

Revista de información al consumidor de la Diputación de León

CONSUMIDOR

número 15 | 2019

aldÍA



NOVEDADES EN EL BONO SOCIAL

NUEVAS ETIQUETAS DE COMBUSTIBLES

CONTRATOS ENTRE PARTICULARES

VIAJAR AL EXTRANJERO
DE FORMA SEGURA

LA EDUCACIÓN FINANCIERA
DE LOS MÁS PEQUEÑOS

SEGUROS, CON LA VERDAD
POR DELANTE

ACCIONES PARA EL FOMENTO
DEL COMERCIO RURAL

NUTRI-SCORE, EL NUEVO SEMÁFORO
DE LOS ALIMENTOS

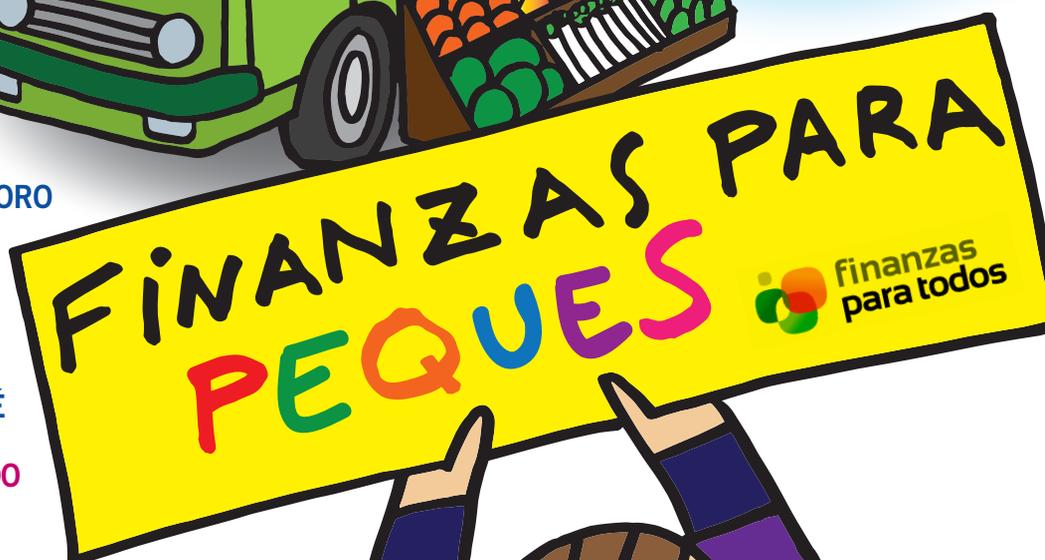
SABER A QUIÉN COMPRO
POR INTERNET

LAS BODAS DE ORO DE DON JOSÉ

LA IMPORTANCIA DEL RESGUARDO
DE DEPÓSITO

ALIMENTOS SEGUROS

FIN DEL 'PUERTA A PUERTA' EN
CONTRATOS DE ELECTRICIDAD Y GAS



DIPUTACIÓN
DE LEÓN

OFICINA
DE
CONSUMO

sumario

CONSUMIDOR
aIDÍA

Acciones para el fomento del comercio rural	4
Contratos entre particulares	6
Novedades en el bono social	8
NUTRI-SCORE, el nuevo semáforo de los alimentos	9
La importancia del resguardo de depósito	10
Las bodas de oro de Don José	12
La educación financiera de los más pequeños	14
Fin del 'puerta a puerta' en contratos de electricidad y gas	16
Nuevas etiquetas de combustible	17
Alimentos seguros	18
Saber a quién compro por internet	19
Seguros, con la verdad por delante	20
Viajar al extranjero de forma segura	22
Actividades de la Oficina de Consumo en 2018	23

edita **Diputación de León**
Oficina de Consumo (OMIC)

coordinación y redacción
Elena Cimas Hernando
M^a Rosario Teresa Heredia

diseña / imprime
gráficas **celarayn** s.a.

depósito legal
LE - 1195 - 2003

internet
www.dipuleon.es

presentación

Un año más, os invito a asomaros, a través de las páginas de la revista que tenéis en las manos, al siempre interesante mundo del consumo. Los artículos que conforman este número, como los dedicados a la actualidad normativa, la resolución de algunas dudas habituales o los consejos de las profesionales de la Oficina de Consumo, intentan arrojar un poco de luz sobre una realidad que con frecuencia se nos hace demasiado complicada.

Como en tantos otros ámbitos, la Diputación de León defiende el derecho de todos los ciudadanos de la Provincia a recibir una información y una atención adecuadas en todo lo que se refiere al ejercicio de sus derechos como consumidores, y eso es lo que pretendemos al poner la Oficina de Consumo a disposición de todos los residentes en municipios de menos de 20.000 habitantes. No importa si hablamos de localidades diminutas o de pueblos grandes, la protección de los consumidores tiene que llegar a todos.

La administración electrónica, cuya implantación generalizada es una realidad ya palpable a la que esta Diputación ha sumado a todos los ayuntamientos de la Provincia de forma efectiva, permite avanzar con paso aún más firme hacia el horizonte que desde hace años se ha convertido en el lema de nuestra Oficina de Consumo, el trabajar para llevar la Administración al domicilio de los consumidores. Esta revista es solo una pequeña muestra de la atención e información que a diario se facilita a los leoneses que residen en nuestros pueblos por quienes desempeñan una intensa labor desde el ayuntamiento de ayuntamientos que es la Diputación, con el fin último de que nuestra Provincia progrese económica y socialmente.

Juan Martínez Majo
Presidente de la Diputación de León

ACCIONES PARA EL FOMENTO DEL COMERCIO RURAL

Como ya informamos en el nº 14 de esta revista, la Diputación de León, en colaboración con la Junta de Castilla y León, está llevando a cabo un programa para el impulso de la ordenación, innovación y promoción del comercio local.

A lo largo de 2018 se han desarrollado dos líneas de trabajo. La primera de ellas, dirigida a la **detección, análisis y diagnóstico de las necesidades de abastecimiento de producto cotidiano**, que incluye alimentación, droguería y perfumería.

La segunda línea de trabajo se centró en el **diagnóstico del potencial comercial de las zonas y áreas de interés turístico en el medio rural de la provincia de León**. En este caso, el estudio, además de evaluar la oferta de producto cotidiano, ha tenido en cuenta otros sectores comerciales como los destinados a libros, papelería, artículos deportivos, juegos y juguetes, prendas de vestir, calzado, flores, plantas, semillas y fertilizantes, animales de compañía, y artículos de joyería y relojería.

Para el desarrollo de ambos proyectos se ha llevado a cabo una actualización de la base de datos de establecimientos comerciales de la zona rural de la provincia de León, concretamente, en los 208 municipios de menos de 20.000 habitantes.

Con los datos obtenidos se ha elaborado un índice de abastecimiento de producto cotidiano basado

en la densidad de establecimientos por población en cada municipio, así como otro índice respecto a los metros cuadrados de supermercado. Del análisis de ambos índices se desprende que 153 municipios de la provincia de León de menos de 20.000 habitantes se encuentran en situación de grave desabastecimiento, afectando a 110.653 habitantes, 38 presentan desequilibrio entre el abastecimiento en pequeños comercios y supermercados, 5 se encuentran en situación mejorable y en los 12 municipios restantes el nivel de abastecimiento de producto cotidiano es correcto.

Para el diagnóstico del potencial comercial de las zonas y áreas de interés turístico en el medio rural de la provincia de León, se han estudiado los municipios que se encuentran en la zona de influencia de: Real Camino de Santiago Francés, las Reservas Mundiales de la Biosfera (Picos de Europa, Los Argüellos, Alto Bernesga, Omaña y Luna, Babia, Lacia y Ancares), las Médulas, como Patrimonio



Mundial de la Humanidad, el Monasterio de Santa María de Carracedo, Museo Etnográfico provincial de Mansilla de las Mulas, la Cueva de Valporquero, y las estaciones invernales y de montaña de San Isidro y Leitariegos.

En estos municipios, además de la actualización de los datos relativos al tejido comercial destinado al abastecimiento de producto cotidiano y el cálculo de los índices ya comentados, se registraron todas las actividades comerciales incluidas en el CENAE 47 como posibles vías de comercio dirigido a los visitantes turistas y a la promoción turística de la zona.

Paralelamente a la realización de este trabajo, se llevaron a cabo jornadas informativas y de sensibilización destinadas a los Ayuntamientos, comerciantes y emprendedores, en las que se han recogido las inquietudes de los colectivos,



así como propuestas y proyectos de inversión de empresas ya existentes y emprendedores, y se han difundido las distintas líneas de subvención a disposición de los comerciantes y emprendedores.

Con estos datos se ha elaborado un mapa de zonas en las que es urgente actuar para resolver el grave problema de abastecimiento de la población y que es objeto de las subvenciones al respecto que tanto la Diputación de León como la Junta de Castilla y León ponen a disposición de los emprendedores y comerciantes en el año 2019.

ORDEN EYH/585/2018, de 24 de mayo, por la que se aprueban las bases reguladoras de las subvenciones dirigidas a promover la comercialización y garantizar el abastecimiento en el medio rural de la Comunidad de Castilla y León.

ORDEN EYH/586/2018, de 24 de mayo, por la que se aprueban las bases reguladoras de las subvenciones dirigidas a promover la adaptación de la oferta comercial de la Comunidad de Castilla y León mediante la prestación de servicios complementarios en materia de Turismo.

Ayudas, en régimen de concurrencia competitiva, para el relevo generacional de autónomos en el medio rural, convocadas por la Diputación de León.

Ayudas, en régimen de concurrencia competitiva, a emprendedores convocadas por la Diputación de León.

CONTRATOS ENTRE PARTICULARES

En España, toda la normativa de defensa de los consumidores está asentada sobre una premisa básica: **en un contrato en el que una parte es un consumidor final** (el que compra un producto o contrata un servicio sin ánimo de lucro, para su uso personal o el de su entorno familiar o doméstico) **y la otra parte es una empresa** (persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúa con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión), **la parte más débil es el consumidor**, que se ve obligado a aceptar, por ejemplo, contratos ya redactados por la otra parte, en los que apenas puede negociar nada. Por eso, toda la legislación que desarrolla el principio constitucional de protección de los consumidores busca el establecimiento de mecanismos que permitan minimizar ese desequilibrio inicial.

Así, y salvo contadas excepciones, las normas legales del ámbito de Consumo solo se aplican en aquellos casos en que la transacción, ya sea la compra de un producto o la contratación de un servicio, tiene lugar entre una persona consumidora y una empresa o profesional.

Si ambos contratantes son empresas o profesionales, las leyes entienden que tienen otras formas y posibilidades de defender sus intereses, y que no existe la necesidad de tutelar los intereses de uno de ellos para asegurar el equilibrio.

Lo mismo ocurre cuando nos encontramos ante un contrato entre particulares. Si compro un coche para uso personal a un particular que lo

vende simplemente porque ya no lo necesita o va a cambiar de automóvil, la ley entiende que ambos nos movemos en el mismo nivel de protección: no hay una parte más débil que la otra. Por ello, en este caso no permite que ninguno de los contratantes reciba un trato de especial tutela, por ejemplo, mediante la defensa de sus intereses en una Oficina de Consumo, o ante una Junta Arbitral de Consumo.

Por eso, cuando un particular compra a otro un automóvil, o un ordenador de segunda mano, o cuando le alquila una vivienda, cualquier conflicto que se derive de esa operación ha de resolverse directamente entre ellos, o en la vía judicial, prohibiéndose expresamente que los organismos de Consumo intervengan en el conflicto. Las obligaciones a las que ambas partes deben sujetarse en este caso no se derivan de las normas de protección de los consumidores, sino del Código Civil, que regula los contratos privados, y de las leyes específicas aplicables al sector (por ejemplo, la Ley de Arrendamientos Urbanos para los alquileres) y si los interesados no logran ponerse de acuerdo, solo un juez puede determinar quién y de qué forma es responsable de solucionar el problema surgido.

El problema es que no siempre somos conscientes de que estamos comprando a un particular... o a alguien que pretende serlo, aunque se dedique a vender de forma más o menos profesional.

Al realizar una compra en internet, acudimos a veces a plataformas de compraventa,

como eBay, que generan en el consumidor la sensación de estar comprando a un comercio; virtual, pero comercio al fin y al cabo. Hemos de ser conscientes de que en dichas plataformas conviven como vendedores empresas y particulares, y que la responsable de la venta no es la plataforma que sirve de escaparate, sino quien de verdad nos vende el producto.

Si este es un particular, o dice serlo (aunque a veces sorprende que haya particulares que dispongan de decenas de unidades de un producto), no podremos exigir la aplicación de la normativa de defensa de los consumidores. Lo mismo ocurre cuando compramos un coche de segunda mano en un establecimiento de compraventa de vehículos, pero al firmar el contrato, observamos que el que aparece como vendedor es el anterior propietario, a cuyo nombre se encontraba todavía el vehículo.

La empresa alega ser un mero gestor o intermediario...y nosotros nos quedamos sin la garantía y sin posibilidad de tramitar una reclamación en Consumo.



NOVEDADES EN EL BONO SOCIAL

El Bono Social es una ayuda para afrontar la factura de electricidad destinada a aquellos colectivos de consumidores económica o socialmente vulnerables. Consiste en un descuento que se aplica sobre el PVPC (Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor), hasta un límite máximo de consumo.

Para acceder a este descuento, el titular del contrato debe ser una persona física, y el punto de suministro para el que se solicite el bono social debe ser la vivienda habitual, con una potencia contratada igual o inferior a 10 kW. Además, el titular debe estar acogido al PVPC,

por lo que debe tener o formalizar contrato para esta tarifa con una **comercializadora de referencia**.

Aparte de esas condiciones de índole general, debe cumplir los requisitos exigidos para ser beneficiario, que se encuadran en tres categorías: consumidor vulnerable, consumidor vulnerable severo y consumidor vulnerable severo en riesgo de exclusión social. Para el cómputo de ingresos, se tienen en cuenta los de todas las personas que forman la unidad familiar.

LÍMITES DE RENTA	Vulnerable (25 % dto. s/ PVPC)	Vulnerable severo (40 % dto. s/ PVPC)	Límite consumo con descuento (kWh/año)
Sin menores	11.279 € 1,5 x IPREM	5.640 € 0,75 x IPREM	1.200
	15.039 € 2 x IPREM	7.250 € 1 x IPREM	
Con 1 menor	15.039 € 2 x IPREM	7.520 € 1 x IPREM	1.680
	18.799 € 2,5 x IPREM	9.340 € 1,25 x IPREM	
Con 2 menores	18.799 € 2,5 x IPREM	9.340 € 1,25 x IPREM	2.040
	22.559 € 3 x IPREM	11.279 € 1,5 x IPREM	
Familia numerosa	No hay límite	15.039 € 2 x IPREM	3.600
Pensionistas	Pensión mínima	7.520 € 1 x IPREM	1.680

	SIN CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES
	CON CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES

Circunstancias especiales:

- Discapacidad \geq 33 %
- Víctimas de violencia de género
- Víctimas de terrorismo

Los descuentos se aplican tanto sobre el término de potencia como sobre el término de energía del PVPC. Como se observa en el cuadro anterior, la rebaja se aplica hasta un límite de energía consumida, límite que viene marcado para todo el año. Por ello, en cada factura habrán de calcularse los kWh que correspondan al número de días del periodo de facturación de la misma. Por encima de ese número de kWh, la energía se facturará al PVPC sin descuento.



son considerados suministros esenciales, por lo que no pueden ser interrumpidos en caso de impago.

Tampoco se podrá interrumpir el suministro en caso de impago a los hogares acogidos al bono social en los que haya al menos un menor de 16 años en la unidad familiar, o en los que el consumidor o uno de los miembros de su unidad familiar sea una persona con discapacidad igual o superior al 33% o con grado de dependencia II o III. El resto de los beneficiarios del bono social dispone de un periodo más prolongado que los demás consumidores para hacer frente a las facturas impagadas: 4 meses desde la primera notificación de impago, frente al plazo general de 2 meses.

El bono social debe solicitarse a las propias comercializadoras de referencia.

NUTRI-SCORE, EL NUEVO SEMÁFORO DE LOS ALIMENTOS

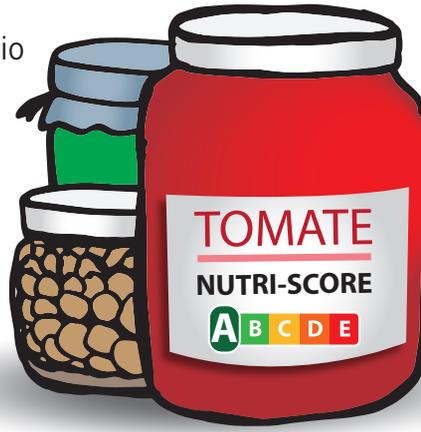
Si la completa y adecuada información de los productos que están a disposición del consumidor es uno de los requisitos principales del etiquetado, tanto más lo es cuando nos referimos a los productos de alimentación. Cada día nos interesamos más en conocer la composición de los alimentos, su origen y toda la información que aporta el etiquetado y que nos ayuda a elegir aquel producto que se adapta

mejor a nuestras preferencias o necesidades nutricionales. Sin embargo, en ocasiones, el fabricante aporta tanta información y tan compleja que resulta difícil tomar la decisión adecuada.

Para facilitar la elección al consumidor respecto al producto con mejor calidad nutricional, se va a establecer un sistema sencillo, basado en un semáforo de colores. Aunque aún no está

regulado y por lo tanto no es de obligatorio cumplimiento, varias empresas, siguiendo las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud y de la Unión Europea, ya lo están utilizando, por lo que podemos encontrarlo en algunos productos a nuestra disposición en las estanterías del supermercado.

La información nutricional que encontramos hasta ahora se refiere a una ración del producto respecto a la ingesta recomendada de cada elemento por día. El nuevo sistema de indicación de la calidad nutricional, llamado **NUTRI-SCORE**, es mucho más sencillo ya que valora la composición nutricional por cada 100 grs de producto, lo que facilita la comparación entre distintas marcas y productos semejantes para poder tomar una decisión informada y motivada para seguir una dieta más saludable. NUTRI-SCORE valora la calidad nutricional del alimento en base a una escala de 5 colores y letras que va del verde A (más saludable) al rojo E (menos saludable). Para situar cada producto en su color o letra correspondiente, se analiza



el alimento teniendo en cuenta que unos nutrientes, cuya ingesta es recomendable reducir, como las calorías, el azúcar, sal y grasa saturadas, penalizan, mientras que la fibra, proteínas, cantidad de fruta, verdura, frutos secos y legumbres, beneficiosos para la salud,

añaden puntuación.

La información del NUTRI-SCORE se situará siempre en la zona delantera del envase para facilitar la lectura. Así, el consumidor podrá identificar fácilmente los alimentos ricos en azúcares y grasas saturadas, ya que se encontrarán marcados en color naranja o rojo en el semáforo, al igual que encontraremos en el lado opuesto los más saludables.

Con esta nueva etiqueta de calidad nutricional, si en nuestra cesta de la compra tenemos muchos productos marcados en la gama roja, debemos plantearnos un cambio en nuestros hábitos, ya que no son los más adecuados para una buena nutrición.

LA IMPORTANCIA DEL RESGUARDO DE DEPÓSITO

Cuando entregamos un producto en un establecimiento para que nos lo reparen, lo limpien o lo transformen, o cuando simplemente lo depositamos para que nos lo guarden, la empresa que lo recibe debe entregarnos un resguardo de depósito. Es un documento fundamental, que garantiza la protección de los intereses de los consumidores

y que, como vamos a ver, puede evitar muchos contratiempos, no solo a los clientes, sino también a las empresas.

Desde hace mucho tiempo, la normativa estatal recoge la obligación de entregar resguardo de depósito en talleres de automóviles, en servicios de asistencia técnica de electrodomésticos y

en tintorerías. En Castilla y León, una norma autonómica extiende dicha obligación a todos los establecimientos a los que los consumidores “entreguen bienes u objetos para una reparación, verificación, comprobación, sustitución o cualquier otro tipo de intervención sobre los mismos”. Y eso abarca también la joyería en la que depositamos un anillo para su limpieza, la ebanistería que ha de recuperar un viejo mueble de familia o el taller de costura donde deben meternos los bajos de un pantalón.

El resguardo de depósito debe contener de forma imprescindible la identificación completa de la empresa, nombre y dirección del cliente, y la identificación y descripción del bien que se entrega o deposita. En él se ha de hacer constar, además, cualquier circunstancia que pueda afectar al resultado de la operación a realizar y deba ser tenida en cuenta como causa de exención de responsabilidad para la empresa (por ejemplo, una rozadura o abollón en el coche que dejamos en el taller, y de los que así luego no podremos echar la culpa a quienes han quedado a cargo del vehículo) o como prueba de que el producto se entregó en perfecto estado (como ocurre al depositar un teléfono móvil en el servicio de asistencia, cuando se hace constar en el resguardo que no tiene ningún daño externo, como arañazos o golpes, o que el sensor de presencia de humedad no está activado, lo que prueba que no se ha mojado).

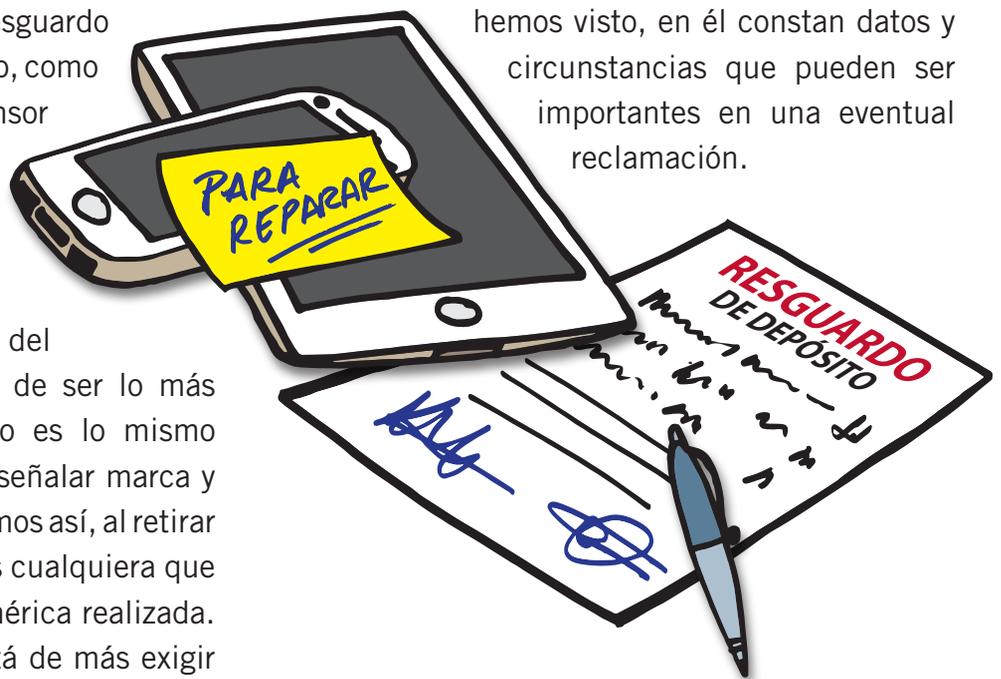
En cuanto a la identificación del bien que entregamos, esta ha de ser lo más exacta y completa posible. No es lo mismo indicar “TV 28 pulgadas” que señalar marca y modelo concretos. Si no lo hacemos así, al retirar el producto podrían entregarnos cualquiera que se ajustara a la descripción genérica realizada. En productos de joyería, no está de más exigir

que se haga constar peso y medida de la joya, o incluso adjuntar al resguardo una fotografía de la pieza.

En el resguardo también debe constar cuál es el servicio solicitado, y si se trata de la reparación de una avería, los síntomas o defectos observados por el consumidor. Otro dato fundamental es la fecha prevista para la devolución del bien. Si en el momento en que este se deposita se puede saber ya el importe del servicio requerido, dicho importe se recogerá igualmente en el resguardo. Por último, deberá constar la fecha de entrega o depósito del bien, y la firma del empleado.

A la hora de recoger el producto, el consumidor deberá exhibir el resguardo de depósito. Si no lo hace así, porque no lo lleva encima o porque lo ha perdido, el establecimiento puede exigir la acreditación de la identidad del cliente de la forma que estime oportuna, normalmente, mediante la presentación del DNI.

Tras comprobar el resguardo de depósito y entregar el bien al consumidor, el documento debe igualmente ser devuelto al cliente junto con el justificante de pago, dado que, como hemos visto, en él constan datos y circunstancias que pueden ser importantes en una eventual reclamación.



LAS BODAS DE ORO DE DON JOSÉ

Este año 2019 Don José conmemora sus bodas de oro y quiere sorprender a su esposa con una comida para compartir este evento con la familia y los amigos más íntimos. A pesar de restringir la invitación a los más cercanos, el número de personas es considerable, por lo que debe realizar una reserva de local y cerrar un menú.

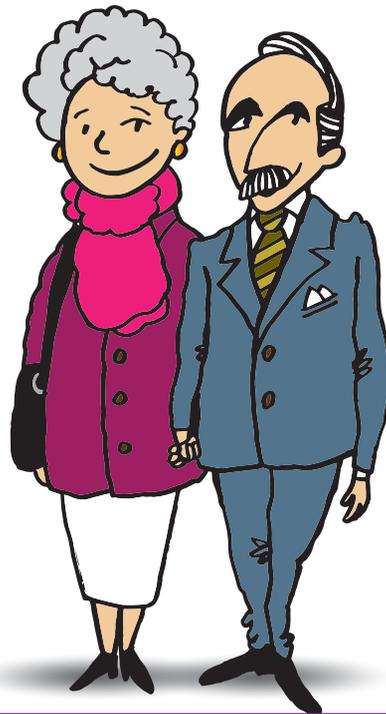
Lo que ocurrió...

Acudió a un restaurante que frecuentan por la calidad del servicio y la comida, y que además dispone de local suficiente para realizar el banquete con comodidad. Le ofrecen un menú que le parece bien, así como la disponibilidad de un salón independiente en el que podrán estar solos, por lo que cierran el trato.

A falta de una semana para la fecha del evento, acude al restaurante para confirmar el número de comensales y le indican que no va a poder disponer del comedor privado ya que ha surgido un banquete de boda para la misma fecha y este tiene prioridad en la ocupación del salón. Además, le solicita un adelanto económico que Don José paga en metálico.

El menú servido no se ajustó, ni de lejos, al acordado entre Don José y el restaurante. Al requerir explicaciones, le indican que al ser muchos comensales y tener al mismo tiempo una boda en el otro comedor, la cocina no podía preparar los platos acordados con la calidad deseada, por lo que habían decidido cambiarlos para prestar un mejor servicio.

Finalizada la comida, cuando solicitó la factura para realizar el pago, el importe resultó ser muy superior al acordado y no reflejaba el adelanto que había pagado días antes.



Lo que debe saber...

El acuerdo debe formalizarse por escrito indicando la fecha y hora del evento, comedor destinado al banquete, el número aproximado de comensales, fecha en la que debe concretarse el número exacto, menú elegido, precio por persona y forma de pago.

Si hubiera dispuesto de contrato por escrito, figurarían las compensaciones que se generarían en caso de incumplimiento de las condiciones pactadas por cualquiera de las partes.

La entrega de dinero debe ir siempre acompañada del justificante correspondiente.

Cualquier cambio en las condiciones del contrato debe ser conocido y aceptado por las partes, siempre por escrito, reflejando la modificación del importe, si la hubiera.

Ante la ausencia de contrato, solo le queda la opción de solicitar la tarifa de precios del establecimiento y confirmar que lo cobrado se ajusta a la misma. Respecto al adelanto entregado, si finalmente no llegan a un acuerdo, Don José carece de pruebas para defenderse.

LA EDUCACIÓN FINANCIERA DE LOS MÁS PEQUEÑOS

La educación de los hijos constituye un objetivo fundamental en la familia. Por ello, los preparamos para que sean adultos sanos e independientes, con confianza en sí mismos, respeto a los demás y que puedan alcanzar la felicidad.

Sin embargo, en ocasiones olvidamos o no nos vemos capacitados para incluir en su educación las herramientas necesarias para una adecuada educación financiera, no tenemos claro cómo actuar ya que nosotros mismos desconocemos muchos conceptos al respecto. Pero a nadie se le escapa la gran importancia que tiene en su formación una adecuada responsabilidad financiera.

Todo empieza desde bien pequeños cuando solicitan de forma reiterada la compra de chucherías o juguetes, y aparece la necesidad de racionalizar estas compras, de enseñar a administrar las propinas, el valor del dinero e inculcar el ahorro.

En el número 14 de esta revista, ya presentamos una herramienta de gran utilidad para la formación financiera en todas las etapas de la vida y que de forma sencilla nos introduce sin gran esfuerzo en el mundo financiero, estamos hablando de FINANZAS PARA TODOS.

En la web www.finanzasparatodos.es encontramos un apartado destinado a **La economía en las etapas de la vida** y dentro de él **La educación financiera de los hijos**. Como no

podía ser de otra forma, este capítulo comienza con un apartado de vital importancia, en el que se desarrolla cómo debemos dar ejemplo de lo que debe ser una buena economía. Una parte importantísima de la educación de los niños pasa por la imitación de los adultos, difícilmente conseguiremos que sigan nuestros consejos si lo que ven a su alrededor no concuerda con ellos.

Una forma de evitar la compra compulsiva es inculcar con el ejemplo la diferencia entre lo necesario y lo deseado. Es importante comparar precios e iniciar un plan de ahorro, aprendiendo así que muchas veces debemos esperar un tiempo para realizar la compra, no necesariamente es "lo quiero, lo tengo".

Otro aspecto importante que los pequeños deben conocer es el origen del dinero, que no sale del cajero por obra de magia, que para que el cajero nos dé dinero debe existir previamente en la cuenta y para ello los papás deben trabajar muchas horas y con mucho esfuerzo. Si ven una planificación de gastos en la familia, les resultará más sencillo incorporar también esa estrategia a su economía y fomentar el ahorro.

La paga que se asigna semanalmente contribuye de forma importante en la educación financiera de los peques de la casa, con ella comprenden que la disponibilidad de dinero no es ilimitada, deben administrar su presupuesto para realizar las compras

dando prioridad a unas frente a otras, siendo sumamente importante inculcar el ahorro también sobre su asignación, adquiriendo así poco a poco, responsabilidad frente a su propio dinero.

Planificar el ahorro para la compra de algo que desea, en lugar de comprárselo en cuanto lo quiere, hará a los pequeños más responsables. La web FINANZAS PARA TODOS dispone de una calculadora para niños donde pueden conocer el tiempo que van a tardar en juntar los ahorros necesarios para comprar el producto que desean en función del ahorro que realicen cada semana.

Fijarse un objetivo, hacer sacrificios y ahorrar parte de la paga, ver cómo crecen sus ahorros y al final conseguir comprar el producto anhelado con su propio dinero es una experiencia muy beneficiosa para la autoestima de un niño. Es también una excelente forma de aprender a priorizar, distinguiendo entre las cosas que realmente son importantes y aquellas de las que se puede prescindir.

Una vez que la primera fase del aprendizaje está superada, los padres pueden considerar que es el momento para pasar del ahorro a corto plazo utilizando la hucha de casa, a la cuenta de ahorro infantil, con una visión más de futuro. El paso a este nuevo nivel conviene que esté acompañado de la consideración de ascenso que se

merece, será más recomendable acompañar al niño al banco para realizar la apertura de la cuenta, siendo él partícipe de esta nueva situación, que llevarle a casa la libreta ya abierta.

Con estas pinceladas sobre la educación financiera de los más pequeños, esperamos haber despertado la curiosidad de los padres sobre un tema tan importante en la educación infantil y les invitamos a visitar www.finanzasparatodos.es donde encontrarán amplia información al respecto, incluso un glosario con definiciones ilustrativas y muy comprensibles.



FIN DEL PUERTA A PUERTA EN CONTRATOS DE ELECTRICIDAD Y GAS

La nueva normativa de protección de los consumidores en relación con los suministros de electricidad y gas incluye, además de la regulación de los bonos sociales de electricidad y térmico, otras medidas importantes. Una de las más llamativas es la prohibición a las comercializadoras de electricidad y gas natural de realizar, a través de visitas a domicilio, acciones de publicidad o contratación de sus productos.

De este modo, ya no llamarán a nuestra puerta comerciales de tal o cual empresa proponiendo cambiar nuestro suministro a otra comercializadora, una práctica hasta ahora habitual que suponía para el usuario la necesidad de decidir sobre una oferta sin conocer realmente la situación del mercado, sin poder comparar para saber si las condiciones eran interesantes, y en muchas ocasiones, sin comprender el alcance de aquello que estaba contratando al aceptar sobre la marcha la propuesta de un vendedor que, a veces, ni siquiera se había identificado claramente. La nueva norma, sin embargo, permite el ofrecimiento y venta de estos contratos a domicilio cuando la

visita haya sido expresamente solicitada por el consumidor. Para que la comercializadora energética pueda acreditar esa petición, el consumidor deberá por tanto firmar un documento en el que solicite que un comercial de la empresa acuda a su casa para explicarle la propuesta de contrato. Algo que no tiene nada de malo... siempre que seamos conscientes de lo que estamos firmando.



NUEVAS ETIQUETAS DE COMBUSTIBLE

Desde hace algún tiempo podemos ver en las gasolineras, junto a las conocidas denominaciones de los distintos tipos de combustible, nuevas etiquetas con identificaciones bien distintas de las anteriores. Este nuevo etiquetado persigue ofrecer una mejor información a los consumidores ante la gran variedad de combustibles existentes, ya que son independientes del nombre comercial que estos reciban, y además son iguales en toda la Unión Europea, simplificando la utilización de vehículos dentro de todo este territorio, sin necesidad de entender el idioma. Las nuevas etiquetas se ofrecerán como complemento a las denominaciones comerciales hasta ahora existentes en las distintas estaciones de servicio, que no desaparecerán.

En total, hay trece etiquetas distintas, agrupadas en tres tipos generales de combustible: gasolina, gasóleo y combustibles gaseosos (hidrógeno,



gas natural comprimido...) Las etiquetas de cada uno de esos tipos se identifican claramente por su forma característica: un círculo para la gasolina, un cuadrado para el gasóleo y un rombo para los gaseosos. En el interior del círculo propio de la gasolina aparece la letra E (de etanol) seguido del porcentaje de este biocomponente: E5, E10, E85. En los gasóleos, dentro del cuadrado aparece la B de biodiésel, seguido del número que

indica el porcentaje de este: B7, B10, o XTL, que es el diésel sintético.

El nuevo marcado debe aparecer no solo en los surtidores y boquereles de todas las estaciones de servicio, sino junto al tapón de llenado de combustible de todos los vehículos nuevos, y en los propios concesionarios de vehículos. Cuando vayamos a echar combustible, debemos asegurarnos de que la etiqueta del surtidor corresponde con la que lleva nuestro vehículo.

GASOLINA



DIÉSEL



OTROS COMBUSTIBLES



ALIMENTOS SEGUROS

Para la gran mayoría de las personas, no perder la salud es un objetivo prioritario, al igual que lo es para el legislador encargado de dar forma a las normas de derechos de los consumidores. Así, el derecho a la protección de la salud y la seguridad de los consumidores es el primero de los que se enumeran en la Ley General para la Defensa de los Consumidores.

Cuando hablamos de la salud de los consumidores, viene a nuestra mente la imagen de alimentos frescos y sanos, bien presentados, con una manipulación escrupulosa por parte del comerciante y que, tras haber sido sometidos a un transporte adecuado, llegan a la cesta de la compra del consumidor en perfectas condiciones.

Un principio fundamental que no debemos dejar nunca de lado es que los consumidores tienen los mismos derechos independientemente de su lugar de residencia. Así, no debe existir diferencia en la aplicación de sus derechos entre un consumidor que vive en una gran ciudad y el que reside en una pequeña población con apenas una docena de habitantes. Para asegurar el abastecimiento de productos básicos a estos últimos, con frecuencia es imprescindible recurrir a un sistema de venta ambulante, bien sea en formato de mercados, mercadillos o venta a través de camiones tienda, modalidades, todas ellas, que solo pueden realizarse en aquellos municipios que disponen de ordenanza reguladora.

La venta ambulante es una modalidad de comercio que no dispone de una ubicación

permanente, ya que los lugares, días y horarios para realizar su actividad en distintas localidades se establecen en las correspondientes autorizaciones municipales. En cuanto a las obligaciones respecto al cumplimiento de las normas sanitarias y de consumo, la venta ambulante no difiere en absoluto de la venta en establecimiento permanente. Por ello, un vendedor ambulante debe cumplir todas y cada una de las normas sanitarias exigidas para ejercer su actividad comercial: que todos los trabajadores dispongan de formación sobre manipulación de alimentos, que los alimentos tengan la identificación de origen y el resto de la información exigible y que se manipulen y transporten siguiendo las necesidades higiénicas y de temperatura establecidas.

En el comercio ambulante, al igual que en los establecimientos permanentes, los productos deben estar debidamente etiquetados e indicar su precio unitario o por unidad de medida (Kg, litro, etc.), se debe entregar tique de la compra realizada con la identificación del vendedor y este debe disponer de hojas de reclamaciones. Como hemos podido comprobar, la compra en un comercio ambulante solo puede diferir de la realizada en un establecimiento permanente en que a este último puedo acudir cualquier día dentro del horario de apertura y el ambulante estará en el lugar, días y horas que el ayuntamiento establezca en su ordenanza municipal.

Los inspectores sanitarios y de consumo que velan por el cumplimiento de los derechos de los consumidores acuden a los establecimientos

permanentes de venta de alimentos de forma periódica. Las inspecciones en la venta ambulante solo pueden llevarse a cabo si los puestos o camiones tienda se sitúan siguiendo las instrucciones de la ordenanza municipal de cada ayuntamiento al que acuden para realizar su actividad de venta. Si el camión tienda, incumpliendo las obligaciones legales, realiza la venta puerta a puerta, aunque al consumidor le pueda parecer muy cómodo, está priorizando su comodidad ante lo que al comienzo de este artículo situábamos como prioridad para todos: LA SALUD.

El establecimiento de un lugar, días y hora para llevar a cabo la venta ambulante en cada localidad no es un capricho del legislador que pretenda incomodar al consumidor, obligándole a salir de su casa para realizar la compra, sino una medida imprescindible para poder llevar un adecuado control de los puestos o camiones tienda de venta ambulante y de las mercancías que en ellos se venden.



Debemos ser conscientes de que la venta ambulante trae a nuestra localidad productos que de otra forma requerirían un desplazamiento para comprarlos. Por ello, y para asegurarnos que esos productos pueden ser controlados igual que los que compramos en la tienda física, debemos desplazarnos al lugar establecido para esa venta como si lo hiciéramos al establecimiento comercial permanente.

SABER A QUIÉN COMPRO POR INTERNET

Las compras por internet se están generalizando entre los consumidores por la comodidad que supone comprar sin salir de casa, a cualquier hora y en cualquier día de la semana. Podemos elegir los productos entre un enorme abanico de ofertas, además de disponer de, al menos, 14 días para desistir de la compra una vez recibido el producto en nuestro domicilio.

Pero debemos tener en cuenta algo fundamental: cuando nos vamos de compras a una ciudad, recorremos las calles comerciales mirando escaparates y entrando en los establecimientos en busca del producto que deseamos. Nunca se nos ocurre comprar a alguien que se encuentra escondido en un portal y que reclama nuestra atención para ofrecer sus productos; como es lógico, no nos

fiamos. Lo primero que pensamos es que se trata de una venta ilegal, por lo que puede tratarse de productos de imitación, robados o para los que, en cualquier caso, no vamos a disponer de ninguna garantía.

De igual forma, cuando entramos en una web buscando el producto deseado, lo primero que tenemos que hacer es comprobar la identidad del establecimiento (**nombre, CIF, dirección postal, correo electrónico y teléfono**). Esta información debe ser fácilmente accesible. Si no la encontramos puede ser que no disponga de ella o que se encuentre escondida entre otra información. En este caso, debemos abandonar esa página, ya que no nos interesa comprar a un vendedor que oculta o no facilita sus datos. En algunos casos, la única información que nos aporta la página es un correo electrónico o teléfono de contacto, en los que frecuentemente no responde nadie. No debemos pararnos nunca a ver la oferta de una tienda que no se identifique correctamente.

Si tras realizar la compra no recibo confirmación de la misma, no me llega el producto, el

producto que recibo no es el comprado, no puedo ejercer mi derecho de desistimiento o no se atiende a la garantía, tendré que formular una reclamación, para lo que es imprescindible disponer de los datos de la empresa.



A la hora de reclamar a una empresa cuyo domicilio se encuentre dentro de la Unión Europea, mis derechos como consumidor y las obligaciones de las empresas son los mismos ya sea en España o en cualquier otro país de la Unión, y la reclamación podré formularla en la Oficina de Consumo.

Si el domicilio de la empresa reclamada se encuentra fuera de la UE, los mecanismos de reclamación se complican, por lo que el conocimiento del domicilio de la empresa es prioritario antes de tomar la decisión de compra. Otro extremo a tener en cuenta en las compras realizadas a empresas ubicadas fuera de la UE es que al importe del producto tendremos que añadirle los aranceles aduaneros que se apliquen.

Por lo tanto, ojo con las ofertas que al final no lo son.

SEGUROS, CON LA VERDAD POR DELANTE

Uno de los factores clave en el contrato de seguro es la correcta evaluación del riesgo, ya que con base en ella, la aseguradora aceptará o no celebrar el contrato, o lo hará en unas condiciones o en otras, introduciendo más o

menos limitaciones y exclusiones y exigiendo, con arreglo a todo ello, una prima mayor o menor. Una persona que practica deportes extremos corre un riesgo mucho mayor de sufrir un accidente que una persona sedentaria, y su

compañía de seguros valorará esta cuestión al hacerle un seguro de accidentes, cobrando a la primera, con toda seguridad, una prima muy superior.

Debido a ello, es casi inevitable la tentación de “maquillar” un poco los datos facilitados a la aseguradora al hacer la póliza, con el fin de que la prima a pagar se reduzca. Si yo afirmo que no soy fumador, cuando en realidad cae un paquete de cigarrillos al día, o que la valoración del contenido de mi vivienda es de 3.000 €, cuando en realidad es de 6.000 €, seguramente conseguiré que la prima de mi seguro de vida o la de mi seguro de hogar no sean tan elevadas. Pero, ¿es una buena idea? Como vamos a ver, la respuesta es un no rotundo.

En un seguro de vida, o en uno de asistencia sanitaria, la contratación pasa siempre por un cuestionario previo de salud. Si en ese cuestionario el tomador (quien contrata el seguro) falsea la información facilitada, llegado el caso, la compañía puede rechazar el pago de la indemnización, o negar la prestación sanitaria. En estos casos, el matiz consiste en la diferencia entre mentir sobre los antecedentes médicos, que legitimaría la negativa de la aseguradora a atender la prestación, o sencillamente, no informar de algo sobre lo que no se le preguntó, que sería perfectamente legítimo. Es decir, el que quiere suscribir la póliza está obligado a responder

verazmente a lo que se le pregunte, nada más (y nada menos.)

En el caso de los seguros de daños, como un seguro de hogar, declarar un valor de los bienes que aseguramos por debajo del valor real, lo que se denomina **infraseguro**, supone, como ya se ha dicho, pagar una prima menor. ¿Pero qué ocurre cuando se produce el siniestro? Si el perito determina que en nuestra póliza hemos valorado nuestros bienes por debajo de lo debido, la aseguradora aplicará lo que se llama la “regla proporcional”: si he asegurado los muebles de mi casa, por ejemplo, por la mitad de su valor real, la indemnización se reducirá en la misma proporción, es decir, a la mitad.



La existencia de infraseguro y la aplicación de la regla proporcional no exigen que haya mala fe por parte del tomador o asegurado. “Yo no tenía intención de engañar a mi compañía, pero aseguré mi casa hace quince años, y desde entonces he comprado nuevos y mejores muebles, electrodomésticos más modernos, ordenadores y tabletas, algunas joyas, me han regalado un par de modestas obras de arte... ¿Qué podía hacer?”

La respuesta es clara: actualizar la suma asegurada. No se trata de cambiar los términos de la póliza cada vez que compramos algo, pero sí de revisar, cada cuatro o cinco años, y siempre que hagamos una nueva póliza, la valoración de nuestros bienes, y comunicar a

la compañía cualquier modificación sustancial que se haya producido.

Así pues, procuremos responder con veracidad a las preguntas que la compañía nos haga,

y valorar de manera ajustada los bienes asegurados. Si no lo hacemos, veremos cómo las indemnizaciones a recibir en caso de siniestro se ven mermadas, o incluso se quedan en nada.

VIAJAR AL EXTRANJERO DE FORMA SEGURA

Cuando preparamos un viaje al extranjero nunca esperamos que surjan problemas, pero tampoco debemos dejar esta posibilidad en el aire. Las costumbres del país, la meteorología en la época del año en la que vamos a viajar, las recomendaciones de seguridad, las zonas más conflictivas y las precauciones a tomar son informaciones muy valiosas que facilitan que el viaje llegue a buen término.

Por ello, la preparación del viaje debe incluir la consulta de las recomendaciones del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación para ese destino.

En la web www.exteriores.gob.es encontramos un apartado destinado a **RECOMENDACIONES DE VIAJE** en el que, seleccionando el país de destino, tenemos a nuestra disposición información sobre la embajada, consulados, alertas de seguridad, sanitarias,

previsiones meteorológicas, etc. También se indican los trámites necesarios para entrar en el país, plazo mínimo de validez del pasaporte, tiempo máximo de estancia como turista y vacunaciones necesarias, entre otras informaciones de interés. En viajes dentro de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo debemos gestionar la Tarjeta Sanitaria

Europea, para lo cual la propia página dispone de un enlace al sitio donde podemos realizar la solicitud.



Otro de los trámites recomendables antes de realizar un viaje al extranjero es registrarse en el Registro de Viajeros del Ministerio de Asuntos Exteriores, en el que facilitando los datos del viajero y la estancia nos aseguramos de que, en caso de surgir alguna emergencia durante la visita al país, estaremos localizados.

ACTIVIDADES DE LA OFICINA DE CONSUMO EN 2018

La **exposición de paneles informativos de Consumo** sigue recorriendo la geografía leonesa. En 2018 recaló en dos localidades, ambas en la segunda mitad del año, ya que este pasado ejercicio se llevó a cabo la renovación de los contenidos de los paneles para adaptarlos a las últimas novedades normativas, ampliándose además en dos la colección.



Por otra parte, se editó una carpeta con una colección de fichas que reproduce los paneles existentes, para su distribución entre los consumidores. La exposición permanece aproximadamente una semana en cada localidad que visita.



En 2018, la Oficina de Consumo llevó a cabo también una intensa actividad divulgadora en las ondas, colaborando regularmente en los programas *Es la mañana de León* y *Manos arriba* de la emisora **esRadio** (León, 90.2 y Astorga, 97.7 del dial de FM), con un total de 40 espacios en el primero, y 5 en el segundo.

A lo largo de 2018, la Oficina de Consumo de la Diputación de León ha mantenido una intensa labor de divulgación de temas de Consumo a través de las charlas solicitadas por ayuntamientos, juntas vecinales y asociaciones. El calendario de charlas elaborado permitió llegar a todas las localidades desde las que se habían pedido, coordinando y unificando las peticiones de distintos solicitantes para un mismo lugar, de forma que finalmente se impartieron **65 charlas**, a las que asistieron alrededor de **un millar de personas**.

Como cada año, el día 15 de marzo, Día Mundial del Consumidor, se celebró la **Jornada Provincial de Consumo**, a la que son convocados los ayuntamientos y juntas vecinales para trabajar sobre aspectos relacionados con Consumo. Los asistentes a esta vigésimo segunda Jornada comenzaron la sesión conociendo el informe anual de la Oficina de Consumo. Tras ello, la responsable de la Oficina, María Rosario Teresa, presentó el trabajo que se estaba desarrollando en colaboración con la Junta de Castilla y León para impulsar la economía de la zona rural de nuestra provincia mediante el fortalecimiento del tejido comercial, para lo que se acometió un estudio en profundidad de la actual dotación comercial de todos los municipios de nuestra provincia.

Jubilación

Nuestra compañera, Socorro Moreno, alcanzó en mayo de 2018 el feliz estado de la jubilación. Recibió por ello un merecido homenaje por parte de todos los compañeros y amigos, que quisimos estar con ella en un momento tan importante. ¡Disfrútalo mucho!

En la foto, con nuestro Diputado, José Miguel Nieto.





Servicio de Atención Permanente

Puedes contactar con nosotros acudiendo personalmente a nuestras oficinas centrales en:

Complejo San Cayetano
Ctra. Carbajal s/n
24008 LEÓN

Por teléfono:

987 085 042
987 085 041
987 085 040
987 085 039

Por Fax: 987 085 085

Por correo electrónico:
consumo@dipuleon.es

Visitando la página web:
www.dipuleon.es/consumo

OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

La Bañeza: martes

Edificio Servicios Múltiples. C/ Dr. Palanca
Tfno. 987 656 125

Ponferrada: miércoles

Edificio Diputación de León. C/ Río Urdiales nº 21
Tfno. 987 427 777 ext. 227

Bembibre: jueves

Edificio Servicios Sociales (junto al Ayuntamiento)
Tfno. 987 510 448

• El horario de atención al público de las oficinas es de 10.00h a 13.00h



DIPUTACIÓN
DE LEÓN



OFICINA
DE CONSUMO