollería y la comida rápida solo para ocasiones contadas.

# ¿Te vas de casa?

## Kit básico de supervivencia







Ofrecemos formación dirigida al alumnado de la UPV/EHU, relacionada con el salto a la emancipación.

Desde Kontsumobide hemos preparado un proyecto formativo para ayudar a independizarse dirigida a todo el alumnado de la Universidad Pública Vasca (UPV/EHU). Esta formación se enmarca dentro del convenio de colaboración firmado con esta Universidad. El curso se va a ofertar desde primeros de octubre a finales de noviembre de 2023.

Al final de la formación, las personas participantes serán capaces de saber defender sus derechos porque dispondrán de la información suficiente para ello; de mostrar una actitud crítica sobre los modelos de consumo actuales; y de actuar de manera autónoma y responsable en lo que al consumo se refiere.

La formación está dirigida a aquellas personas estudiantes de cualquiera de los grados ofertados por la UPV y se impartirá de manera online, al ritmo que cada asistente decida, dentro de la semana en la que se trabajará cada temática. Se dispondrá también de un servicio de tutoría para resolver dudas o consultas.

-  ALUMNADO UPV/EHU
-  OCTUBRE-NOVIEMBRE
-  25 HORAS
-  1 CRÉDITO ECTS



### El curso está basado en 7 retos, uno por semana:

1. Lo que Kontsumobide puede hacer por ti.
2. ¿Alquilamos o compramos piso?
3. Economía doméstica. ¿Quién lleva el bote?
4. Suministros y facturas. ¿A qué debo hacer frente?
5. Nos vamos de compras. Lo que las etiquetas esconden.
6. Operaciones bancarias. ¿Qué servicios ofrecen?
7. Consumo social y ecológico. Nuevo rumbo.

Una vez finalizado cada reto, el alumnado dispondrá de un cuaderno de bitácora que le servirá como resumen de lo aprendido. Cada módulo cuenta con una parte teórica, una práctica y una de aplicación. En total son 25 horas de proyecto que suponen un crédito ECTS.



# Llamadas comerciales: se acabó lo que se daba

Desde el pasado 29 de junio se reduce la posibilidad de que las empresas puedan hacer llamadas comerciales para ofrecer sus productos o servicios.



**Las llamadas comerciales** a cualquier hora pueden llegar a ser molestas. Sobre todo, si te llaman más de una vez en un mismo día. Lllaman para contarte ofertas maravillosas, para intentar convencerte de que compres o de que contrates su producto y tú te acabas agotando, a pesar de que entiendes que la persona que está al otro lado del teléfono está cumpliendo con su trabajo.

Desde el pasado 29 de junio, tal y como recoge la última reforma de la Ley General de Telecomunicaciones, se reduce la posibilidad de recibir llamadas comerciales. El artículo 66, 1.B dice exactamente que las personas consumidoras tienen derecho *“a no recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial, salvo que exista consentimiento previo del propio usuario para recibirlas (...)”*. Es decir, que las empresas necesitarán tu permiso previamente para poder contactar contigo.

**La única excepción** es que, si la empresa que te llama ya tiene una relación contigo, porque se trata de la compañía de gas, luz o telefonía con la que tienes un contrato, sí podrá llamarte. Y también si has dado tu consentimiento a través de contratos, concursos, redes sociales, etc., por lo que debes prestar mucha atención. Estas llamadas las podrán hacer siempre

dentro de los horarios establecidos en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios: de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 21:00 horas (excepto festivos).

Si quieres anular el consentimiento para que te llamen, puedes inscribirte en la Lista Robinson. En la propia plataforma han incorporado la posibilidad de hacerlo y así la propia Lista Robinson se encarga de comunicar a la empresa que no quieres que te vuelvan a llamar. Y si tienes algún problema o quieres denunciar malas conductas, tendrás que acudir a la Agencia de Protección de Datos.

## Mejora la protección de las personas consumidoras

El 20 de octubre del pasado año entró en vigor la Ley General de Telecomunicaciones, sustituyendo a la anterior normativa de 2014, y las modificaciones introducidas refuerzan los derechos de las personas consumidoras y la protección de los datos de carácter personal. En ella se establece que tendrán derecho a recibir mayor información sobre las características y condiciones de los servicios y sobre su calidad en relación al precio o las limitaciones de las ofertas.



## Servicio de Asistencia Técnica



**Se me ha estropeado la lavadora y he pedido presupuesto para la reparación en el SAT. Me parece excesivo y finalmente no la voy a reparar. ¿Tengo que pagar por el presupuesto?**

Si no te interesa reparar la lavadora debes renunciar al presupuesto por escrito, pero debes tener en cuenta que el SAT puede cobrarte una cantidad por su elaboración. La cuantía de la factura debe coincidir con la del presupuesto. El importe será como máximo:

Para **línea blanca y similares** (lavavajillas, lavadoras, frigoríficos...): 30 minutos del valor de la mano de obra.

Para **línea marrón y electrónica** (ordenadores, televisiones, equipos de sonido...): 60 minutos del valor de la mano de obra.

Para **pequeños aparatos de uso doméstico** y otros no contemplados en los grupos anteriores (secadores, freidoras, tostadoras...): 15 minutos del valor de la mano de obra.

## Alquiler de vivienda



**Vivo en un piso de alquiler y he avisado con tiempo de ello, ¿en qué casos pueden quedarse con la fianza?**

Cuando alquilas un piso, según la Ley de Arrendamientos Urbanos, es obligatorio entregar una fianza de la cantidad equivalente a una mensualidad de renta. Esta cantidad se devuelve cuando se deja el piso, después de haber comprobado que se encuentra tal y como se entregó.

De no ser así, es decir, si hay daños o desperfectos debidos a un mal uso, la persona propietaria puede quedarse con la fianza. Como a veces es difícil de demostrarlo, lo recomendable es incluir fotografías junto al contrato de alquiler, para poder distinguir entre mal uso y desgaste.

Si la persona inquilina no está al corriente de pago (suministros, por ejemplo), puede que tampoco se devuelva la fianza. No obstante, si todo está en orden y no te la devuelven, reclama.

## Pagos con tarjeta



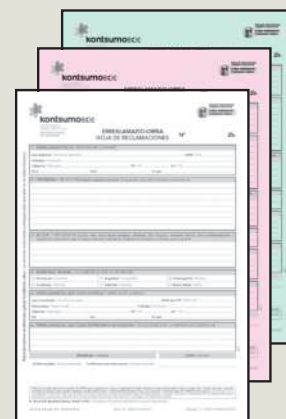
**¿Por qué necesito la copia de pago con tarjeta? ¿No es suficiente con el tique de compra?**



Cuando quieres devolver un producto que has pagado con tarjeta, es recomendable presentar el tique de compra y la copia del pago, por eso muchas veces van grapados.

Pide siempre la copia que muestra que has pagado con tarjeta y guárdala junto al tique de compra, evitarás problemas en caso de tener que hacer alguna reclamación.

# RECORRIDO DE UNA RECLAMACIÓN



1

Tienes un problema con una tienda y pides la hoja de reclamaciones.



2



Rellenas la hoja con los datos y el detalle de lo ocurrido. También debes indicar lo que deseas obtener con esa reclamación. Firma la hoja y entrégala cuanto antes.

Original blanco: para la Administración  
Copia rosa: para la tienda.  
Copia verde: para ti.

5

Ahora es nuestro turno, hablamos con la tienda y le damos 15 días hábiles para presentar alegaciones y pruebas.



4

Entrega el original blanco junto a los documentos que sirvan de prueba en las oficinas de Kontsumobide o en la OMIC\*.



3

Recopila la copia de los documentos o pruebas que consideres oportunos. Guarda para ti los originales.



6

Intentaremos que entre la tienda y tú lleguéis a un acuerdo para resolver el conflicto.



Si durante la mediación vemos indicios de que la tienda ha podido cometer alguna infracción administrativa, tomaremos medidas sancionadoras.

7

Si la mediación no es posible, te queda pedir un arbitraje con el fin de solucionar el conflicto.



Si no se soluciona, la opción que te queda es la vía judicial.

\* OMIC: Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora).

*zuregandik gertu  
cerca de ti*

**BILBAO**

Alameda Rekalde, 39 A  
[kb-bizkaia@kontsumobide.eus](mailto:kb-bizkaia@kontsumobide.eus)

**DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN**

Easo, 10  
[kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus](mailto:kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus)

**VITORIA-GASTEIZ**

Santiago, 11  
[kb-araba@kontsumobide.eus](mailto:kb-araba@kontsumobide.eus)

 900 84 01 20

[www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)

