

UC Consumidor

Revista de la Unión de Consumidores de Euskadi-UCE

Las Asociaciones de Consumidores, claves a la hora de informar a los ciudadanos sobre sus derechos

El juzgado estima íntegramente la demanda formulada por la UCE sobre cláusula suelos

**CENTRO NACIONAL PARA
LA PROTECCIÓN DE LAS
INFRAESTRUCTURAS CRÍTICAS
(CNPIC)**

DIRECTOR/A
Celina Menaza

CONSEJO DE REDACCIÓN
Celina Menaza,
M^a Dolores Alzaga

DISEÑO
M^a Dolores Alzaga

MAQUETACIÓN
Gertu Inprimategia

ADMINISTRACIÓN
Marisa Varela

CORRESPONSALÍAS
UCE GIPUZKOA,
UCE BIZKAIA,
UCE ARABA

IMPRESIÓN
Gertu Inprimategia

Dep. legal: SS-1579-98

**Euskal herriko Kontsumitzaileen
Batasuna-EHKB**
**Unión de Consumidores de
Euskadi-UCE**
José Lejarreta, 49 bis
01003-VITORIA-GASTEIZ
Tel. 945 264722

Revista de Consumo y
Calidad de Vida
Editada y producida por
Euskal Herriko
Kontsumitzaileen Batasuna-
EHKB-Unión de
Consumidores de
Euskadi-UCE
*Realizada con el patrocinio
del Departamento de Salud
y Consumo del G.V.*

4-5

COMISIÓN EUROPEA

A raíz de un gran número de denuncias en los países de la UE relativas a las compras desde aplicaciones de juegos en línea, en particular las compras involuntarias por parte de niños, las autoridades nacionales se han unido a la Comisión Europea para encontrar soluciones.



13-18

INSTITUTO NACIONAL DE CIBERSEGURIDAD DE ESPAÑA, S.A.(INCIBE)

Desde el 28 de octubre de 2014, el Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, S.A. (INTECO) pasa a llamarse Instituto Nacional de Ciberseguridad de España, S.A. (INCIBE), según el acuerdo adoptado en Junta General del 27 de octubre de 2014. Con dicho cambio de denominación e imagen, INCIBE proyecta una identidad acorde con su orientación estratégica y posicionamiento como centro nacional de referencia en ciberseguridad.



20-21

LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES, CLAVES PARA INFORMAR A LOS CIUDADANOS DE SUS DERECHOS

Las asociaciones de consumidores y usuarios son una pieza clave porque “si los consumidores no conocen sus derechos no podrán exigirlos. Y si no saben cómo y ante quién, tampoco la protección y defensa será efectiva”. Así lo ha asegurado hoy la secretaria general de Sanidad y Consumo, Pilar Farjas, en su intervención ante el Consejo de Consumidores y Usuarios, en la inauguración de la Jornada Conmemorativa de los 30 años de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.



editorial



*Celina Menaza
Presidenta de UCE-Euskadi*

El sector de la distribución comercial en Euskadi cuenta con un marco jurídico que garantiza el equilibrio entre los diferentes formatos comerciales y que conjuga los intereses generales del comercio con los de los consumidores.

La legislación vigente en materia de Horarios Comerciales en Euskadi establece la completa libertad horaria de apertura, los 365 días del año, además de a los comercios dedicados, principalmente, a la venta de pastelería y repostería, pan, platos preparados, prensa, combustibles y carburantes, floristerías y plantas y las denominadas tiendas de conveniencia, a todos los establecimientos de hasta 150 metros de superficie de exposición y venta, así como a aquellos establecimientos ubicados en zonas de gran afluencia turística.

Contemplando todos los criterios citados en el anterior punto, queda determinado que la gran mayoría de las empresas minoristas tienen libertad de horarios y apertura en festivos y las restantes –aquellas que están sometidas a limitación horaria- disponen de 72 horas semanales, en seis días de la semana, más 8 domingos y festivos al año de apertura al público. Consideramos, por tanto, que los consumidores tienen bien atendidas sus necesidades con el actual marco de horarios comerciales que rige en Euskadi. Este hecho, además, lo constata el barómetro del CIS del mes de abril de 2011, en el que se afirma que el 87% de los españoles se siente poco o nada perjudicado con los horarios comerciales actuales y que la mayoría es partidario del sistema actual de regulación de horarios y apertura de comercios en domingos y festivos.

No es cierto que una mayor apertura de domingos y festivos conlleve un aumento de la competitividad del comercio minorista. Por el contrario, acarrearía consecuencias nefastas –cierre de empresas de comercio y pérdida de empleo- al conjunto del sector comercial, en la medida en que propiciaría que las grandes empresas de distribución comercial acapararan mayor cuota de mercado a costa de la de los pequeños y medianos establecimientos al no poder éstos competir con más horas de apertura, ya que en la mayoría de los casos son empresas con un reducido número de trabajadores por punto de venta.

Una mayor flexibilización de horarios comerciales rompería con el actual modelo comercial, basado en la apuesta por el comerciociudad y pondría, a su vez, en peligro el

modelo mediterráneo de sociedad, en el que el ocio y las relaciones familiares y sociales son pilares básicos. En este punto, hay que considerar el hecho de que la mayor parte de los pequeños y medianos comercios son empresas familiares y, por tanto, el coste personal y económico que tendrían que soportar sería enorme de llevarse a cabo una ampliación de horarios comerciales.

La desaparición del tejido comercial de proximidad supondría además un coste social inasumible para aquellas personas con mayor dificultad de movilidad (mayores, familias numerosas, etc.); aumentaría la insostenibilidad medioambiental al promover un mayor uso del vehículo privado, y aceleraría la desertización de los centros y barrios de nuestros pueblos y ciudades, con el consiguiente aumento del riesgo de seguridad.

Euskadi cuenta con un horario comercial suficiente para cubrir las necesidades del turismo, ya sea de interior o de la costa. Los horarios actuales ya garantizan suficientemente la demanda de este tipo de consumidores sin tener que recurrir a más horas o días de apertura.

Ello se demuestra por el hecho de que la mayoría de los productos que los turistas suelen demandar –souvenirs, prensa, revistas y artículos puntuales para cubrir su estancia- ya se encuentran en las tiendas que gozan de libertad horaria.

POR ELLO, UCE declara:

En Euskadi disponemos de unos horarios de apertura de establecimientos comerciales razonables que satisfacen a los consumidores, incluidos los turistas que visitan nuestra comunidad.

Más horas y días de apertura no aumenta la posibilidad de incrementar el consumo sino más bien traslada las compras habituales a unos formatos comerciales en detrimento de otros.

El desplazamiento del consumo del formato de pequeño y mediano comercio de proximidad hacia los grandes distribuidores comerciales destruye empleo y lo precariza.

Una mayor flexibilidad de horarios puede crear disfunciones en nuestro modelo comercial, que garantiza el equilibrio entre comerciantes, consumidores y trabajadores así como la compatibilización de la vida laboral, personal y familiar.

Comisión Europea

Compras desde aplicaciones: La acción conjunta de la Comisión Europea y los Estados miembros está mejorando la protección de los consumidores en los juegos en línea

A raíz de un gran número de denuncias en los países de la UE relativas a las compras desde aplicaciones de juegos en línea, en particular las compras involuntarias por parte de niños, las autoridades nacionales se han unido a la Comisión Europea para encontrar soluciones.

La acción coordinada de defensa del consumidor en la UE relativa a las compras desde aplicaciones de juegos en línea y móviles ha conseguido progresos reales en el logro de resultados concretos. La industria ha suscrito una serie de compromisos para atender a las preocupaciones de los consumidores. Esta acción aumentará la confianza de los consumidores en el sector de las aplicaciones, que está creciendo rápidamente.

«Esta es la primera acción en defensa de los consumidores de este tipo en la que la Comisión Europea y las autoridades nacionales han unido sus esfuerzos, y me complace ver que está produciendo resultados concretos. Esto es importante para los consumidores. Los niños, en particular, deben estar mejor protegidos cuando juegan en línea. La acción proporciona también una experiencia inestimable para la reflexión en curso sobre la manera más eficaz de organizar la defensa de los derechos de los consumidores en la Unión. Ha demostrado que vale la pena cooperar y que esta cooperación ayuda a mejorar la protección de los consumidores en todos los Estados miembros», ha declarado Neven Mimica, comisario de la UE responsable de la política de consumidores.

La vicepresidenta Neelie Kroes, responsable de la agenda digital, ha añadido: «La Comisión es muy partidaria de la innovación en el sector de las aplicaciones. Las compras desde aplicaciones son un modelo de negocio legítimo, pero es esencial que los fabricantes de aplicaciones comprendan y respeten la legislación de la UE cuando desarrollan estos nuevos modelos de negocio».

En una posición común acordada por las autoridades nacionales en el marco de la red de la cooperación en materia de protección de los consumidores y comunicada a Apple, Google y la Federación Europea del Software Interactivo en diciembre de 2013 se pidió que:



- los juegos presentados como «gratuitos» no indujesen a error a los consumidores acerca del verdadero coste que conllevan;
- los juegos no contuviesen una exhortación directa a los niños para que comprasen artículos en un juego o para convencer a los adultos de que les comprasen los artículos;

Lo que puedes hacer

¿Cuál es la mejor manera de verificar las aplicaciones para tus hijos? Pruébalas tú mismo.

En la tienda de aplicaciones en internet



Observa las capturas de pantalla

Lee la descripción, calificación del contenido y los comentarios de los usuarios

Ve al enlace indicado para leer información sobre el creador de la aplicación

Desde tu sofá



Descarga y usa la aplicación con tus hijos



Habla con tus hijos sobre cuáles son tus reglas para usar las aplicaciones

En tu teléfono o tablet



Cambia la configuración si tu teléfono o tablet lo permite

- Restringe los contenidos de acuerdo a lo que sea apropiado para la edad de tu hijo
- Establece una contraseña para que no se puedan descargar aplicaciones sin ingresarla
- Establece una contraseña para que tus hijos no puedan comprar nada sin ingresarla



Busca comentarios independientes de la aplicación en fuentes que te merezcan respeto



Apaga la conexión wi-fi y los servicios de datos o configura tu teléfono en modo avión para que no se pueda conectar a internet

Comisión Federal de Comercio | Marzo 2013

alertaenlinea.gov/aplicacionesmoviles

de septiembre de 2014. Dichos cambios incluyen la no utilización en absoluto de la indicación «gratuito» cuando los juegos contengan compras desde la propia aplicación, la elaboración de orientaciones específicas para sus desarrolladores de aplicaciones a fin de evitar la exhortación directa a los niños, con arreglo a lo dispuesto en la legislación de la UE, y medidas sujetas a un calendario para ayudar a realizar un seguimiento de los presuntos incumplimientos del Derecho de consumo de la UE. También ha adaptado sus parámetros predeterminados, de manera que los pagos deban ser autorizados antes de cada compra desde la aplicación, a no ser que el consumidor decida activamente modificar dichos parámetros.

Aunque, lamentablemente, Apple no ha ofrecido hasta la fecha soluciones concretas e inmediatas para responder a las preocupaciones relacionadas, en particular, con la autorización de pago, ha propuesto abordar dichas preocupaciones. Sin embargo, no ha adquirido un compromiso firme ni ha facilitado un calendario para aplicar los posibles cambios futuros. Las autoridades responsables de la cooperación en materia de protección de los consumidores seguirán colaborando con Apple para que facilite detalles específicos sobre los cambios requeridos y adapte sus prácticas a lo dispuesto en la posición común.

Las autoridades responsables de los Estados miembros y la Comisión Europea han invitado también a las asociaciones de desarrolladores y plataformas de juegos en línea a reflexionar sobre las medidas concretas que podrían adoptar para abordar las cuestiones planteadas en la posición común, incluida la posibilidad de adoptar orientaciones o normas que incorporen la posición de la cooperación en materia de protección de los consumidores.

La ejecución, incluidas las posibles medidas jurídicas, está en manos de las autoridades nacionales, que estudiarán ahora la manera de abordar las cuestiones jurídicas pendientes.

La Comisión Europea y los Estados miembros seguirán la evolución de este tema y prestarán especial atención a la medida en que los compromisos suscritos aborden en la práctica las preocupaciones planteadas en la posición de la cooperación en materia de protección de los consumidores.

Contexto

El Reglamento de la UE sobre cooperación en materia de protección de los consumidores [(CE) n° 2006/2004] reúne a las autoridades nacionales de consumo en una red paneuropea para el cumplimiento de la ley. En el marco de esta red, una autoridad nacional de un país de la UE puede dirigirse a su homóloga en otro país de la UE para pedirle que intervenga en caso de infracción transfronteriza del Derecho de consumo de la UE. Esta cooperación es aplicable al Derecho de consumo, que abarca diversos ámbitos, como la Directiva sobre prácticas comerciales desleales y la Directiva sobre cláusulas abusivas en los contratos.

- los consumidores estuviesen adecuadamente informados sobre las modalidades de pago de las compras y que no se les cobrase automáticamente por defecto sin su consentimiento expreso;
- los comerciantes facilitasen una dirección de correo electrónico para que los consumidores pudiesen contactarlos en caso de dudas o quejas.

Por medio del mecanismo de cooperación en materia de protección de los consumidores previsto en la legislación de la UE, se pidió a Apple, Google y las asociaciones comerciales pertinentes que ofrecieran en toda la UE soluciones concretas a las preocupaciones existentes.

Google ha decidido introducir una serie de cambios cuya aplicación está en marcha y se completará a finales

AECOSAN y el Centro Europeo del Consumidor en España facilita a los consumidores una nueva aplicación de móvil que los asesorará en sus viajes al extranjero

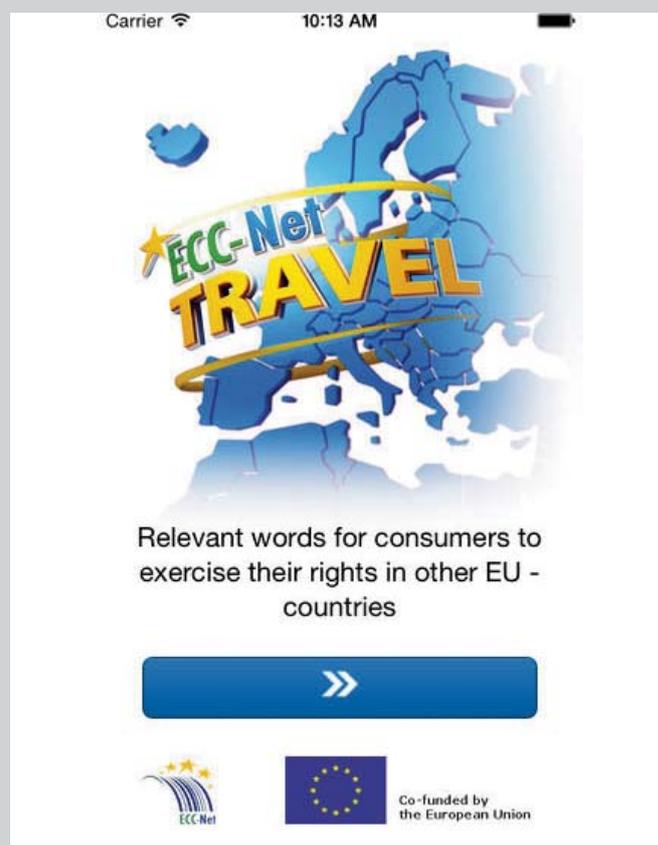
- ✓ Una aplicación móvil única especialmente creada para las vacaciones de verano
- ✓ La información incluida abarca temas como compras, alquiler de vehículos, servicios de hostelería, alojamientos, transporte aéreo, terrestre y marítimo, además de servicios sanitarios
- ✓ La aplicación ECC-Net Travel App, que es gratuita y funciona sin conexión, está disponible para dispositivos móviles con iOS, Android y sistemas operativos Microsoft Windows

2 de julio de 2014. AECOSAN (Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición) a través del Centro Europeo del Consumidor en España facilitan una aplicación ECC-Net Travel App para móviles especialmente creada para vacaciones de verano por la Red de estos centros. La nueva aplicación asesorará a los consumidores españoles y europeos que viajen al extranjero en 23 lenguas de la UE además de islandés y noruego.

El consumidor debe saber cómo ejercer sus derechos si sus vacaciones resultan de un modo diferente a lo programado. Preguntas como “¿durante sus vacaciones compró algún producto que resultó defectuoso?” “¿problemas con el alquiler de vehículos o reservas de hotel hechas desde casa?” “¿retrasos en su vuelo de retorno?” podrán tener respuestas en esta aplicación.

El sistema ECC-Net Travel App proporciona información legal y respaldo lingüístico. Se trata de un acompañante ideal para los viajeros que encontrarán ayuda para hacer frente a situaciones inesperadas en el extranjero y para expresar sus derechos como consumidores en el idioma del país de destino.

La información incluida abarca los siguientes temas: compras, alquiler de vehículos, servicios de hostelería, alojamiento, transporte aéreo, terrestre y marítimo y servicios





sanitarios. Además una sección con información útil ofrece números de teléfono y **datos de contacto necesarios en posibles casos de emergencia**.

La aplicación **es gratuita** y funciona sin conexión para evitar cargos de roaming. Está disponible para dispositivos móviles con iOS, Android y sistemas operativos Microsoft Windows, y puede descargarse aquí:

Android https://play.google.com/store/apps/details?id=eu.cec_zev.ECCNetTravel

iOS <https://itunes.apple.com/app/ecc-net-travel/id886668562>

MicrosoftWindows <http://www.windowsphone.com/de/store/app/ecc-net-travel/4dfcfb67-9294-40d5-9ac0-644a7e734813>

PRESENTACIÓN EN EL PARLAMENTO EUROPEO

La aplicación lanzada por AECOSAN y el Centro Europeo del Consumidor en España, ha sido presentada en el Parlamento Europeo en Estrasburgo, con la presencia de Neven Mimica, Comisario Europeo para la protección de los consumidores. El comisario Mimica ha asegurado: “El éxito del mercado único también depende del conocimiento

que los ciudadanos tienen de sus derechos como consumidores. Damos la bienvenida a esta iniciativa que facilita la movilidad de los viajeros por Europa y contribuye a aumentar la sensibilización de los consumidores en el ejercicio de sus derechos”.

Este proyecto ha sido llevado a cabo de forma conjunta por los 30 miembros de la ECC-Net.

INTERNACIONALIZACIÓN DE LA AECOSAN

Esta acción se enmarca en el plan de internacionalización de la nueva AECOSAN, que recientemente ha impulsado convenios bilaterales de colaboración con Estados Unidos o Portugal.

Se trata del primer acuerdo de la FDA con España y estará orientado al intercambio de información para favorecer la garantía de seguridad de los productos alimentarios españoles comercializados en EE UU.

El acuerdo con Portugal está permitiendo dinamizar la cooperación en el área de la política del consumidor entre la Dirección General del Consumidor, servicio público encuadrado en el Ministerio de Economía de Portugal y la AECOSAN del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Encuesta de la unión de consumidores sobre la sanidad

71% de los ciudadanos en contra del copago sanitario

Los consumidores no están de acuerdo con el tiempo de espera para las citas previas y las intervenciones quirúrgicas y se manifiestan contrarios al copago sanitario. Estos datos se extraen de la encuesta **"La Sanidad Pública"** que ha llevado a cabo la **Unión de Consumidores de Euskadi-UCE**. El objetivo de esta encuesta es tener una visión general del funcionamiento de la sanidad pública, tanto a nivel nacional como autonómico.

Una de las primeras conclusiones es que los ciudadanos, un 52% califican de "regular" el funcionamiento de la sanidad pública, un 26% lo considera "bueno" y un 22% "malo". En cambio, cuando se pregunta por el trato recibido por los médicos y enfermeras, un 62% lo consideran "bueno", un 33% "regular" y tan sólo un 2% "malo". Otra respuesta que viene a corroborar la buena percepción que

tienen de consumidores sobre los profesionales sanitarios, es que un 80% valoran de "buena" la atención recibida en las farmacias. Según estos datos, los ciudadanos están demandando una mejor gestión y organización de la sanidad pública, en cambio están satisfechos con los profesionales y equipo humano que trabaja en este sector.

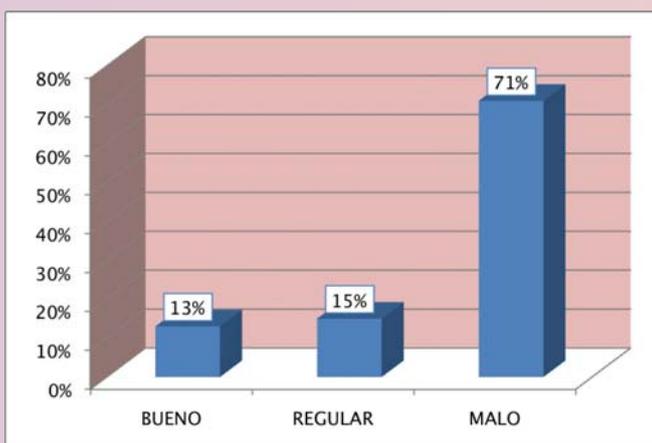
De hecho, un 69% de los encuestados consideran "malo" el tiempo de espera para citas previas e intervenciones quirúrgicas. Con la misma rotundidad han contestado al copago sanitario, ya que un 71% no lo aceptan, frente un 13% que si lo aceptarían. Los usuarios se declaran defensores de la sanidad pública, un 63% confían más en la pública frente al 9% que optan por la privada, el resto de los usuarios "en ambas". De todos los encuestados, tan sólo un 31% tiene contratado un seguro privado.



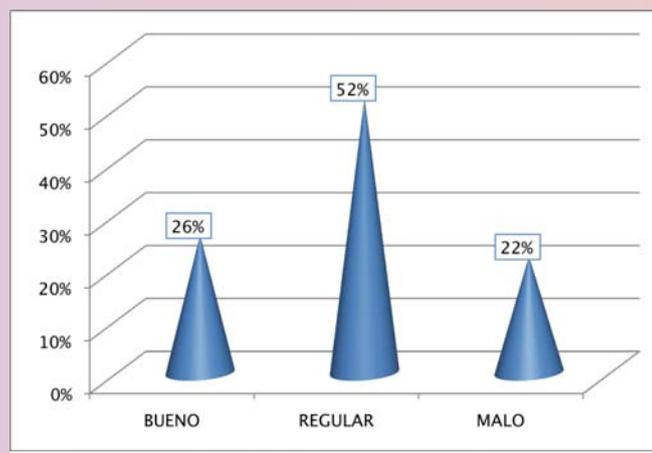
Otra de las cuestiones que se han consultado es si incluirían en la sanidad pública otros tratamientos alternativos, como la homeopatía y mayoritariamente han manifestado que "sí". Por último, hemos preguntado si han tenido algún incidente en la sanidad pública, y un 39% han respondido afirmativamente, pero de éstos tan sólo un 31% tramitaron por escrito la reclamación, lo que pone de manifiesto que muchos usuarios aún siguen quejándose sin llegar a formalizarla. En este sentido, la UCCV manifiesta que es necesario que los ciudadanos se conciencien que es imprescindible que ante cualquier problema siempre dejen constancia de los hechos por escrito.

En base a los datos de esta encuesta, podemos concluir que los usuarios confían y consideran necesaria la sanidad pública, pero critican su funcionamiento en cuanto a organización y falta de recursos, y demandan una mejor gestión de los recursos actuales y mayor dotación para un funcionamiento adecuado

¿CÓMO VALORARÍA EL COPAGO SANITARIO?



VALORE EL FUNCIONAMIENTO DE LA SANIDAD PÚBLICA



¿QUÉ PROTECTOR SOLAR ES EL MÁS ADECUADO?

La teoría nos dice que el sol emite una radiación luminosa compuesta de luz visible (400-800nm), rayos infrarrojos (800-5.000nm) y rayos ultravioletas (UVA 320-400nm, UVB 280-320NM, UVC 200-280NM). Afortunadamente, los rayos UVC, que son los más energéticos, son detenidos por la capa de ozono, situada a unos 30km del suelo. La energía luminosa que nos llega del astro rey se compone por tanto, en un 56% de rayos infrarrojos, un 39% de luz visible y un 5% de rayos ultravioletas.

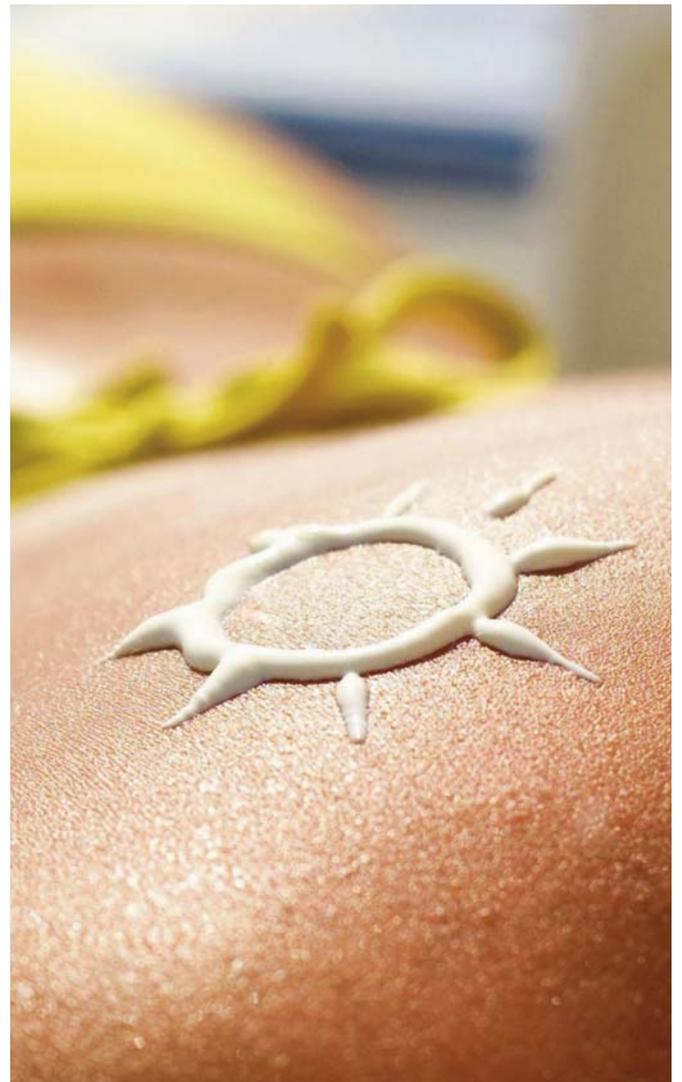
En la práctica, eso significa que el sol nos da calor, nos da luz y, llegadas estas fechas, nos da color en la piel. Pero, a pesar de las continuas campañas de alerta y prevención sobre los riesgos que puede acarrear el tomar el sol sin las debidas precauciones, somos muchos los que, verano tras verano, nos quemamos con las primeras visitas a la playa o la piscina.

Y es que la protección natural que nos brinda nuestra piel, por muy morena que la tengamos, no es suficiente para combatir con las debidas garantías las radiaciones solares. Efectivamente, la piel dispone de diversas y variopintas modalidades defensivas entre las que se encuentran el sudor, la pilosidad y la barrera córnea y pigmentaria. En función de las exposiciones, esta última experimenta un engrosamiento y produce dos tipos de pigmentos melánicos, que actúan como filtro eficaz contra los rayos UVB pero mediocre e insuficiente contra los UVA.

La necesidad de una adecuada protección solar

Para proteger nuestra piel tanto de las radiaciones UVB como de las UVA, debemos escoger un protector solar con un Factor de Protección adecuado. El FPS o Factor de Protección Solar, también llamado según el fabricante, Índice de Protección (IP) o Sun Protection Factor (SPF), es un índice que nos da idea del tiempo que podremos permanecer expuestos al sol sin riesgo de quemadura. Cuanto mayor sea el FPS, más alta será la protección frente al sol.

Por ejemplo, si una persona tarda 20 minutos en empezar a quemarse al sol sin protector solar, usando uno de FPS 10, tardaría 200 minutos en quemarse de la misma manera, o 300 minutos usando un FPS 15.



Sin embargo, los protectores solares no están diseñados para poder permanecer más tiempo al sol, sino para protegerse más.

Además, esa regla es sólo teórica, y debe adaptarse a las circunstancias concretas en las que estamos exponiéndonos al sol. Así, factores como la hora del día, la altitud, la estación del año, las condiciones atmosféricas, el reflejo de las radiaciones en las superficies próximas e incluso la zona del planeta en la que nos encontremos, pueden variar sensiblemente las necesidades de protección de nuestra piel.

Para disfrutar de una protección solar adecuada debemos escoger un FPS adecuado, que está directamente relacionado

con las características de nuestra piel, de manera que, según el fototipo de nuestra piel, deberemos usar uno u otro factor de protección solar, adecuándolo en cada caso a nuestras necesidades.

El fototipo establece la capacidad protectora de la piel frente al sol. La sensibilidad solar depende de varios factores (color de la piel en invierno, color del cabello, de los ojos, pecas, etc.) que determinan la capacidad de bronceado y, en consecuencia, el nivel de protección solar. Existen seis clases de fototipos, que pueden clasificarse de acuerdo con el color del cabello: pelirrojo, pajizo, rubio, castaño, moreno y negro.



PEZ ESCOLAR: EL SUSHI QUE DA DIARREA

Las autoridades advierten ante el riesgo de consumir esta variedad, que puede presentarse camuflado como pez mantequilla

La Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) ha lanzado un comunicado en la que advierte de los riesgos de ingerir este pescado, rico en un tipo de grasa no tolerable por el organismo y que puede causar una diarrea muy específica y otras molestias gastrointestinales a las personas que lo consuman.

Según detallan las autoridades, en España se comercializan dos especies: el escolar (*Rubetus pretiosus*) y el escolar negro (*Lepidocybium flavobrunneum*), pertenecientes a la familia Gempyliade. Pueden recibir en el mercado otros nombres, como escolar clavo o raposo, llima en Cataluña, cochinilla en Galicia o chino en Canarias. Se venden comúnmente como rodajas o filetes y, una vez cortados, son difíciles de distinguir, por lo que es fundamental su correcta identificación en el etiquetado. "A veces se encuentran erróneamente identificados con otros nombres como pez mantequilla, mero...", reconocen los expertos.

El problema de estos peces es que tienen un alto contenido en grasa, aproximadamente un 20%, compuesta por esteroides cerosos indigestibles para los humanos, por lo que también ha recibido el apelativo de oilfish (pez aceite, en inglés) o pez del aceite de ricino. Mientras algunas personas no manifiestan reacción alguna, en otras puede producir trastornos gastrointestinales unas dos horas después de su ingesta, que pueden ir desde síntomas leves de corta duración hasta diarrea severa con náuseas y vómitos durante uno o dos días. Lo más alarmante en estos casos es el fuerte efecto laxante que provoca y que da lugar a una evacuación muy característica y llamativa de color anaranjado y aspecto oleoso, llamada keriorrhea; para expresarlo gráficamente, es muy similar a expulsar el líquido presente en una lata de mejillones, lo que suele alarmar considerablemente a quien la sufre. No se trata en ningún caso de una intoxicación por toxicidad, sino la reacción del organismo ante una sustancia que no puede digerir.

En España, su comercialización está permitida siempre y cuando el escolar se presente embalado o envasado y debidamente etiquetado, con instrucciones precisas sobre su modo de preparación y cocción adecuados y los riesgos que entraña. En otros países, como Japón o Italia, por el contrario está prohibido su consumo al considerarse un pescado tóxico. La AECOSAN recomienda evitar su ingesta



por parte de grupos sensibles como niños, ancianos, mujeres embarazadas y personas con patologías gastrointestinales previas. Para el resto aconseja retirar antes la piel y la grasa visible antes de comerlo, tomar la primera vez una pequeña cantidad y, sobre todo, cocinarlo antes -lo que permite eliminar buena parte de su contenido graso- y no utilizarlo nunca en preparaciones en crudo,

Y es ahí donde está el problema porque es en las elaboraciones de tipo sushi o sashimi donde más extendida está su utilización, según advierten las autoridades. En concreto, el escolar puede ser empleado como sustituto del pez mantequilla o butterfish, un clásico de la cocina japonesa, cuya una denominación engloba a varias especies de peces de la familia de la palometa. Pero también suele emplearse como tal otras variedades como el bacalao, el bacalao negro o, como advierten las autoridades, el propio escolar.

En Euskadi, los responsables de Salud Pública no han detectado problemas relacionados con la ingesta de esta variedad ni una significativa introducción en el mercado, por lo que no han lanzado ninguna alerta en este sentido. Si lo ha hecho el Ayuntamiento de San Sebastián, advirtiendo directamente del riesgo existente ante el consumo de pez mantequilla en preparaciones de tipo sushi y sashimi.

Instituto nacional de Ciberseguridad de España, S.A.(INCIBE)

Qué es INCIBE

Desde el 28 de octubre de 2014, el Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, S.A. (INTECO) pasa a llamarse Instituto Nacional de Ciberseguridad de España, S.A. (INCIBE), según el acuerdo adoptado en Junta General del 27 de octubre de 2014. Con dicho cambio de denominación e imagen, INCIBE proyecta una identidad acorde con su orientación estratégica y posicionamiento como centro nacional de referencia en ciberseguridad.

El Instituto Nacional de Ciberseguridad de España (INCIBE), sociedad dependiente del Ministerio de Industria, Energía y Turismo (MINETUR) a través de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI), es la entidad de referencia para el desarrollo de la ciberseguridad y de la confianza digital de los ciudadanos, la red académica y de investigación española (RedIRIS) y las empresas, especialmente para sectores estratégicos.

Como centro de excelencia, INCIBE es un instrumento del Gobierno para desarrollar la ciberseguridad como motor

de transformación social y oportunidad para la innovación. Para ello, con una actividad basada en la investigación, la prestación de servicios y la coordinación con los agentes con competencias en la materia, INCIBE lidera diferentes actuaciones para la ciberseguridad a nivel nacional e internacional.

El CERT de Seguridad e Industria, centro de respuesta a incidentes de ciberseguridad operado por INCIBE, trabaja para aumentar la capacidad de detección y alerta temprana de nuevas amenazas, la respuesta y análisis de incidentes de seguridad de la información, aumentar la ciberresiliencia de las organizaciones y el diseño de medidas preventivas para atender a las necesidades de la sociedad en general y, en virtud del Convenio de Colaboración suscrito entre la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior y la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, a las necesidades de seguridad de las infraestructuras críticas, de apoyo en la investigación y lucha frente a ciberdelitos y ciberterrorismo.





MISIÓN

La misión de INCIBE es por tanto reforzar la ciberseguridad, la confianza y la protección de la información y privacidad en los servicios de la Sociedad de la Información, aportando valor a ciudadanos, empresas, Administración, red académica y de investigación española, sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones y sectores estratégicos en general.

VISIÓN

La visión de INCIBE es conseguir sus objetivos mediante:

- El compromiso de profesionales altamente cualificados, comprometidos con sus proyectos y capaces de generar valor e innovación de forma continua.
- La dinamización del sector TIC, desde una perspectiva de igualdad de oportunidades, generando nuevos negocios y oportunidades para clientes, proveedores y profesionales.
- El soporte a los ciudadanos, empresas, administraciones, RedIRIS junto con sus instituciones afiliadas y sectores estratégicos, todos ellos claves para un desarrollo de las nuevas tecnologías con un alto impacto social.
- La generación de inteligencia en ciberseguridad como medio necesario para el desarrollo de tecnologías y conocimiento a aplicar en nuevas herramientas y estrategias.

VALORES

Los valores que promueve INCIBE son los siguientes:

- Transparencia con la sociedad en general y los agentes del ámbito de la ciberseguridad en particular.

- Búsqueda de la excelencia, tanto en la aptitud y en la actitud de sus profesionales, así como en la ejecución de los proyectos.
- Vocación de servicio público.
- Mantenimiento del espíritu innovador y de la búsqueda de la excelencia en los proyectos que se abordan, maximizando el valor ofrecido.
- Sostenibilidad como valor ético y criterio de desempeño que involucra los aspectos económicos, sociales y medioambientales de la actividad.
- Espíritu de integración, apoyo y cooperación con todos los agentes relevantes en ciberseguridad, reforzando las capacidades nacionales en seguridad.

Qué hacemos

La actividad de INCIBE se apoya en tres pilares fundamentales: la prestación de servicios, la investigación y la coordinación.

- **Servicios:** INCIBE promueve servicios en el ámbito de la ciberseguridad que permitan el aprovechamiento de las TIC y eleven la confianza digital. En concreto, INCIBE trabaja en la protección de la privacidad de los usuarios, fomenta el establecimiento de mecanismos para la prevención y reacción a incidentes de seguridad de la información, minimizando su impacto en el caso de que se produzcan, y promueve el avance de la cultura de la seguridad de la información a través de la concienciación, la sensibilización y la formación.
- **Investigación:** INCIBE cuenta con una importante capacidad para abordar proyectos complejos de diversa naturaleza y con una fuerte componente innovadora. La dinámica de sus operaciones está asimismo orientada a la investigación, lo que permite que IN-

CIBE cuenta con capacidad para generar inteligencia en ciberseguridad como motor para abordar su aplicación en nuevas tecnologías y mecanismos que reviertan también en la mejora de los servicios.

- **Coordinación:** INCIBE participa en redes de colaboración que facilitan la inmediatez, globalidad y efectividad a la hora de desplegar una actuación en el ámbito de la ciberseguridad, contando siempre con una perspectiva basada en la experiencia y en el intercambio de información. Por ello, la coordinación y colaboración con otras entidades, tanto públicas como privadas, nacionales e internacionales, de todo el ámbito de la ciberseguridad es un factor imprescindible para la actividad de INCIBE.

Nuestras iniciativas se diseñan y desarrollan para satisfacer las necesidades específicas de públicos concretos, como son:

- **Empresas y profesionales que hacen uso de las TIC:** las empresas y organizaciones disponen de apoyo preventivo y reactivo en materia de seguridad en tecnologías de la información y la comunicación para aprovechar al máximo las posibilidades de las TIC de forma segura y confiable. Con especial atención, INCIBE destina esfuerzos para la protección de los sectores estratégicos, imprescindibles para la economía y la sociedad, así como a las instituciones afiliadas a RedIRIS.
- **Expertos en ciberseguridad:** a través del equipo especializado en ciberseguridad, INCIBE ofrece servicios de información y respuesta a colectivos y profesionales expertos para mejorar los niveles de ciberseguridad en España.
- **Ciudadanos:** la Oficina de Seguridad del Internauta, OSI es el servicio gratuito que proporciona información y soporte al usuario final para evitar y resolver los problemas de seguridad que le pueden surgir al navegar por Internet, sobre todo en sus primeros pasos en las nuevas tecnologías.

Para acometer su labor, INCIBE cuenta con las siguientes capacidades:

- Amplio ámbito de actuación en la respuesta a incidentes de seguridad abarcando desde el ciudadano hasta el sector empresarial (especialmente, a sectores estratégicos e infraestructuras críticas) y al ámbito específico de RedIRIS.
- Puesta en marcha de iniciativas de colaboración público-privada para la mejora de los niveles de ciberseguridad en España.
- Seguimiento y estudio de los riesgos emergentes para poder anticipar necesidades, adoptar medidas preventivas y, en definitiva, disponer de mecanismos de alerta temprana.
- Coordinación con actores clave a nivel internacional en materia de ciberseguridad.

Cómo trabajamos

INCIBE, como entidad de referencia en la mejora continua, dispone de dos certificados vigentes correspondientes a los sistemas de gestión de la seguridad de la información y la calidad de los servicios prestados.

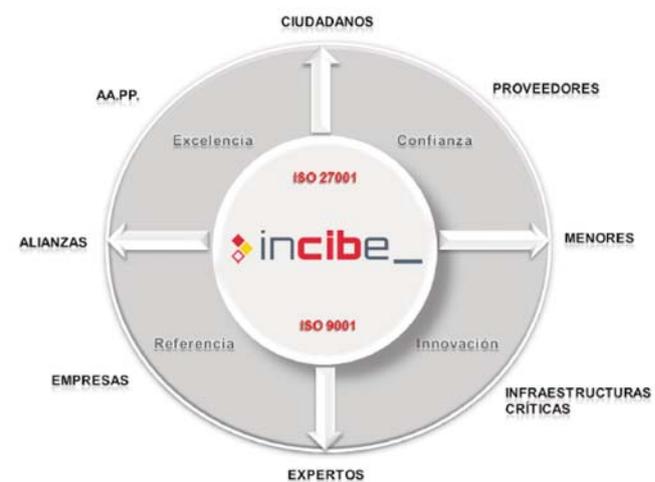
En Diciembre de 2012, INCIBE renueva su certificado en la norma ISO 27001:2007 ratificando su compromiso con la seguridad de la información y la mejora continua en este ámbito.

La propia estrategia de INCIBE requiere de medidas de seguridad adecuadas que permitan realizar su función principal, el impulso de la confianza digital y la ciberseguridad en la Sociedad de la Información.

En 2010, INCIBE obtiene el certificado ISO 9001:2008 que confirma que su SGC cumple con los requisitos de la norma, que la política del sistema es conforme con los procesos y actividades corporativas y que se realiza un seguimiento continuo de los indicadores y objetivos establecidos.

Además, con este certificado, INCIBE tiene asegurado el reconocimiento en la gestión de la calidad de sus servicios, tanto en el ámbito nacional como internacional, ya que AENOR como miembro de la Red IQNET (Red Internacional de Certificación), emite junto con el certificado de registro de la organización el diploma IQNET, que confiere un carácter y reconocimiento internacional.

Para ampliar información puede accederse a más datos haciendo click sobre "ISO 27001" o "ISO 9001".



Descripción del esquema.

Gestión de la calidad

La imagen circular muestra en su capa externa los 4 valores corporativos: Excelencia, Confianza, Referencia e Innovación y en la capa interna los sistemas certificados existentes en el Instituto: Seguridad de la Información (ISO 27001) y Calidad (ISO 9001).

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Norma ISO 27001

La imagen muestra gráficamente la estructura piramidal de diseño del SGSI corporativo, basada en la política de seguridad y en aquellas asociadas a los distintos apartados normativos (Gestión de Riesgos, Gestión de RR.HH., Seguridad Física, Operativa y Comunicación, Acceso a Redes, Continuidad de Negocio, Política de Revisión y Mejora) cuyas directrices se ponen en práctica a través de sus correspondientes procedimientos y normativas de seguridad. El seguimiento y mejora continua del sistema se valida a través de sus correspondientes controles, procesos, roles, registros e indicadores.

Con quién trabajamos

La red de relaciones y alianzas de INCIBE asegura la coordinación con los diferentes equipos de seguridad, las Administraciones Públicas y el resto de organismos con competencias en ciberseguridad. Del mismo modo, avala el reconocimiento como entidad de referencia para los usuarios de Internet y las TIC, los principales operadores nacionales y la industria y profesionales de ciberseguridad.

La actividad de INCIBE se proyecta en el plano internacional a través de la participación en los principales foros especializados en gestión de incidentes y en su implicación en iniciativas y estructuras comunitarias enfocadas a la ciberseguridad, garantizando el alineamiento con las estrategias europeas en la materia.

Este ecosistema se completa con alianzas y acuerdos establecidos con actores estratégicos para el intercambio de información, así como a través de la estrecha relación que mantiene con la industria de la ciberseguridad y la sociedad digital, facilitando e impulsando el diálogo y la colaboración público-privada a través de iniciativas como el Foro Nacional para la Confianza Digital, la Agrupación Empresarial Innovadora en Seguridad de las Redes y los Sistemas de Información, o el Encuentro Internacional de Seguridad de la Información, ENISE.

Membresías

INCIBE forma parte de los principales foros y grupos de trabajo en ciberseguridad del plano nacional e internacional, colaborando activamente con actores estratégicos que tratan diferentes aspectos de la ciberseguridad, como son la respuesta a incidentes, el intercambio de información, la concienciación, el desarrollo de políticas o el impulso de la normalización, entre otros.

Internacional



Antiphishing Working Group (APWG)

Bajo este grupo, se encuentran diferentes actores internacionales del sector público y privado en la lucha contra el robo de identidad y el fraude electrónico. INCIBE participa de manera activa en el APWG desde abril de 2008 como entidad gubernamental que desarrolla iniciativas y nuevos desarrollos en la lucha contra el fraude electrónico por parte de la Administración española.



Computer Emergency Response Team Coordination Center (CERT/CC)

Asociación impulsada por el primer CERT creado en el mundo, US-CERT (CERT de la Carnegie Mellon), y que actualmente engloba a más de 67 equipos de respuesta a incidentes de seguridad del ámbito gubernamental. En este foro se intercambian experiencias y buenas prácticas que afectan a los diferentes países del mundo. Además, es la entidad autorizada para validar y acreditar el uso del acrónimo CERT. INCIBE es miembro autorizado desde diciembre de 2008.



Forum of Incident Response and Security Teams (FIRST)

Organización internacional que engloba y acredita a más de 270 equipos de respuesta a incidentes de seguridad del ámbito gubernamental, empresarial y académico. INCIBE es entidad española de referencia como CERT Nacional y

del Gobierno. Participa de manera activa en este foro mediante el intercambio de experiencias y conocimiento con el resto de equipos. INCIBE se encuentra acreditado desde diciembre de 2008 como miembro de pleno derecho.

Europeo



European Network and Information Security Agency (ENISA)

La agencia europea de seguridad de la información y las redes de la Comisión Europea (ENISA), trabaja para las instituciones de la UE y los Estados miembros. Su objetivo es el intercambio de información, mejores prácticas y conocimientos en el campo de la Seguridad de la Información. INCIBE es colaborador y participa activamente como entidad pública de la Administración española desde noviembre de 2007. Participa en diferentes grupos de trabajo, en diferentes políticas e iniciativas en el ámbito de la ciberseguridad, alerta temprana de incidentes y amenazas de seguridad, colaboración público privada, red de CERTs, etc., así como en iniciativas con otros agentes europeos en materia de seguridad. INCIBE es el representante español en el consejo de dirección de la ENISA o management board, del National Liaison Officers, así como del grupo de expertos que le asesora para la definición de su estrategia o Permanent Stakeholder Group (PSG).



Trusted Introducer y Task Force- Computer Security Incident Response Team (TF-CSIRT) de TERENA

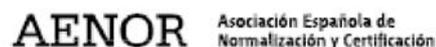
Trusted-Introducer (TI) y Task Force-Computer Security Incident Response Team (TF-CSIRT) de TERENA, son las organizaciones que aglutinan a más de 170 centros de respuesta a incidentes de seguridad (conocidos como CSIRTs) europeos. En estos foros, se intercambian experiencias y proyectos en el marco de la cooperación entre CSIRTs para el impulso de la confianza digital. INCIBE es reconocido como miembro de ambas organizaciones desde julio de 2008, como equipo de respuesta nacional del Gobierno a incidentes de seguridad de la información.

Nacional



AEI Ciberseguridad

La Agrupación Empresarial Innovadora (AEI) en CIBERSEGURIDAD y Tecnologías Avanzadas reúne a empresas, asociaciones, centros de I+D+I y entidades públicas y privadas. Esta comunidad tiene como principal objetivo, la promoción del sector de las nuevas tecnologías y el desarrollo de proyectos en las áreas de la Ciberseguridad y las Tecnologías Avanzadas. INCIBE es fundador y miembro activo desde su creación en 2009.



AENOR: CTN71 y SC27

AENOR: CTN71 y SC27

El CTN 71 es el Comité Técnico de Normalización 71: Tecnologías de la Información, en el que INCIBE participa aportando su visión y conocimiento en materia de seguridad. INCIBE ostenta la presidencia de este Comité.

El SC27 es el subcomité de técnicas de seguridad que pertenece al CTN 71. INCIBE es miembro del SC27 desde octubre de 2008, y coordinador del Grupo de Trabajo 1 de Requisitos, directrices y servicios de seguridad.



CSIRT.es

Es un grupo de colaboración entre los equipos de seguridad españoles (CSIRT), con diferentes ámbitos de actuación tanto a nivel nacional como autonómico. INCIBE es miembro desde mayo de 2007.



Foro Abuses (Abuses.es)

Es el punto de encuentro y de intercambio de experiencias e incidentes de seguridad del tipo abuse, con proveedores de telecomunicaciones en España. Como centro de respuesta a incidentes de seguridad, INCIBE es reconocido como miembro especial desde octubre de 2007.



Fundación Círculo de Tecnologías para la Defensa y la Seguridad

Es una asociación que fomenta un lugar de encuentro para el intercambio de información entre todas las personas y entidades relacionadas con el sector de las Tecnologías para la Defensa y la Seguridad. Está formada actualmente por entidades de la índole del Ministerio de Defensa, el Ministerio del Interior, el MINETUR, el INTA y AMETIC entre otras. INCIBE firmó un convenio de colaboración con la Fundación Círculo el 16 de febrero de 2009, para el fomento de iniciativas que impulsen la creación y desarrollo de una tecnología nacional de aplicación a la defensa y la seguridad en lo relativo a electrónica, informática y comunicaciones.



Foro Nacional para la Confianza Digital

El Foro Nacional para la Confianza Digital, medida concreta del Plan de Confianza en el Ámbito Digital, es un instrumento de cooperación de la industria TIC española en materia de confianza digital, en el que colaboran los agentes más relevantes del sector privado, realizando funciones de asesoramiento a la Secretaría de Estado de Tele-

comunicaciones y para la Sociedad de la Información en el ejercicio de sus competencias. Se han establecido grupos de trabajo sobre la promoción de la Industria TIC para la confianza digital, el fomento de los profesionales de este sector y el diseño de indicadores de la confianza digital.



ISMS Forum Spain

Es una entidad que tiene como objeto fomentar la seguridad de la información en España. A través de este foro especializado se colabora e intercambian experiencias en materia de seguridad de la información con empresas, organismos públicos y privados y profesionales del sector. INCIBE es miembro de la Junta Directiva de ISMS Forum Spain desde diciembre de 2007, y participa en el consejo asesor del capítulo español de la Cloud Security Alliance, CSA-es, coordinado por ISMS y BCN Digital.

Entidades colaboradoras

Son muchas las entidades que colaboran con INCIBE. INCIBE cuenta con diferentes acuerdos de colaboración basados en el intercambio de información sobre amenazas de seguridad, incidentes, materiales y contenidos, proyectos de colaboración conjuntos, etc.

Las entidades con las que INCIBE colabora y coopera se encuentran agrupadas, en función de su ámbito, en las siguientes categorías:

- Administración
- Difusores de Información
- Empresas de Seguridad
- Financieras
- Internacionales
- Sector Empresarial / Privado
- Universidades

Todas las entidades que estén interesadas en colaborar con INCIBE pueden enviar un correo a la siguiente dirección:

Impulsar el ahorro y la eficiencia energética

El Ente Vasco de la Energía, Ente Público de Derecho Privado dependiente del Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad del Gobierno Vasco, tiene encomendadas las actuaciones dirigidas a impulsar el ahorro y la eficiencia energética, los recursos energéticos renovables, la diversificación energética y la promoción de infraestructuras energéticas, en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV).

A este respecto, el Ente Vasco de la Energía viene desarrollando diversas acciones encaminadas a cumplir con los objetivos recogidos en la Estrategia Energética de Euskadi 2020 (3E-2020). Entre estas actuaciones cabe citar los diversos programas de ayudas a través de los cuales se intenta promocionar la eficiencia energética y el aprovechamiento de las energías renovables en los diferentes sectores de actividad.

En consecuencia, el presente Programa de Ayudas se ha diseñado con el objetivo prioritario de reducir el consumo de energía en las viviendas de ocupación habitual de la Comunidad Autónoma del País Vasco por medio de la sustitución de equipos individuales de calefacción y agua caliente sanitaria (ACS) de funcionamiento poco eficiente, por calderas individuales a condensación.

También ofrece Programas de Ayudas con el objetivo prioritario de fomentar la renovación de las instalaciones eléctricas antiguas mediante la concesión de ayudas a viviendas y a comunidades de propietarios para la renovación de las instalaciones eléctricas de baja tensión cuya antigüedad sea igual o superior a 25 años y que, cumpliendo con el Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión, tramiten el correspondiente Certificado de Baja Tensión.



Las asociaciones de consumidores, claves para informar a los ciudadanos de sus derechos

- ✓ Jornada conmemorativa de los 30 años de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios
- ✓ La secretaria general de Sanidad y Consumo, Pilar Farjas, recuerda el mandato de la Constitución a los poderes públicos de garantizar la defensa de la seguridad, salud y legítimos intereses económicos de los consumidores
- ✓ Los consumidores y usuarios han sido “auténticos protagonistas” en un año en el que se ha aprobado la Ley que regula las transacciones a distancia y limita el spam telefónico
- ✓ La Junta Arbitral Nacional de Consumo ha resuelto, en un año, más de 128.000 expedientes relacionados con las preferentes



24 de junio de 2014. Las asociaciones de consumidores y usuarios son una pieza clave porque “si los consumidores no conocen sus derechos no podrán exigirlos. Y si no saben cómo y ante quién, tampoco la protección y defensa será efectiva”. Así lo ha asegurado hoy la secretaria general de Sanidad y Consumo, Pilar Farjas, en su intervención ante el Consejo de Consumidores y Usuarios, en la inauguración de la Jornada Conmemorativa de los 30 años de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Farjas ha recordado el mandato de la Constitución a los poderes públicos, de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Por este motivo, y por el importante papel de las asociaciones de consumidores, **el Gobierno ha mantenido en los últimos años el presupuesto en ayudas a estas entidades, “para que puedan seguir trabajando por y para la defensa de los consumidores”.**

En este sentido, Farjas también ha resaltado que, **en el último año, los consumidores han sido “auténticos protagonistas”**, por la aprobación de la Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, que regula todas las transacciones a distancia, ampliando los derechos de los ciudadanos.

La norma, que se aprobó en Consejo de ministros el pasado mes de octubre, a propuesta de la ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Ana Mato, y el 27 de marzo salió del Parlamento, entró en vigor el pasado 13 de junio. Adapta a la legislación española la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los derechos de los consumidores. **Su objetivo principal es reforzar la seguridad jurídica, tanto de estos como del empresario que formalizan transacciones a distancia**, por lo que introduce medidas encaminadas a reducir la desigualdad de posiciones entre ambas partes, evitando situaciones de desprotección de los consumidores.

En la tramitación parlamentaria, además, se han introdujeron importantes modificaciones y mejoras, encaminadas, por un lado, **a eliminar el “spam” o “acoso” telefónico de los consumidores por parte de compañías que les hacen ofertas no deseadas, fruto del compromiso adquirido por la ministra.** También se legitimó a los fiscales para representar a los consumidores en reclamaciones colectivas ante cláusulas abusivas y se acordó que la emisión de las facturas electrónicas requiere el consentimiento expreso de los consumidores quienes tienen en cualquier caso el derecho a la factura en papel sin coste adicional.



Centro Nacional para la Protección de las Infraestructuras Críticas (CNPIC)

¿Qué es el CNPIC?

El Centro Nacional para la Protección de las Infraestructuras Críticas ([CNPIC](#)) es competente en la Protección de las Infraestructuras Críticas según la Ley 8/2011 y el Real Decreto 704/2011.

La Secretaría de Estado de Seguridad y la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información han suscrito un acuerdo en el que, entre otros aspectos, se sientan las bases para la colaboración de CNPIC e Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE) en materia de **Respuesta a Incidentes para las Tecnologías de la Información de las Infraestructuras Críticas** ubicadas en España. De esta forma INCIBE se convierte en una herramienta de apoyo al CNPIC en la gestión de incidentes de ciberseguridad.

Ambas entidades han puesto en marcha un **Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad** especializado en el análisis y gestión de problemas e incidencias de seguridad tecnológica. De este modo, este Equipo de Respuesta se convierte en el CERT especializado en la gestión de incidentes relacionados con las Infraestructuras Críticas a nivel nacional.

En caso de que una Infraestructura Crítica sufra un problema de seguridad cibernético, el operador responsable de la misma podrá beneficiarse de los servicios del equipo de respuesta, informando de la incidencia a través del Punto de Contacto Único habilitado para esta finalidad.

En este sentido, se entiende por **problema de seguridad cibernético** cualquier incidente que, empleando o estando dirigido a elementos tecnológicos, afecte al correcto funcionamiento de la infraestructura afectada, como por



ejemplo ataques para la parada o inutilización de servicios tecnológicos, acceso a información privilegiada, alteración de información para manipular de forma fraudulenta los sistemas tecnológicos y la información que manejan, etc.

Para reportar el incidente a **CNPIC** e **INCIBE** se debe remitir un correo electrónico a: .En el mismo se debe detallar la información de contacto y una descripción lo más completa posible del incidente.

Si la incidencia contiene información sensible, le recomendamos que la envíe cifrada con una clave PGP. Encontrará la clave pública en el contenido específico de [Claves públicas PGP](#) de CNPIC e INCIBE.

Una vez recibida la notificación el equipo de respuesta a incidentes se pondrá en contacto con los responsables de la infraestructura afectada y comenzará el proceso de gestión del incidente.

¿Qué es CNPIC?

El Centro Nacional para la Protección de las Infraestructuras Críticas (CNPIC) es el Órgano del Ministerio del Interior encargado del impulso, la coordinación y supervisión de todas las actividades que tiene encomendadas la Secretaría de Estado de Seguridad en relación con la **Protección de Infraestructuras Críticas** en el territorio nacional.

Más información en: <http://www.cnpic-es.es>

¿Qué es INCIBE?

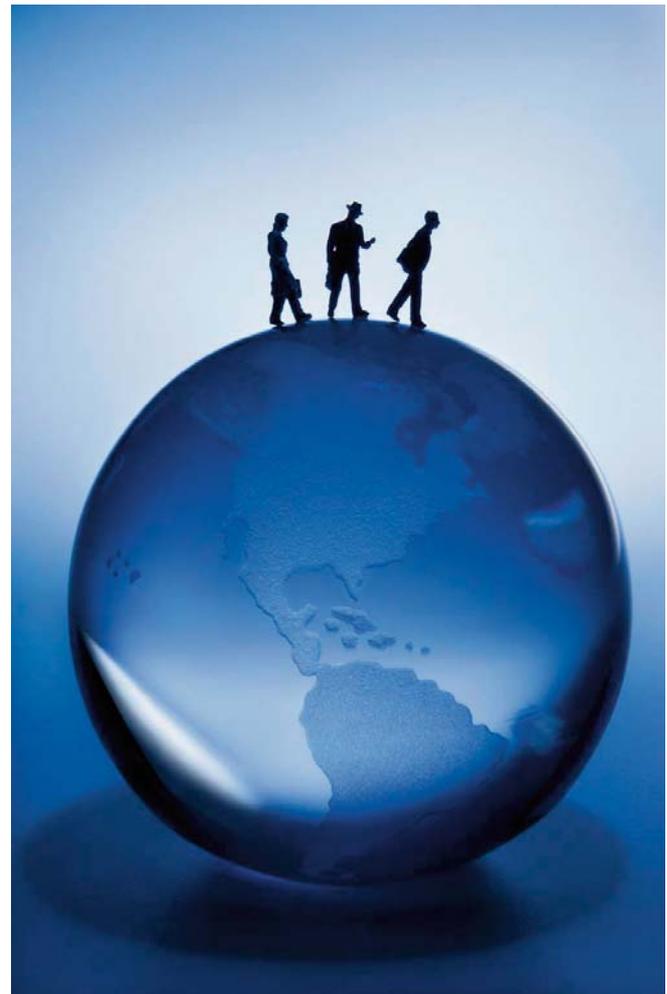
El Instituto Nacional de Ciberseguridad de España (INCIBE), es una Sociedad Estatal adscrita al Ministerio de Industria, Energía y Turismo a través de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

La misión de INCIBE es reforzar la ciberseguridad, la privacidad y la confianza en los servicios de la Sociedad de la Información, aportando valor a los ciudadanos, empresas, AA.PP. y al sector TIC, y coordinando esfuerzos con los organismos nacionales e internacionales que trabajan en esta materia.

Más información en <http://www.incibe.es>

¿Cómo colaboran CNPIC e INCIBE?

INCIBE actúa como herramienta técnica de CNPIC para el apoyo en la gestión de incidentes de seguridad TIC en Infraestructuras Críticas.



¿Qué es un CERT?

Se denomina CERT (*Computer Emergency Response Team*, Equipo de respuesta ante emergencias informáticas) a un conjunto de medios y personas responsables del desarrollo de medidas preventivas y reactivas ante incidencias de seguridad en los sistemas de información.

En este sentido, el Instituto Nacional de Ciberseguridad de España cuenta con INCIBE, cuya finalidad es servir de apoyo preventivo y reactivo en materia de seguridad en tecnologías de la información y la comunicación ante incidentes de seguridad en Infraestructuras Críticas.

¿Qué es una Infraestructura Crítica?

La Ley 8/2011 establece una definición oficial de lo que en España debe ser considerado como Infraestructura Crítica:

“Las infraestructuras estratégicas (es decir, aquellas que proporcionan servicios esenciales) cuyo funcionamiento es indispensable y no permite soluciones alternativas, por lo que su perturbación o destrucción tendría un grave impacto sobre los servicios esenciales”.

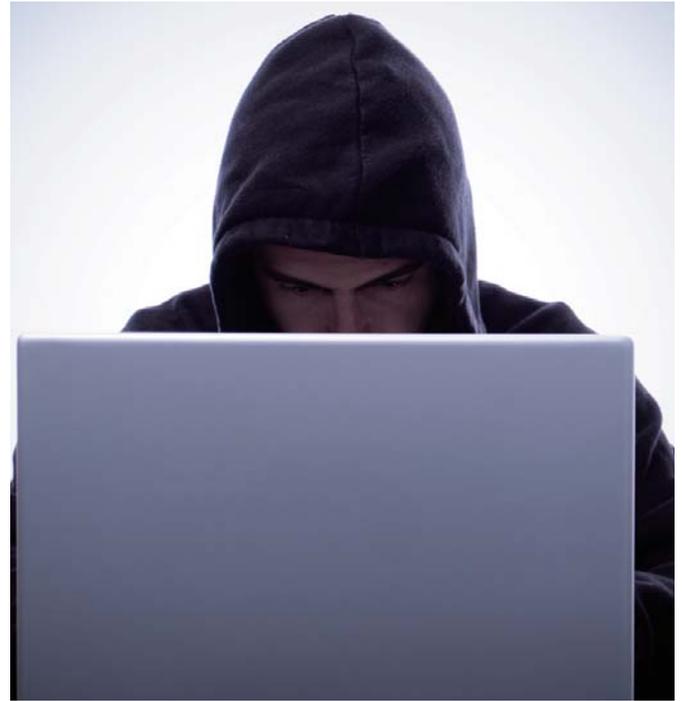
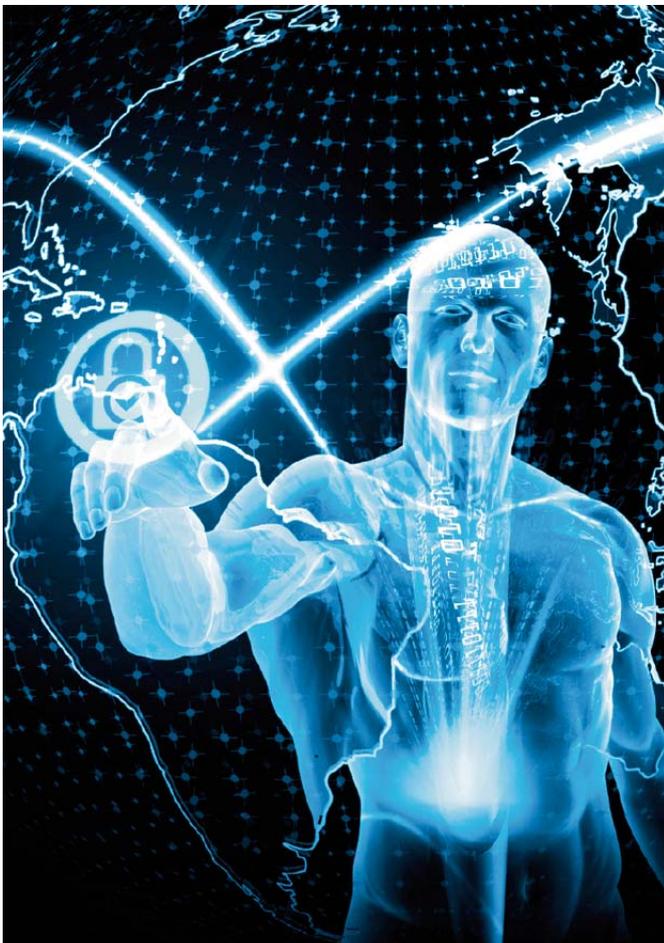
¿Cómo afecta la ciberseguridad a las Infraestructuras Críticas?

La normativa sobre Protección de las Infraestructuras Críticas (Ley 8/2011 y Real Decreto 704/2011) destaca la necesidad de garantizar la adecuada prestación de los servicios esenciales a través de mecanismos que posibiliten una seguridad integral de las Infraestructuras Críticas sobre las que descansa dicho aprovisionamiento. Con el objetivo de reforzar los aspectos relativos a la ciberseguridad de éstas, se pone en marcha un servicio de gestión de incidentes en Infraestructuras Críticas.

¿Qué servicio se presta desde el Centro de Respuesta a Incidentes de Seguridad en Infraestructuras Críticas?

Como servicio prioritario, el Centro se encargará de la gestión de los incidentes desde su notificación inicial, hasta su cierre, pasando por el ciclo de vida definido en el procedimiento de Gestión de Incidentes.

No obstante, está prevista una evolución en lo que respecta a los servicios ofrecidos por este centro, de modo que se provean mecanismos de protección tanto reactivos (posteriores a la materialización de un incidente) como proactivos (previos a la materialización de un incidente).



¿Qué beneficios supone para el operador?

La puesta a disposición de un equipo de estas características tiene varios beneficios directos para el operador, entre los que destacan:

- el acceso a un equipo técnico especializado,
- contar con un servicio de notificación de alerta temprana de riesgos, amenazas o incidentes que puedan afectar a los sistemas de información del operador,
- aumentar la capacidad de mitigación del incidente a través de la coordinación con los diferentes agentes implicados, como proveedores de servicios en internet, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado u otros CERTs, incluso en el ámbito internacional en el caso de incidentes originados en fuera de la jurisdicción española,
- acceso a servicios de carácter preventivo orientados a proteger de una manera más eficiente las infraestructuras nacionales,
- contar con un soporte jurídico y legal en todo el ciclo de vida del incidente,
- el seguimiento de los incidentes en base a un protocolo de actuación común.

¿Qué incidentes se abordan?

Se da respuesta a cualquier incidente de seguridad que afecte a las Infraestructuras Críticas nacionales o a aquellas de ámbito internacional con las que se haya suscrito el correspondiente protocolo de actuación.

Clausula del suelo

EL JUZGADO DE LO MERCANTIL Nº 1 DE DONOSTIA ESTIMA ÍNTEGRAMENTE LA DEMANDA FORMULADA POR UN CONSUMIDOR FRENTE A CAJA RURAL DE NAVARRA SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO EN LA QUE SOLICITABA LA ANULACIÓN DE LA CLÁUSULA Y SUELO Y LA DEVOLUCIÓN DE LAS CANTIDADES COBRADAS EN EXCESO Y CONDENA A DICHA ENTIDAD AL PAGO DE LAS COSTAS DEL PROCEDIMIENTO

EL CONSUMIDOR DEMANDANTE FUE DEFENDIDO POR LOS SERVICIOS JURÍDICOS DE LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI-UCE

El consumidor había firmado un préstamo con garantía hipotecaria en el que la cláusula que dispone en cuanto al “tipo de interés ordinario mínimo” nunca podrá ser inferior al dos cincuenta por ciento anual”

La sentencia subraya que no hay prueba de que se hubiera informado precontractualmente dicha cláusula y además dicha cláusula perjudica seriamente al consumidor.

Por lo tanto, procede a declarar la nulidad de la cláusula litigiosa, por no haber superado las exigencias de transparencia y por ser abusiva, en perjuicio del consumidor, al no haberse negociado individualmente, y condena a Caja Rural de Navarra a devolver las cantidades cobradas en exceso y al pago de las costas.



EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAILEEN BATASUNA-EHKB UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI-UCE

NORTZUK GARA?

Hiru probintzi elkartetanoinarritutako autonomi alorreko Federazio bat gara. Hiru elkarteok zerbitzuen prestatzaileak dira eta Euskal Herriko Elkarte Autonomoko hiru lurralde historikoetan kokaturik daude.

Erakundearen ezaugarriak:

- Izaera pribatu du.
- Botere publiko, ekonomiko eta sozialen aurrean da.
- irabazi-asmorik gabekoa.

HELBURUAK

- Hiritarren bizi kalitatea hobetzea, kontsumitzaile eta erabiltzaile moduan.
- Kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskaerak bildu eta bideratzea, hiritarren bizi kalitatea era aurrekoian hobetzeko borrokan.
- Kontsumitzaile eta erabiltzaileen banako eta taldeko interesak defenditu eta bultzatzea.
- Berauei argibideak eta informazioa ematea.
- Berauen ordezkari lanak egitea, bai ondare eta zerbitzuei, produktuei eta bai ekintza jakinei dagokienean.
- Berauen presentzia bultzatzea erakunde ofizial, autonomo, estatal eta europear guztietan.
- Elkartekideen ordezkari-tza bereganatzea eta beharrezko ekintzak gauzatea edonolako prozedura administratibo eta zuzenbidezkoetan berorien defentsan.

ZERBITZUAK

Onuradunak

- Euskadian bizi diren bazkideak. Bazkidearen ezkontidea (edo, bestela, beroren etxean ezkontide gisa bizi den pertsona).
- Bazkidearen etxean bizi diren eta bi aurrekoen ondorengoak diren adingabekoak.

Prestazioak

Zure esku Kkontsumo teknikari eta abokatu talde zabal bat jarri dugu. Berauek honako zerbitzu hauen prestazioak bermatzen dituzte:

- Nahi beste aldiz erabiltzea **zuzenbide informazioko eta kontsulta harrerako zerbitzua**.
- **Kontsumitzailearen aldeko zerbitzuen** onuraduna izatea, beronen baitan ondokoa egonik: Kontsumoko Batzorde Arbitralaren aurrean eta bide estrajudizial, erreklamazioez aholkatzea eta izapidea ematea, era berean, beharrezko erakundearen aurrean salaketak eta kexak azaltzea.

¿QUIÉNES SOMOS?

Una Federación de ámbito Autonómico basada en tres Asociaciones provinciales que son las prestadoras de los servicios y siyudadas en cada uno de los tres Territorios históricos de la comunidad Autónoma del País Vasco.

Características de la Organización

- De carácter privado.
- Independiente ante los poderes públicos, económicos y sociales.
- Sin ánimo de lucro.

OBJETIVOS

- Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, como consumidores y usuarios.
- Recoger y servir de cauce de las reivindicaciones del conjunto de consumidores y usuarios en la lucha de una progresiva mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.
- Defender y promover los intereses y derechos individuales y colectivos de los consumidores y usuarios.
- Formar e informar a éstos.
- Su representación, bien con carácter general, bien en relación a los bienes y servicios, productos o actividades específicas.
- Promover su presencia en todos los organismos oficiales, autonómicos, estatales y europeos.
- Asumir la representación de sus asociados y ejecutar la correspondientes acciones en toda clase de procedimientos administrativos y judiciales en defensa de los mismos.

SERVICIOS

Beneficiarios:

- Socios residentes en Euskadi.
- Cónyuge del socio (o, en su caso, la persona que conviva en el domicilio de éste). Descendientes de ambos menores de edad que convivan en el domicilio del socio.

Prestaciones

Ponemos a su disposición un amplio equipo de técnicos de consumo y abogados que garantizan la prestación de los siguientes servicios:

- utilizar cuantas veces se desee el **servicio de información jurídica y atención de consultas**.
- Ser beneficiario del **Servicio de defensa del consumidor**, consistente en el asesoramiento y tramitación de declaraciones por vía extrajudicial y ante la Junta Arbitral de Consumo, así como la interposición de demandas judiciales.

BAZKIDEKO FITXA - FICHA DE SOCIO

IZENA EMATEAREN URTEKO Euskal herriko Kontsumitzaileen Batasunaren bazkide bezala 60 euro da. Argibide gehiago jaso nahi baduzu, formulario hau bete helbide hona bidali ezazu
La cuota anual de inscripción de socio de la Unión de Consumidores de Euskadi-UCE es de 60 euros. Si desea recibir más información, rellene este formulario y envíenoslo a la siguiente dirección:

José de Lejarreta, 49 bis – 01003 VITORIA-GASTEIZ

N.A.N./D.N.I.....Izena/Nombre.....
Abizenak/Apellidos.....
Helbidea/Dirección.....
Herria/Ciudad..... Telf./Tel.....
Kontuaren zenbakia/número de cuenta.....

Iz:Fdo



EUSKAL HERRIKO KONTZUMITZALEEN BATASUNA-EHKB UNION DE CONSUMIDORES DE EUSKADI-UCE



Araba

UCE Gasteiz
José Lejarreta, 49 bis
01033 VITORIA-GASTEIZ
Tlfno.: 945 26 47 22 / Fax: 945 26 47 99
E-mail: uce@ucee.e.telefonica.net

Bizkaia

UCE Bizkaia
Hurtado de Amezaga, 27-11º Dpto, 5
48008 bilbao
Tlfno.: 94 421 55 59
E-mail: ucebizkaia@euskalnet.net

Gipuzkoa

UCE Gipuzkoa
Untzaga Plaza s/n
20600 EIBAR
Tlfno./Fax: 943 20 19 87
E-mail: uce-eibar@ucg.e.telefonica.net

Idiaquez, nº 2 - 1º
20004 DONOSTIA
Tlfno.-Fax: 943 43 11 24
E-mail: uce.donostia43@gmail.com

