



Instituto Vasco de Consumo

REVISTA kontsumoBIDE

Nº 41 MAYO - AGOSTO 2021

www.kontsumobide.eus

MICROPLÁSTICOS: la contaminación invisible



**Compraventa de
segunda mano:**

**negocios que
esquivan la crisis**

**Mascarillas
higiénicas:**

**mayor regulación
en el mercado**

Teléfonos 902:

**las empresas deben
ofrecer una línea
gratuita**



CONTENIDOS

- 4 Consumo hoy**
- 8 Artículos**
 - Negocios que esquivan la crisis
 - Cuidado con las tarjetas 'revolving'
 - Mascarillas higiénicas: mayor regulación
- 13 El tema es**
 - Microplásticos: la contaminación invisible
- 16 Formación**
 - Txiki Txokoa
- 17 Normativa**
 - Teléfonos 902: debe haber opción gratuita
- 18 Consultas**
- 19 Infografía**
 - ¿Dónde reclamo?



ISSN: 2695-6853

Depósito Legal: LG G 53-2020

Edita: Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo (Vitoria-Gasteiz)

kontsumobide@kontsumobide.eus

www.kontsumobide.eus

Disponible online: kontsumobide.eus/revista



8

Negocios que esquivan la crisis

Comprar y vender productos de segunda mano a través de plataformas es un modelo de consumo con más protagonismo cada día.



Cuidado con las tarjetas revolving | 10



Mayor regulación Mascarillas higiénicas | 12

Directiva PSD2

Pago online más seguro



El pago online es más seguro desde el pasado mes de enero. Si eres una persona usuaria de banca móvil te habrás percatado.

La entrada en vigor de la directiva PSD2 (Payment Services Directive 2) obliga a que se apliquen al menos dos de los siguientes tres elementos de identificación:

- ▶ Algo que solo **conozca** la persona usuaria, como una contraseña, clave, o pregunta (se descarta nombre, email o tarjeta).
- ▶ Algo que solo **posea** la persona usuaria, como un móvil donde recibir un sms (no se admiten, por ejemplo, las tarjetas de coordenadas).
- ▶ Algo **inherente** a la persona usuaria y que no se pueda transmitir, como alguna parte de su cuerpo usada en medidas de seguridad biométricas (huella dactilar o reconocimiento facial).

Memoria 2020

Casi la mitad de las reclamaciones recibidas en Kontsumobide se tramitan online

En 2020 se tramitaron **27.163 reclamaciones, quejas y denuncias** en Euskadi a través de Kontsumobide, de las Oficinas Municipales de Información de Consumo (OMIC) y de las asociaciones de personas consumidoras. Casi 1.300 más que en 2019.

Con motivo de la Covid-19 se han triplicado las reclamaciones por viajes y transportes, pero aun así el sector de las telecomunicaciones y telefonía sigue siendo el más reclamado con 7.102 reclamaciones o quejas (casi el 26%).

El **46%** de las reclamaciones, quejas y denuncias en Kontsumobide se han realizado **vía online**, porcentaje que en 2019 era solo del 9%.

Vulnerabilidad social y económica

Más protección para las personas vulnerables

El Consejo de Ministros ha aprobado un Real Decreto-ley con el que refuerza la protección de las personas más vulnerables en las relaciones de consumo. Una persona adquiere la condición de consumidora vulnerable cuando se encuentra en una **situación de desventaja, desprotección, indefensión o subordinación** frente a empresas, aunque sea de forma temporal, territorial o sectorial.

Esta regulación **beneficiará** a personas mayores, desempleadas, menores, personas con discapacidad o afectadas por diferentes factores socioeconómicos que les pueden generar una situación de indefensión.

Se contará con mecanismos que faciliten el reconocimiento de personas vulnerables para garantizar que las relaciones de consumo se realizan en entornos más igualitarios, accesibles, transparentes y más seguros.



Tren y autobús: ¿qué derechos tengo ante cancelaciones o retrasos?

Siempre tienes derecho a recibir información sobre las modificaciones del viaje.

Tren

Si **cancelan** el viaje, tienes derecho al reintegro del coste del billete. Si el viaje tiene trasbordo y te cancelan uno de los trayectos, podrás pedir el reintegro total (si el viaje carece de sentido) o parcial. En todo caso también tienes derecho a que te lleven al punto de partida.

Si te ofrecen continuar el viaje por una vía alternativa, debe realizarse lo antes posible.

Asistencia: si el retraso es superior a 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.



¿Indemnización, sí o no?

- ▶ Si el retraso es menor a 60 minutos, no te corresponde indemnización.
- ▶ Por retrasos entre 60-119 minutos, la indemnización será igual al 25% del precio del billete.
- ▶ Si es superior a 120 minutos, será igual al 50% del precio del billete.



¿Indemnización, sí o no?

- ▶ Solo te corresponde si te cancelan el viaje y si no te han ofrecido la posibilidad entre reembolso o transporte alternativo.
- ▶ El importe será del 50% del precio del billete.

Autobús

En servicios regulares de más de 250km, si el **retraso** es superior a 120 minutos, puedes elegir entre continuar tu viaje (en caso de trasbordo), que te lleven por vía alternativa o la devolución del importe. También tienes derecho al traslado al punto de partida lo antes posible.

Asistencia: en trayectos de larga distancia superiores a 3 horas y con más de 90 minutos de retraso, tienes derecho a recibir comida y bebida en proporción razonable, siempre que se dispongan en el autobús, en la estación o puedan obtenerse razonablemente.

También tendrás derecho a alojamiento en caso de ser necesario, con un máximo de 2 noches y con un límite de 80 euros por noche.

Estas son orientaciones generales. Siempre debes consultar las normas sobre cambios y anulaciones establecidas por las compañías.

Mercado libre y regulado del sector eléctrico: diferencias

La principal diferencia reside en el precio que vas a pagar. En la nueva factura, en la sección "Información para el consumidor", se podrá comprobar si se está acogido al PVPC.



MERCADO REGULADO



En este mercado se paga en función de la **tarifa que fija el Gobierno** a través del llamado PVPC (Precio Voluntario al Pequeño Consumidor) y depende del precio de venta de la luz en cada momento concreto, por lo que **cambia cada día y cada hora**. También influye la estación del año (en invierno, por ejemplo, se encarece).

Para poder optar a esta tarifa, no se puede contratar más de 10 kWh de potencia.

Es necesario estar acogida al PVPC para acceder al Bono Social, que es la ayuda que ofrece el Gobierno a las personas con menos recursos.

MERCADO LIBRE



Las tarifas se establecen de forma libre y **el precio del kWh lo fija la compañía o la comercializadora** con la que contratas. Existen diferentes tarifas que, además, ofrecen la posibilidad de combinar suministros de gas y electricidad. El precio aparece reflejado en tu contrato.

Estar en este mercado te permite saber de antemano lo que vas a pagar. También exige mayor atención porque las tarifas serán revisadas a lo largo del tiempo. A la hora de contratar, te recomendamos que sepas qué tipo de consumo realizas para escoger la que más se adapte a tus necesidades.

Cómo saber si un producto contiene azúcar

El azúcar está escondido en muchos alimentos y, en muchas ocasiones no somos conscientes de ello.

Existen dos tipos de azúcar: **los intrínsecos (naturales)**, que se encuentran en las frutas y verduras; y **los libres (añadidos)**, que se encuentran en los productos procesados (galletas, zumos industriales, refrescos, cereales, pizzas o salsas...). Estos se agregan durante su elaboración y **no aportan ningún valor nutricional**. También son azúcares libres los que están presentes de forma natural en la miel, jarabes y zumos de frutas naturales.

Se presentan en el etiquetado con **diferentes nombres**: fructosa, sacarosa, maltodextrina, maltosa, jarabe de maíz... Para descubrir la cantidad exacta de este azúcar, fíjate en la lista de ingredientes y el etiquetado nutricional. Merece la pena dedicarle tiempo y educar el paladar con los sabores naturales de los alimentos.

El consumo excesivo de azúcar puede producir sobrepeso, diabetes y problemas cardíacos.

Nueva directiva

Derecho a reparar garantizado durante 10 años



Para garantizar la existencia de un adecuado servicio técnico, así como de las piezas de repuesto necesarias, las empresas fabricantes deben poder suministrar piezas de repuesto durante, al menos, **10 años a partir de la fecha en el que el producto deje de fabricarse** (hasta ahora el plazo era de 5 años). De esta manera, se contribuye al derecho a reparar los productos reclamado por el Parlamento Europeo en su Resolución del pasado 25 de noviembre de 2020.

Desde Europa se quiere impulsar así la **sostenibilidad** mediante la reutilización y las reparaciones. Su objetivo también es acabar con prácticas, como la **obsolescencia programada**, que acortan la vida útil de los productos.

La modificación de la ley para la defensa de los consumidores amplía la **garantía de los productos hasta los 3 años**. Dicha ampliación se aplicará a partir del 1 de enero de 2022.

TSE

La Tarjeta Sanitaria Europea es gratis



Existen páginas web con apariencia muy similar a las web oficiales de la Unión Europea en las que te pueden cobrar unos 59 euros por obtener la Tarjeta Sanitaria Europea. No las solicites a través de ellas, porque la TSE es gratuita en todos los casos, **sin gastos de gestión**.

Las páginas detectadas por Kontsumobide y debes evitar son:

- ▶ tramitestarjetasanitariaeuropea.com
- ▶ tarjetasanitariaeuropeaonline.com
- ▶ solicitudestarjetasanitariaeuropea.com
- ▶ tramitartarjetasanitariaeuropea.com

Solicita la TSE siempre a través de páginas oficiales (<https://w6.seg-social.es/solTse/Inicio>). Con esta tarjeta tienes derecho a recibir atención sanitaria ante una eventual necesidad durante tu viaje por Europa.

Devolución de facturas

Qué ocurre si decides no pagar una factura y la devuelves

Si no estás de acuerdo con una factura (telefonía, gas, electricidad...) y decides no pagarla, podrían **suspenderte temporal o definitivamente el servicio** e incluso podrían cobrarte los gastos de devolución. Si dejas de pagar solo una parte de los servicios, por ejemplo, el acceso a Internet, solamente te cortarán ese servicio concreto.

Además, pueden incluirte en un **fichero de morosidad**, lo que te puede impedir acceder a diferentes servicios bancarios (tarjetas de crédito o un préstamo). Y si te cambias de compañía estando en uno de estos ficheros, puede que te nieguen el alta por este motivo.

Así que, si tienes algún problema con tu compañía, **intenta solucionarlo** con ella. Si no lo consigues, pon una reclamación. Guarda siempre las facturas junto con el contrato, la publicidad y los mensajes relacionados con la contratación del servicio, para presentarlos junto a la reclamación.



Negocios que esquivan la crisis

Comprar y vender productos de segunda mano a través de plataformas destinadas a ello se ha convertido en un nuevo modelo de consumo que tiene cada vez más protagonismo. Te mostramos lo que debes tener en cuenta.



Qué hacer con la ropa, los muebles, libros, artículos de decoración o tecnológicos que ya no usas? ¿Te gustaría reutilizar productos que otras personas ya no necesitan y darles una segunda vida? Wallapop, eBay, Vinted, Mil Anuncios... Cada vez más personas utilizan estas plataformas digitales para vender o comprar productos. Son lugares en los que, además, se pueden encontrar artículos que ya están descatalogados o difíciles de encontrar en las tiendas. El uso de este tipo de plataformas en las transacciones comerciales entre personas particulares está en alza.

Este sistema te ofrece la posibilidad de conseguir artículos por debajo de su precio y dar así una segunda vida a productos que otras personas ya no necesitan o ya no usan. Por otra parte, aquellas personas que quieren deshacerse de ciertos artículos, pueden obtener un dinero extra para su bolsillo. **Imagen de sostenibilidad y beneficio económico** se dan la mano. Pinta bien, porque parece que ambas partes ganan, pero debes tener en cuenta que no es lo mismo comprar o vender un artículo a una persona particular que a una empresa o establecimiento.

Además, existe el riesgo de encontrarte ofertas tras las que se pueden esconder intentos de estafa.



LA LEY DE CONSUMO NO TE PROTEGE. Las plataformas de comercio entre personas particulares son sumamente útiles y te ofrecen mayor libertad para negociar (precio, entrega de producto, etc.), pero cuando surgen problemas, **pueden ser conflictivas**. Y es que, si has comprado o vendido un producto entre particulares, **no cuentas con la protección de la garantía legal** ni de la comercial, ni tampoco tienes derecho de desistimiento (derecho a devolver el producto) a no ser que se llegue a un acuerdo. En estos casos no se aplica la normativa de consumo, sino el Código Civil.

La ley impone a la persona vendedora el deber de responder de los defectos ocultos del producto, es decir, de aquellos que tú no puedes apreciar a simple vista. En cambio, si son obvios, no tiene ninguna obligación. Puedes exigir una rebaja en el precio o la devolución del dinero.

En caso de conflicto, no puedes presentar una reclamación en un organismo de consumo; debes acudir a la **vía judicial**. El plazo para presentar una demanda en el juzgado es de seis meses desde la entrega del producto.

¿Y SI QUIEN VENDE ES UNA EMPRESA? En alguna de estas plataformas también se pueden alojar empresas o profesionales ofreciendo artículos de segunda mano. Esto puede causar confusión en relación a derechos y obligaciones, y dudas sobre si estás tratando con una empresa o con una persona particular. Pregunta por los datos de la empresa, nombre, dirección y teléfono para poder comprobar que así sea. En el caso de tratarse de una empresa dispones de, al menos, **un año de garantía legal** para el producto.

Evita ser víctima de estafa tanto si compras como si vendes

1 RIESGO

Los fraudes consisten en pedir dinero por adelantado, en productos que no existen, en productos que no son lo que dicen ser, en aquellos que se envían y no se cobran... Mejor asegurarse a que te engañen.

2 REALIZA LAS TRANSACCIONES DENTRO DE LA PLATAFORMA

Las garantías de la propia plataforma te protegen. No des tu email ni tus datos personales porque te arriesgas a ser víctima de un ataque de 'phishing' (robo de datos personales).

3 FOTOS Y VÍDEOS DEL PRODUCTO

Comprueba que el producto existe y lee su descripción. Pide toda la información que necesites (fotos, vídeos, descripción completa...).

4 ORTOGRAFÍA

Desconfía de los mensajes con faltas sintácticas o construcciones extrañas.

5 LOS CHOLLOS NO EXISTEN

No te fíes si el precio es exageradamente bajo y cuidado con las falsificaciones.

6 LEE LOS COMENTARIOS

Da prioridad a los perfiles mejor puntuados. Es una buena garantía y te ayudará a saber si estás ante un posible fraude o ante una persona en la que no puedes confiar.

Cuidado con las tarjetas ‘revolving’



Te explicamos las principales novedades que ha introducido la normativa sobre este tipo de tarjetas de crédito que ha entrado en vigor de manera gradual a principios de año.

Las tarjetas revolving o de crédito aplazado son un tipo de tarjeta de crédito que te permite aplazar tus pagos de manera automática y establecer una cuota fija mensual. Los principales inconvenientes son el interés desproporcionado, incluso por encima del 24% TAE (Tasa Anual Equivalente), y el incremento de la deuda progresivo.

Cada pago aplazada recalcula la deuda y los intereses; estos intereses se suman a la deuda, por lo que esta crece. Con cuotas mensuales bajas, el periodo de amortización se alarga y el pago de los intereses es desproporcionado o abusivo. El cálculo de lo que pagas al final con este tipo de tarjetas es complicado porque permiten recapitalizar intereses impagados y alargar el plazo indefinidamente.

La nueva normativa (*Orden ETD/699/2020, de 24 de julio, de regulación del crédito revolving*) que ha entrado en vigor este año de manera gradual, tiene como objetivo aumentar la transparencia de estos productos, proteger a las personas consumidoras, especialmente a las más vulnerables y evitar el posible endeudamiento insostenible:

Las entidades deben **informar de manera clara y adecuada** en todas las fases de la contratación (antes y después de adquirir una tarjeta), **señalando expresamente el término “revolving”** e incluyendo un ejemplo

representativo de crédito con dos opciones de cuota. Así la persona que lo solicita podrá conocer las características del producto y ser consciente en todo momento de su deuda y de cuáles son las opciones para aligerarla. También sabrá con más precisión el coste del préstamo y la deuda que mantiene periódicamente con la entidad.

Si se contrata el producto, **la entidad deberá enviar información, al menos trimestralmente**, sobre la evolución y situación del crédito, así como el importe total (desglosando principal e intereses) o la fecha estimada de finalización del pago del préstamo. Además, se podrá solicitar en cualquier momento información sobre el préstamo, así como el cuadro de amortización o las cantidades pagadas y pendientes.

Cada vez que se vaya a **ampliar el límite de crédito, la entidad deberá informar** de ello con antelación mínima de un mes y además pedir su consentimiento.

Por otra parte, deberán **evaluar la solvencia** de la persona que solicita el crédito para asegurar su capacidad de pago y que así no llegue a sobreendeudarse. Para ello, se establece orientativamente que el importe anual de las cuotas permita amortizar una cuantía mínima anual del 25% del límite del crédito concedido.



RECUERDA:

- ▶ Si puedes, prescinde de esta modalidad de tarjeta. No la utilices para gastos habituales ni para caprichos.
- ▶ Fíjate bien en el % de la TAE (Tasa Anual Equivalente)
- ▶ Pregunta en tu banco por otras opciones y compárala con créditos personales o tarjetas virtuales.
- ▶ Si finalmente la contratas, que sea porque tienes clara toda la información. Lee también la letra pequeña del contrato, donde se suelen recoger otras condiciones.
- ▶ Si te arrepientes de haber firmado un contrato de crédito, tienes 14 días para echarte atrás desde la firma.

Si TIENES UNA TARJETA REVOLVING...

fíjate en las **operaciones que realizas** y en la **evolución de la deuda**.

Si **amplían el límite del crédito concedido**, tienen obligación de comunicártelo expresamente y pedirte tu conformidad.

Si te dicen...

"Es gratis, sin comisiones, disponibilidad permanente, crédito flexible, cuotas bajas, se puede retrasar el pago, no justificas para qué usas ese dinero, puedes disponer de efectivo en cajeros..."

También te deben contar...

Cómo funcionan realmente y qué intereses y comisiones acabarás pagando. No te quedes con ninguna duda y pregunta:

- ¿Cuánto habré pagado en total, al finalizar la deuda?
- ¿Hasta cuándo se alarga el plazo de amortización?
- ¿Cuántos intereses voy a pagar en caso de utilizar una cantidad?
- De la cuota, ¿cuánto corresponde a intereses y a otros gastos?
- ¿Qué pasa si no realizo un pago?
- ¿Cuáles son las comisiones y otros gastos?

Cómo reclamar en caso de problemas con cualquier tarjeta:

Intenta **llegar a un acuerdo**, y si no lo consigues, **reclama**, por escrito, en atención al cliente de la entidad. Acuérdate de guardar toda la documentación para poder hacerlo (contrato, extractos, publicidad, etc.). Si no te responden en dos meses o no estás de acuerdo con la respuesta, presenta una reclamación ante el Banco de España.



Mayor regulación en el mercado de mascarillas higiénicas



La entrada en vigor el pasado 29 de marzo de la orden del Ministerio de consumo sobre mascarillas higiénicas (publicada el 12 de febrero) tiene la virtud de **ordenar** un mercado que ha crecido demasiado rápido, **aclarar las preguntas** que se hacen las personas consumidoras y poner **coto al aprovechamiento descontrolado** de una situación de pandemia.

Toda mascarilla higiénica deberá haber sido testada por un laboratorio certificado con norma UNE o similar. También, las que declaren haber sido tratadas con algún tipo de biocida deberán aportar el informe del laboratorio correspondiente que certifique que las características que se alegan se han testado y comprobado. Es importante saber que **no existe una homologación** porque no se produce ninguna intervención gubernamental previa sobre las mascarillas, pero si están obligadas a cumplir unos mínimos requisitos.

Las mascarillas higiénicas además deben, ser seguras y no producir irritaciones, garantizar que soportan los lavados que dicen soportar y mantener sus características intactas durante el tiempo de uso recomendado y demostrar su eficacia filtradora, por ejemplo, al toser. Deben comercializarse envasadas, ya sea de forma individual o en paquetes y la etiqueta es obligatoria.

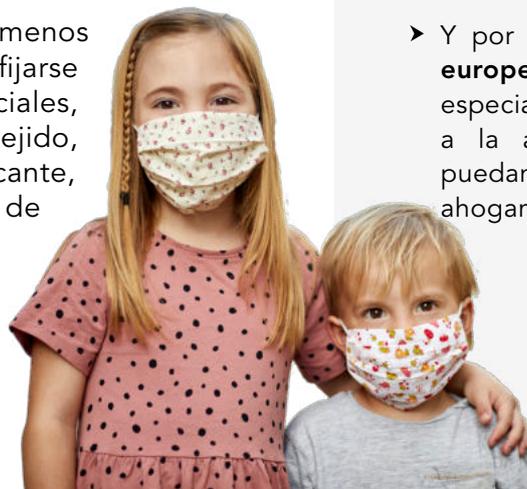
La etiqueta debe estar cuando menos en castellano y es importante fijarse en sus características esenciales, la talla, composición del tejido, nombre y dirección del fabricante, distribuidor o comercializador de la UE, nombre y modelo.

Las mascarillas deben llevar la frase **"Advertencia: No es un producto sanitario, ni un Equipo de Protección Individual (EPI). Este producto está destinado a población sin síntomas de enfermedad"**. Esta frase puede ir en la etiqueta o si no hubiese espacio en un folleto adjunto con el lote de fabricación, las instrucciones de uso y el plazo recomendado de uso.

Si la venta de mascarillas es **online** toda la información referida a la etiqueta y el folleto informativo tiene que estar visible en la web.

Y para los niños y niñas existen obligaciones añadidas:

- Incluir la palabra **"infantil"** o similar.
- Incluir la frase **"utilizar bajo la supervisión de un adulto"**.
- Y por supuesto cumplir las **normas europeas sobre su fabricación** y en especial las que hacen referencia a la ausencia de elementos que puedan producir nudos, enredos, ahogamientos o similares.



MICROPLÁSTICOS: la contaminación invisible



Las bolsas, las botellas e incluso las mascarillas que contienen plástico y que acaban en el mar, se van deshaciendo a lo largo de los años, convirtiéndose en trozos muy pequeños que nunca desaparecen completamente. ¿Sabías que podemos acabar ingiriendo estos microplásticos?

El uso de plásticos está muy extendido tanto a nivel industrial como a nivel doméstico. Este material es muy popular por su versatilidad, pero cuando se va degradando se convierte en microplásticos, es decir, en pequeños fragmentos de material plástico, cuyo tamaño suele ser inferior a 5 milímetros. La presencia de estas pequeñas partículas plásticas en el océano aumenta

cada vez más, afectando gravemente a la fauna y a los ecosistemas marinos. La ONU declaró en 2017 que hay hasta 51.000 millones de partículas microplásticas en el mar. Estas partículas pueden ser ingeridas por los animales marinos, que los van acumulando en su cuerpo y terminan en nuestro estómago a través de la cadena alimenticia.

El tema es...

Las mascarillas: un problema añadido



En este momento, además, existe un problema global que se añade al de los plásticos: la gran cantidad de mascarillas que está acabando en el océano. Una mascarilla formada por plásticos tardará hasta 450 años en descomponerse, convirtiéndose también en microplásticos. Se calcula que unos **1.560 millones de mascarillas han acabado en los océanos en 2020**, según la organización de conservación marina OceansAsia. Estos son de 4.680 a 6.240 toneladas métricas adicionales de contaminación plástica marina. La contaminación es devastadora: "mata cada año aproximadamente 100.000 mamíferos y tortugas marinas, más de un millón de aves marinas, e incluso un mayor número de peces, invertebrados y otros animales. También afecta a la pesca y a la industria del turismo".

Cambiar nuestros hábitos es posible

Es imprescindible que nos concienciamos de que estamos ante un **problema grave** y de que tenemos que cambiar nuestros hábitos. Y es que hay demasiado plástico (en la mayoría de los casos de un solo uso) inundando nuestra vida: en los envases de productos, en materiales de construcción, en el textil de la ropa, en las bolsas que ofrecen algunos establecimientos, en la calle... **¿Y si reducimos su consumo y optamos por opciones reutilizables y sostenibles?**

Con motivo del 15 de marzo, Día de la Persona Consumidora, se realizó un autotest sobre el uso de plásticos a través de las redes sociales y de

¿Y tú, qué haces con tu mascarilla?

Las mascarillas forman parte de nuestro día a día, al menos, de momento.

Además de protegernos con ellas, también debemos proteger nuestro entorno y el medio ambiente realizando una correcta gestión de los residuos.



Recuerda que las mascarillas se desechan en el contenedor de restos (el gris).

Cuando lo hagas, corta las gomas, así evitarás que los animales queden atrapados en ellas.



los centros de formación de Kontsumobide, que arrojó los siguientes datos:

El 97% de las personas que contestaron, considera un problema el uso excesivo de plásticos: el 59% de las personas encuestadas evita comprar productos empaquetados en exceso; y el 47% procura no comprar productos que se venden en envases de plástico o bricks. El porcentaje de las personas que llevan bolsas reutilizables o carros a la compra es del 88% y de las que reciclan los plásticos en el contenedor amarillo del 85%.

Cómo reducir el consumo de plásticos:

 Utiliza bolsas reutilizables como las de tela o bolsas compuestas por material vegetal.

 Adquiere productos a granel y evita el empaquetado excesivo. Si están empaquetados, que sea de materiales como el cartón, por ejemplo. ¿Qué sentido tiene comprar plátanos empaquetados cuando ya tienen su propia cáscara que los protege?

 Reutiliza, siempre que sea posible. No utilices productos desechables como vasos o platos de plástico; opta por utilizar tus propios utensilios.

También puedes llevar tu propio envase o tu propio tupper (de vidrio o acero inoxidable) cuando vas a comprar alimentos que te entregan envueltos en plástico. Olvídate también de las pajitas de plástico y sustitúyelas por una versión más sostenible.

 Bebe agua del grifo, mejor que agua embotellada.

 Los productos de higiene y cuidado personal también puedes adquirirlos sin que estén envasados en plástico. Por ejemplo, puedes utilizar pastillas de jabón para las manos o para el cuerpo.

También puedes adquirir cepillos de dientes de bambú y dentífrico en pastillas.

 Evita los establecimientos poco sostenibles que utilizan material de plástico desechable para servir o vender bebidas y alimentos.

 Antes de desechar un objeto de plástico que consideres que se haya estropeado, intenta repararlo. Si no es posible, piensa si podrías darle un nuevo uso.

 Recicla los residuos en su contenedor correspondiente.

En 2021 desaparecen estos plásticos de un solo uso:



Objetivos de la UE:

% del plástico de las botellas que deberá ser reciclado:

> 2025: el 25%.

> 2030: el 30%.

> 2029: Los Estados miembros deberán recuperar el 90% de las botellas de plástico.

Los pequeños gestos también cuentan

Si ves en la calle, en el monte o en la playa un objeto de plástico en el suelo, puedes recogerlo y depositarlo en el contenedor amarillo. Además de lanzar un mensaje positivo a las personas que te vean, estás ayudando a proteger el ecosistema.

Necesitamos un consumo responsable y consciente para reducir la contaminación por plásticos. ¿Te apuntas?



¿Qué misterios esconde la publicidad?



KB Txiki Txokoa es un programa que ofrece actividades relacionadas con el consumo utilizando el juego como herramienta educativa. Se desarrolla durante los meses de junio y julio y está dirigido a niños y niñas de Vitoria-Gasteiz.



Como cada año, el centro de formación en consumo de Vitoria-Gasteiz se prepara para dar comienzo a una de sus actividades más demandadas: KB Txiki Txokoa. Se trata de un programa donde los niños y niñas realizan, por un día, juegos relacionados con el consumo. La temática cada año cambia y los contenidos y actividades también: te sorprenderás desde el momento en el que pises el centro de formación, ¡la aventura no habrá hecho más que empezar!

¿Qué hay que hacer? Ayudar a detectives para que investiguen a los comercios. Para ello, se realizarán tres talleres relacionados con la importancia del consumo responsable en tres aspectos básicos de la vida cotidiana: la **publicidad**, las **compras** y el **etiquetado**. Después de acabar cada misión, deberán descifrar un mensaje oculto.

La actividad está dirigida a niños y niñas de entre 6 y 12 años que participan en colonias abiertas organizadas por centros educativos, grupos de tiempo libre, ayuntamientos y otros colectivos.

Objetivos del programa:

- **APRENDER** jugando y jugar aprendiendo.
- **DESCUBRIR** la importancia del consumo responsable en tres aspectos básicos de la vida cotidiana.
- **FACILITAR** a los colectivos un centro específico con recursos y materiales adecuados para formar en consumo.
- **FAVORECER** la participación individual y colectiva, desarrollando actitudes cooperativas.

La demanda es muy alta, por lo que se recomienda realizar las reservas cuanto antes. ¡Consúltanos!

CENTRO DE FORMACIÓN

Adriano VI, 20-1º (Vitoria-Gasteiz)

945016600

formacion-araba@kontsumobide.eus



Teléfonos 902: debe haber opción gratuita

Desde que se modificó la ley el pasado mes de diciembre, las empresas deben ofrecer teléfonos de atención con un coste que no sea superior al de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. Y en el caso de los servicios básicos como el agua, el gas o el transporte, el teléfono debe ser gratis (900).

Llamar a un teléfono que empieza por 902 o a cualquier otro de tarificación especial **puede costarte muy caro**. Muchas empresas se han beneficiado de esta "trampa" durante muchos años, pero ahora, la normativa obliga a ofrecer **servicios telefónicos gratuitos o sin coste adicional**.

Así lo establece el Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes, que modifica el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

En caso de que la empresa ponga a disposición de la clientela teléfonos de atención y de información de tarificación especial que supongan un coste (como los que comienzan por 902), **deberá facilitar también** y en igualdad de condiciones, **un teléfono** de atención alternativo **sin coste adicional**. Esto quiere decir que no deberá tener "un coste superior al de una llamada a un teléfono fijo geográfico o móvil estándar".

En el caso de las empresas que prestan **servicios de carácter básico de interés general**, deben ofrecer, en cualquier caso, un teléfono gratuito.

Suministro de agua, gas, electricidad.

Servicios financieros y de seguros.

Servicios postales.

Transporte aéreo, ferroviario y por carretera.

Protección de la salud.

Saneamiento y gestión de residuos.

"Aquellos que legalmente se determinen", entre los que se encuentran los servicios de telefonía.

¿Están prohibidos los 902?

Esta modificación de la ley **no prohíbe el uso de estas líneas** ni tampoco otras de pago (905, 803, 806...). Pero sí obliga a las empresas a que dispongan de una línea 902 a facilitar una alternativa sin coste adicional o gratuita, en el caso de los servicios básicos.

Si necesitas contactar y la empresa solo te ofrece un teléfono 902 de atención, reclama ante Kontsumobide o cualquier organismo de consumo.

Consultas

RECLAMACIONES - Indemnización por daños y perjuicios

Compré una cocina y, en el montaje, el lavavajillas no encajaba en el hueco dispuesto, porque midieron mal el espacio. Después de varios días de quejas, tener que pedir días de vacaciones para atenderles y de estar sin cocina, me han hecho un apaño, pero no estoy satisfecho. ¿Puedo reclamar una compensación económica por daños y perjuicios?

En primer lugar, debes intentar llegar a un **acuerdo amistoso** con la empresa para resolver el problema antes de acudir a la vía administrativa o la judicial. Con las reclamaciones de consumo se solicita el cumplimiento, sustitución o resarcimiento del objeto del contrato. Si solicitas

una indemnización por daños y perjuicios, debes hacerlo ante el juzgado.

Si el importe de lo reclamado no supera los 2.000 euros, acude a los juicios verbales, no necesitarás ni abogado/a ni procurador/a.



COMPRAS ONLINE - Qué hacer si no recibes un producto

Hace mes y medio compré por Internet una cámara de fotos y todavía no me ha llegado. ¿Qué derechos tengo?

La tienda online debe entregar los productos en un **plazo máximo de 30 días** contados a partir de la compra, salvo que se haya acordado otro diferente. Si pasado el plazo no recibes el producto, contacta con la empresa para saber qué ha ocurrido. Si te dice que no dispone de stock o que tardará más de lo esperado, tendrás la opción de **recuperar el dinero** o de **esperar**

a que el producto llegue. Si pasado el plazo adicional acordado sigues sin recibir el paquete, tienes derecho, de nuevo, a rescindir el contrato y a recibir el reembolso lo antes posible.

Si decides cancelar el pedido y la empresa no lo acepta o no recibes el dinero que has pagado por el producto, presenta una reclamación.



BANCA - Consecuencias de las fusiones bancarias

Tengo mi hipoteca en un banco que se va a fusionar con otro. ¿Puede verse afectada?

La compra o la venta entre bancos **no puede cambiar las condiciones** que se pactaron sobre un préstamo hipotecario, un préstamo personal o sobre cualquier otro producto contratado.

En cambio, puede que cambien la clientela a otra oficina porque algunas vayan a desaparecer o se

vayan a reubicar y esto sí puede suponer alguna repercusión para las gestiones que tengas que realizar de manera presencial.

Puede suceder que se modifiquen las condiciones de un producto de duración indefinida, como el mantenimiento de una cuenta bancaria, pero esto no es consecuencia de la fusión,

ya que las entidades bancarias pueden cambiar las condiciones de este tipo de productos en cualquier momento. Deben comunicarlo con al menos dos meses de antelación, para que la persona a la que le afectan estos cambios pueda decidir si le interesa continuar con esa modificación o no.



Consúltanos

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

¿Dónde reclamamos?

Los organismos de consumo, como Kontsumobide, tramitan gran parte de las reclamaciones relacionadas por el incumplimiento de la normativa de consumo, pero algunos **sectores cuentan con vías y órganos específicos**.



En primer lugar, intenta **alcanzar un acuerdo con la empresa**.
Si no lo consigues, te explicamos **dónde puedes acudir en cada caso**:

ELECTRICIDAD Y GAS

Para problemas relacionados con la calidad y regularidad en el suministro, equipos de medida y lecturas, instalaciones (enganches, mantenimiento, revisiones, averías, accidentes...): **Departamento de Desarrollo Económico e Infraestructuras del Gobierno Vasco**.

 Zuzenean: 012

JUEGO Y ESPECTÁCULOS

Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco.

 Zuzenean: 012

PRODUCTOS DE INVERSIÓN

Oficina de Atención al Inversor de la **Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)**.

 <http://www.cnmv.es>
 900 535 015

SEGUROS

Servicio de Reclamaciones de la **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**, del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad.

 <http://www.dgsfp.mineco.es/>
 952 24 99 82

SERVICIOS BANCARIOS

Si alguna entidad financiera ha vulnerado tus derechos dirígete al Portal del Cliente Bancario del Banco de España.

 <https://clientebancario.bde.es/pcb/es/>
 91 338 66 66

TRANSPORTE AÉREO

Para retrasos, cancelaciones o cuando no se puede acceder al avión alegando sobreventa: Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA).

 <https://sede.seguridadaaerea.gob.es>
 91 396 82 10

TRANSPORTE TERRESTRE

Para transportes urbanos (autobús, taxi, tranvía...) e interurbanos (autocar, tren...), de mercancías o de alquiler de vehículos: **Junta Arbitral de Transporte**.
En Euskadi, existe un órgano específico para Araba y otro con competencia en Bizkaia y Gipuzkoa.

Junta Arbitral de Transporte de Araba

 junta_arbitral@araba.eus
 945 18 18 18

Junta Arbitral de Transporte del País Vasco

 junta_arbitral.bizkaia@correo.gob.es
 94 450 93 25

VIAJES COMBINADOS Y ALQUILER DE APARTAMENTOS TURÍSTICOS

Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco.

 Zuzenean: 012

Reclamaciones transfronterizas de consumo en relación a la adquisición de bienes o la contratación de servicios en otro país de la UE: **Centro Europeo del Consumidor**.

 <https://cec.consumo.gob.es>
 91 822 45 55

*zuregandik gertu
cerca de ti*

BILBAO

Alameda Recalde, 39 A

Tfno. 94 403 24 36

kb-bizkaia@kontsumobide.eus

DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN

Easo, 10

Tfno. 943 02 25 47

kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus

VITORIA-GASTEIZ

Avenida Santiago, 11

Tfno. 945 06 21 61

kb-araba@kontsumobide.eus

www.kontsumobide.eus



Euskadi, bien común

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO