

# CONSUMO

## al DÍA



DIPUTACIÓN  
DE LEÓN



OFICINA  
DE  
CONSUMO



NUEVA TARIFA  
ELÉCTRICA

COMISIONES  
BANCARIAS

FRAUDES  
ONLINE

# SUMARIO

Nueva tarifa eléctrica .....	4
Contratar la potencia eléctrica adecuada .....	6
Comercializadoras .....	8
La factura de la luz .....	9
Alimentación.	
¿Qué diferencia existe entre la fecha de caducidad y la de consumo preferente? .	10
Indicación del país de origen de los productos de alimentación .....	11
Etiquetado del pan .....	11
Las vacaciones de Don José. ....	12
Comisiones bancarias .....	14
Cuenta de pago básica .....	15
Registros de morosos .....	16
Cuentas bancarias con varios titulares .....	18
Nueva etiqueta energética de los electrodomésticos. ....	19
¿Cómo detectar un fraude online? .....	20
Actividades divulgativas de la Oficina de Consumo .....	22

## Edita:



DIPUTACIÓN  
DE LEÓN



OFICINA  
DE  
CONSUMO

## Diseño e impresión:



Editorial MIC

Diputación de León / Oficina de Consumo (OMIC)

Coordinación y redacción:

Elena Cimas Hernando

M.ª Rosario Teresa Heredia

D.L.: LE-1195-2003

# PRESENTACIÓN

La pandemia de covid-19 ha supuesto un terremoto sanitario, económico, social y personal para la mayoría de la población. Ninguna motivación ha sido hasta ahora tan efectiva como esta a la hora de plantearnos y asumir cambios en nuestras vidas.

Muchas personas se han lanzado, a la fuerza, a la mejora de sus competencias digitales: teletrabajo, compras en internet, reuniones sociales o laborales a través de una pantalla, y relaciones con las distintas administraciones públicas utilizando vías de comunicación a distancia son ahora tan habituales como anecdóticas eran antes, y en muchos casos, se trata de herramientas que han llegado para quedarse.

Como no podía ser de otra manera, los cambios también han afectado en gran medida al funcionamiento de la Oficina de Consumo, pero eso ha ayudado a consolidar el objetivo que nuestra Diputación tiene marcado desde hace tiempo para este servicio de ayuda a los leoneses y leonesas: que la Oficina de Consumo esté lo más cerca posible, tan cerca como un teléfono, tan cerca como su propio Ayuntamiento.

La revista que tenéis en vuestras manos, la primera de una nueva etapa, os ayudará a resolver las dudas sobre algunas de las muchas novedades que se han producido en los últimos meses en el mundo del consumo. Pero las respuestas que no encontréis en sus páginas podéis buscarlas en la Oficina de Consumo, que está, como siempre, a vuestra disposición.

**Eduardo Morán Pacios**  
Presidente de la Diputación de León

# NUEVA TARIFA ELÉCTRICA

Hasta ahora, el consumidor doméstico podía tener contratada distintas tarifas (2.0 A, 2.0 DHA, 2.0 DHS, 2.1 A, 2.1 DHA y 2.1 DHS); sin embargo, ahora, todos tenemos la tarifa 2.0 TD. Dentro de esta nueva tarifa, se incluyen los peajes e impuestos que el usuario no puede controlar, ya que están regulados por ley, y por lo tanto se aplican de forma automática en la factura, sea cual sea el tipo de contrato que tengamos. Sin embargo, también tenemos dos variables con las que sí podemos jugar para reducir el importe de la factura.

## POTENCIA CONTRATADA

Independientemente del consumo que se realice, en la factura pagaremos una parte correspondiente a la potencia contratada. Es muy importante no tener contratada más potencia de la necesaria, ya que hace que la factura sea más elevada, ni tener contratada tan poca potencia que si conectamos dos aparatos eléctricos de forma simultánea salte el limitador. Para saber más sobre cómo calcular la potencia que necesitas, lee en este mismo número *Contratar la potencia eléctrica adecuada*.

Actualmente, podemos tener contratadas **dos potencias**, una menor para el día, de 8 h a 24 h, denominado periodo **PUNTA**, en el que es más cara, y otra mayor para la noche, los fines de semana y fiestas

nacionales, que constituye el periodo **VALLE**, cuyo importe es más barato. Este procedimiento debe ir asociado a un cambio en nuestros hábitos de consumo de la electricidad, es decir, aprovechar para poner a funcionar los electrodomésticos de mayor consumo (lavadora, secadora, lavavajillas, acumuladores eléctricos, etc.) entre las 24 h y las 8 de la mañana, los fines de semana o los festivos nacionales, o lo que es lo mismo, en periodo **VALLE**.

Para facilitar la adaptación a la nueva tarifa, hasta el 1 de junio de 2022 podemos cambiar la potencia contratada para esos dos periodos hasta dos veces y sin coste, siempre que la nueva potencia contratada sea igual o inferior a las que tuviéramos contratadas en el momento del cambio (de lo contrario, tendremos que pagar el coste de los derechos de acometida).



## ENERGÍA CONSUMIDA

La energía consumida es la variable que hace que nuestra factura sea más o menos elevada en función de la luz que hayamos gastado.

Con las novedades que han entrado en vigor el 1 de junio de 2021, el precio de la energía consumida va a ser diferente en tres periodos.

- El periodo de **PUNTA**: con el precio más elevado, de 10 de la mañana a 2 de la tarde y de 6 de la tarde a 10 de la noche de lunes a viernes no festivos.
- El periodo de **LLANO**: un precio menos caro de 8 a 10 horas, de 2 a 6 de la tarde y de 10 a 12 de la noche.
- El periodo de **VALLE**: con un precio reducido comprende las horas nocturnas (de 0 horas a 8 de la mañana) y todas las horas del sábado y el domingo y festivos de ámbito nacional.

De esta forma, si organizamos nuestras tareas domésticas desplazando las que más energía consumen a periodos en los que el precio de la energía consumida es más económico y, además, contratamos menos potencia para el día, ya que no vamos a utilizar los electrodomésticos que más potencia requieren, y más potencia para la zona valle, más económica, podremos optimizar los recursos y rebajar la factura eléctrica.

Este cambio se aplicó desde el día 1 de junio de 2021 de forma automática a todos los contratos de tarifa regulada con PVPC. Los usuarios que tienen contrato con comercializadoras de libre mercado seguirán con las condiciones que tenían, sin perjuicio de futuras modificaciones. Si desea cambiar su modalidad de contrato, debe consultar las distintas opciones que ofrece el mercado libre o cambiarse al mercado regulado.



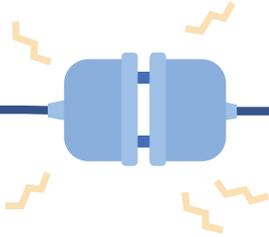
## NUEVA FACTURA ELÉCTRICA

### Pagas más o menos según las horas del día

<b>HORA VALLE</b> (precio más barato)	<b>HORA LLANA</b> (precio intermedio)	<b>HORA PUNTA</b> (precio más alto)
		
Fin de semana y festivo 00:00h-24:00h  Lunes a Viernes 00:00h-08:00h 	08:00h-10:00h 14:00h-18:00h 22:00h-24:00h	10:00h-14:00h 18:00h-22:00h

# CONTRATAR

## LA POTENCIA ELÉCTRICA ADECUADA



### QUÉ ES LA POTENCIA ELÉCTRICA

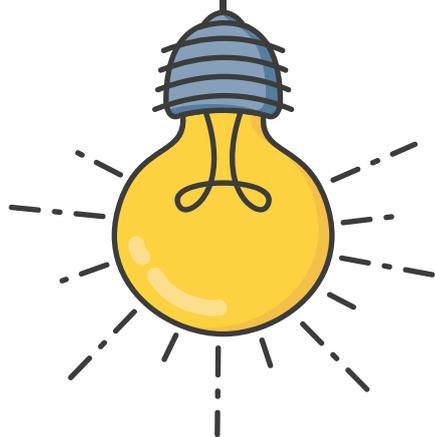
La potencia indica la cantidad de energía eléctrica que nuestra instalación puede consumir al mismo tiempo. Cuánto más elevada sea la potencia contratada, más electrodomésticos podremos conectar a la vez. Si en un momento dado conectamos más aparatos de los que nuestra potencia permite, saltará la luz y tendremos que desconectar alguno.

Ahora bien, cada kilowatio (kW) de potencia contratada tiene un coste que se traduce en un importe nada desdeñable: es lo que se denomina el término fijo de nuestra factura, que se calcula multiplicando el precio/día de cada kW por el número de kW contratados y por el número de días que abarca la factura (ver en esta misma revista el artículo La factura de la luz.) Es importante recordar que este concepto tendremos que pagarlo siempre (por eso es el término fijo), con independencia de que consumamos mucha o poca energía. Por ello, es importante contratar la potencia adecuada, que nos permita conectar los electrodomésticos que necesitamos que funcionen al mismo tiempo, pero sin pagar demasiado innecesariamente. Debemos procurar organizar un uso razonable de los electrodomésticos: seguramente, no es necesario hacer funcionar a la vez la lavadora, la placa vitrocerámica, el lavavajillas, el horno, el secador de pelo y la plancha.



### CÓMO CALCULAR LA POTENCIA A CONTRATAR

La potencia necesaria depende, sobre todo, de los electrodomésticos que tengamos, de cuáles funcionan a la vez, y del uso que hagamos de los aparatos (por ejemplo, la lavadora necesita mucha más electricidad para lavar en caliente que en frío.) Para poder hacer un cálculo adecuado de la potencia que necesitamos, conviene conocer qué potencia requiere cada uno de los principales electrodomésticos de nuestra casa. Ese es un dato que suele figurar en la



etiqueta de especificaciones técnicas que acompaña a los aparatos.

Una vez sumadas las potencias, debemos aplicar un factor de simultaneidad, que corregirá la potencia considerando que no todos los electrodomésticos funcionarán a la vez. Nuestro factor de simultaneidad estará generalmente en torno a 0.3, lo que significa, más o menos, dividir por tres la suma total anterior. Después, añadimos 1 kW para cubrir usos como la iluminación, así como pequeños electrodomésticos de utilización esporádica. El resultado será la potencia adecuada para nuestro domicilio.

También podemos acudir a alguno de los muchos calculadores de potencia que encontramos en internet.

## CAMBIOS DE POTENCIA

Si nuestra experiencia nos indica que necesitamos un aumento de potencia, porque la luz salta continuamente, o si tras el cálculo resulta que tenemos contratada una potencia mayor de la necesaria, podemos cambiarla. Sin embargo, la distribuidora solo está obligada a aceptar un cambio de potencia al año (aunque hasta el 1 de junio de 2022 se permitirán excepcionalmente dos cambios gratuitos, como se explica en Nueva tarifa eléctrica).

La bajada de potencia es sencilla, y en la mayoría de los casos, solo tendremos que pagar alrededor de 11 € a la distribuidora en concepto de derechos de enganche, con independencia de cuánto la rebajemos.

Subir la potencia es más caro: además de los 11 € de derechos de enganche, pagaremos unos 45 € por cada kW que aumentemos. Y eso, siempre que no superemos la potencia máxima que admite nuestra instalación, que figura en el certificado de instalación eléctrica, o boletín, porque en este caso (o si nuestro boletín eléctrico es de hace más de 20 años) tendremos que pedir a un profesional que nos haga uno nuevo, con el coste consiguiente.

De acuerdo con lo expuesto, hemos de ser cuidadosos al modificar la potencia: si la bajamos mucho de golpe para ahorrar y nos pasamos de la raya, subirla después nos va a salir más caro que lo que pudiéramos ahorrar con la rebaja.

# COMERCIALIZADORAS

Para que el consumidor pueda distinguir claramente las comercializadoras reguladas de las de libre mercado, la CNMC obligó a los grandes grupos energéticos a cambiar su imagen de marca y los logotipos para evitar confundir a los clientes.

En este cuadro se enfrentan los nombres y logos de las 6 empresas de mercado regulado que actúan en la península y las

empresas del mercado libre del mismo grupo energético.

En el mercado libre encontramos, además, muchas otras empresas, pero en este cuadro solo se recogen las que pertenecen a un grupo energético que también tiene comercializadora regulada. De esta forma podemos comprobar si la empresa que emite nuestras facturas es una comercializadora del mercado regulado o libre.

COMERCIALIZADORA <b>REGULADA</b>		COMERCIALIZADORA <b>LIBRE</b>	
DENOMINACIÓN SOCIAL/NOMBRE	LOGOTIPO/MARCA	DENOMINACIÓN SOCIAL/NOMBRE	LOGOTIPO/MARCA
BASER COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A.		EDP ENERGIA, S.A.U.	
COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA ENERGÉTICO, S.L.U.		CIDE HCENERGÍA, S.A.	
CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U.		IBERDROLA CLIENTES, S.A.U	
ENERGÍA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.L.		ENDESA ENERGÍA, S.A.U.	
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER, S.A.		NATURGY IBERIA, S.A.	
RÉGSITI COMERCIALIZADORA REGULADA, S.L.U.		REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.U.	



# ALIMENTACIÓN

## ¿QUÉ DIFERENCIA EXISTE ENTRE LA FECHA DE CADUCIDAD Y LA DE CONSUMO PREFERENTE?

UNO DE LOS DATOS OBLIGATORIOS QUE DEBE FIGURAR EN EL ETIQUETADO DE LOS ALIMENTOS ES LA FECHA DE CADUCIDAD O DE CONSUMO PREFERENTE, SEGÚN PROCEDA. PERO, ¿QUÉ SIGNIFICAN Y EN QUÉ SE DIFERENCIAN AMBOS TÉRMINOS?

### **Fecha de consumo preferente:**

indica hasta qué fecha el fabricante asegura que el producto mantiene todas sus propiedades organolépticas, es decir que mantiene el sabor, olor, la textura, color y consistencia originales. Transcurrida esta fecha, si se ha conservado adecuadamente, puede comerse sin producir daños a la salud. La textura, el sabor, consistencia, etc. pueden haberse alterado, pero sanitariamente el producto no tiene problema.

Al comer un chocolate con almendras en el que figura una fecha de consumo preferente ya pasada, puedo encontrarme que la almendra esté un poco blanda y con un sabor poco agradable o que el chocolate haya perdido su textura original, pero no va a causar daño a mi salud.

No obstante, cualquier envase abollado o hinchado debe desecharse y no consumir su contenido, aunque estemos dentro de la fecha de consumo preferente.



### **Fecha de caducidad:**

los productos en los que figura fecha de caducidad son aquellos de naturaleza perecedera y cuyo consumo después de la fecha indicada puede causar daños a la salud, aún mantenidos en las condiciones que establezca el envasador, generalmente refrigerados. Por ello, si no hemos consumido el alimento dentro del plazo establecido por el envasador, aunque tenga buen aspecto, debemos desecharlo.

# INDICACIÓN DEL PAÍS DE ORIGEN DE LOS PRODUCTOS DE ALIMENTACIÓN

Debe indicarse el país de origen de un alimento, siempre que la omisión de ese dato pueda inducir a engaño al consumidor sobre el verdadero lugar de procedencia. Así, si un paquete de legumbre de una marca de León contiene legumbre procedente de América, es necesario que se indique el país de origen, ya que, de lo contrario, el consumidor deducirá lógicamente que la legumbre es nacional.

**Productos lácteos:** La leche y productos lácteos como el yogurt, queso, nata y mantequilla, deben indicar el lugar en el que la leche ha sido ordeñada y transformada. Así, en el etiquetado se indicará:

- **ESPAÑA**, si procede de nuestro país;
- **UE**, si procede de un país de la Unión Europea distinto a España;
- **Fuera UE**, si procede de un país fuera de la Unión Europea.

De esta forma, simplemente buscando esta información podemos seleccionar la marca de leche o lácteo que se ha elaborado con leche procedente de ganaderías españolas.



## ETIQUETADO DEL PAN

Desde la puesta en marcha de la nueva normativa que regula el etiquetado del pan, el pan, sin otro calificativo, es el producto resultante de la cocción de una masa obtenida por la mezcla de harina y agua, con o sin adición de sal, fermentada con la ayuda de levadura de panificación o masa madre. Dentro del pan común se ha incorporado el pan integral, que si no indica nada en su etiqueta debe estar realizado con harina 100 % integral; en caso contrario, indicará el porcentaje de harina integral que se ha utilizado para su elaboración. La incorporación del pan integral en la categoría de pan común ha supuesto la aplicación del IVA reducido, pasando del 10% al 4%.

Entre los panes especiales, que tributan al 10% de IVA, encontramos, además de los colines, pan de molde, pan rallado, etc., los panes de otros cereales o semillas, cuyos etiquetados deben indicar el porcentaje de cada uno de estos ingredientes.

# LAS VACACIONES DE DON JOSÉ

DESPUÉS DE PASAR EL CONFINAMIENTO DE LA ALARMA SANITARIA, DON JOSÉ QUIERE REUNIR A SU FAMILIA UNOS DÍAS DE VACACIONES EN LA COSTA LEVANTINA. TRAS COMENTARLO CON SU NIETO, ESTE LE ANIMA A RESERVAR A TRAVÉS DE UNA PÁGINA WEB EN LA QUE OFRECEN UNOS ALOJAMIENTOS ESTUPENDOS A MUY BUEN PRECIO.



## LO QUE OCURRIÓ... LO QUE DEBE SABER...

Utilizando un buscador, encontraron varias opciones muy interesantes y con unos precios mucho más económicos que los que ofrecen las agencias de viajes, por lo que se decidieron por una de las casas en alquiler bien situada y con una apariencia estupenda.

Contactó con el propietario y este le pidió que le llamara por teléfono para poder concretar mejor las condiciones. Por esa vía acordaron el precio del alquiler con un anticipo de 500 € que debía hacer efectivo mediante transferencia bancaria.

Don José y su familia emprendieron su viaje de vacaciones con la intención de pasar unos días inolvidables. Sin embargo, al llegar a destino, no eran capaces de encontrar la casa, por lo que intentaron contactar con el propietario, sin éxito. Después de preguntar en la zona, les indican que esa casa no existe en esa dirección ni en esa zona. Al estar en temporada alta, no encontraron otro alojamiento y debieron volver a casa sin vacaciones.

Al comprobar que habían sido objeto de un fraude, acudió a la Oficina de Consumo para formular una reclamación solicitando la devolución de los 500 € pagados de anticipo, pero no tenía ningún dato del arrendador, salvo el teléfono, en el que nadie respondía.

● Antes de entrar a ver los productos ofrecidos por una web debemos consultar los datos del vendedor, que deben estar fácilmente accesibles. Todo apartamento turístico o vivienda para uso turístico debe estar dado de alta en su comunidad autónoma y disponer de su registro e identificación correspondiente. Conviene desconfiar de los precios muy inferiores a los del mercado.

● Las comunicaciones deben realizarse utilizando un medio del que quede constancia, y el arrendador deberá enviar por correo electrónico la confirmación de la reserva y las condiciones de la misma. No efectuar pagos antes de recibir la confirmación y nunca realizar transferencias bancarias ni envíos de dinero en efectivo a través de Western Union, MoneyGram, u otros servicios similares.

● Si no seguimos las condiciones de seguridad antes de la contratación podemos ser objeto de un fraude y contratar un alojamiento inexistente, que sea una vivienda particular y no se encuentre en alquiler, o con unas características que no se correspondan con lo ofertado.

● Para poder formular una reclamación cuando el producto o servicio contratado no se corresponde con lo ofertado, debemos disponer de la identificación de la empresa con la que contratamos, su dirección postal y CIF. Por eso es tan importante disponer de estos datos antes de contratar.

# COMISIONES BANCARIAS

Las comisiones bancarias son el importe que nos cobra la entidad por los distintos productos o servicios que tenemos contratados: las cuentas, fondos de inversión, tarjetas de débito y/o de crédito, depósitos de valores, préstamos o créditos y un largo etcétera de servicios que están a nuestra disposición en las entidades financieras.

El coste de las comisiones o gastos de estos servicios son marcados libremente por cada una de las entidades, por lo que es de suma importancia informarnos del importe de las mismas. Las entidades bancarias deben tener expuesta al público en el tablón de anuncios la lista de comisiones y gastos que se aplican en cada operación, e igualmente, cuando firmamos un contrato, en él deben estar reflejados dichos gastos.

**Si a lo largo de la vida del contrato la entidad modifica el importe de gastos o comisiones, recibiremos una comunicación**, por correo postal o en la plataforma online, dependiendo de la vía de comunicación que tengamos con el banco, en la que nos informan del cambio que se va a producir **con un mes de antelación a la aplicación de las nuevas condiciones**. Si el cliente no desea asumir esa modificación, debe comunicar al banco la cancelación de este producto antes del inicio de la aplicación de las nuevas condiciones. Si no hacemos nada, la entidad considera que estamos de acuerdo con la variación anunciada, que se aplicará a partir de la fecha indicada.



Anualmente, en el mes de enero, recibiremos una comunicación en la que se reflejan los gastos y comisiones cobrados por nuestros productos bancarios a lo largo del año anterior. Por ello, es importante tomarnos unos minutos para leer las comunicaciones que la entidad bancaria nos envía y evitar así sorpresas.

**Los gastos o comisiones tienen que corresponder a servicios solicitados o prestados efectivamente por la entidad**, de lo contrario, serán improcedentes.

**Para cotejar el precio de los principales servicios bancarios y ofrecer una herramienta de decisión a los clientes, el Portal del Cliente Bancario del Banco de España ofrece un comparador de comisiones de cuentas bancarias.**

# CUENTA DE PAGO BÁSICA

Se trata de cuentas a disposición del consumidor para realizar servicios bancarios básicos, de apertura, utilización y cierre de la cuenta, así como de depósito de fondos, retirada de dinero en efectivo en euros en las oficinas o cajeros automáticos de la entidad situados en la Unión Europea y operaciones de pago en dicha zona como adeudos domiciliados, pagos mediante tarjeta de débito o prepago y transferencias, incluidas las órdenes permanentes. **Para disponer de este tipo de cuenta es imprescindible no ser titular de otra cuenta bancaria.**

Cada consumidor solo puede tener abierta una única cuenta básica, por la que la entidad podrá cobrar una comisión mensual de 3 € por la realización de un máximo de 120 operaciones de pago anuales, entre las que se incluyen adeudos domiciliados y transferencias en oficina y mediante servicios en línea. Si se sobrepasa este número de operaciones anuales, la comisión o gasto aplicable por la entidad no podrá ser mayor a las comisiones o gastos medios que aplique para cada tipo de operación anualmente y que se pueden consultar en la web del Banco de España.

Además, existe un régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera, de manera que la entidad no podrá exigir comisión alguna en los casos en que todos los titulares y autorizados de una cuenta de pago básica se encuentren en esa situación. La gratuidad se mantendrá durante períodos de dos años, salvo que la entidad pueda acreditar que el cliente ha dejado de pertenecer al colectivo de vulnerabilidad. En



todo caso, se deberá notificar al usuario la pérdida o la prórroga de tal derecho.

Los bancos están obligados a ofrecer las cuentas de pago básicas sin condicionar su contratación a la suscripción de otros servicios, además de informar de su existencia y de sus características.

# REGISTROS DE MOROSOS

## CÓMO SABER SI ESTOY INCLUIDO Y ACCEDER A LOS DATOS

Vamos a comprar un coche, o a hacer una reforma en casa. La inversión necesaria supera el importe que tenemos ahorrado, así que nos dirigimos al banco para pedir un préstamo... y nos lo deniegan. Buenos clientes, con ingresos mensuales regulares... ¿Qué hemos hecho para que no se fíen de nosotros? La respuesta nos la dan en la propia oficina bancaria: nuestro nombre figura inscrito en un fichero de solvencia patrimonial, más conocido como fichero de morosos o registro de impagados.

Los ficheros de morosos incluyen datos de personas físicas o jurídicas que han dejado de pagar algún tipo de deuda. La entidad que gestiona el registro no se encarga de reclamar esas deudas, simplemente las inscribe en el fichero para que otros (bancos, seguros, empresas de suministros, etc) puedan saber si sus potenciales clientes son o no buenos pagadores. Así, cualquier persona inscrita en uno de estos registros tendrá más problemas a la hora de conseguir un crédito o firmar un contrato.

El fichero de morosos más utilizado es ASNEF-EQUIFAX, pero existen otros.

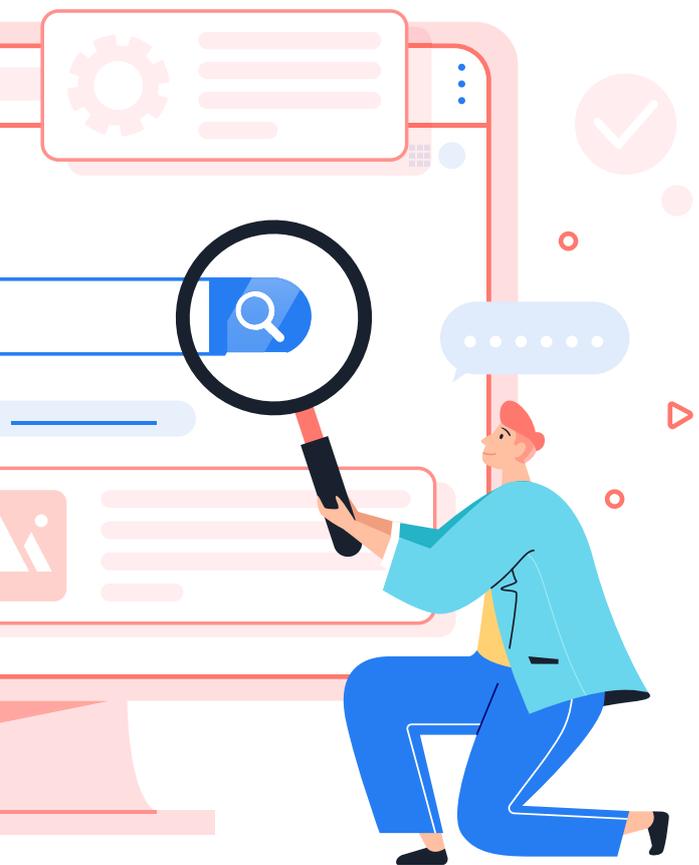
Para que nos incluyan en estos registros, deben darse las siguientes condiciones:

- La existencia previa de una deuda cierta, vencida y exigible.
- Que nos hayan reclamado el pago de la cantidad adeudada antes de inscribir nuestros datos en el fichero.

- Que no exista ninguna prueba documental que contradiga los requisitos anteriores. En la práctica, esto se traduce en que **nuestros datos no pueden incorporarse al fichero si ya hemos iniciado una reclamación judicial, administrativa o arbitral**. Por eso en caso de desacuerdo con una empresa es tan importante formular cuanto antes una reclamación en Consumo.



El problema es que, en algunos casos, no tenemos noticia de que nuestros datos se han incluido en estos registros. Esto puede deberse a errores en nuestros datos de contacto, a cambios de domicilio o falta de notificación por parte de los responsables del fichero. Por eso, cuando de forma indirecta, por ejemplo por advertencia del banco que ha verificado la inscripción de los datos de un cliente, este se entera de que figura en un registro de morosos, lo normal es que trate de informarse del origen de esa inscripción.



Si se encuentra en esa situación, sea cauteloso. Una búsqueda rápida en internet (por ejemplo, tecleando "asnef") nos lleva a un gran número de páginas, algunas de las cuales no son sino empresas que se dedican a gestionar en nombre del interesado el contacto con estos registros de impagados para averiguar si está en uno de ellos y por qué deuda, un trámite que el propio interesado puede llevar a cabo

de forma sencilla y gratuita, evitando así tener que pagar por sus servicios a estas terceras empresas. **Al acceder a una página web, asegúrese de que es realmente la del fichero de solvencia patrimonial que está buscando.** Si una misma página hace referencia a varios ficheros (ASNEF, EXPERIAN, RAI...) no puede ser el sitio oficial de ninguno de esos registros.

Cualquier ciudadano tiene derecho a saber qué datos en relación con él están incluidos en un fichero, para lo que debe solicitar por escrito el acceso a los mismos, acompañando una copia de su DNI, al responsable de ese fichero, que debe responder en el plazo de un mes.

En la página de la **AEPD -Agencia Española de Protección de Datos** ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) puede acceder a los formularios para ejercer sus derechos en relación con sus datos personales.

Una vez que tenemos la certeza de que nuestros datos están en el registro de morosos, y si reconocemos la deuda, la forma más fácil y evidente de salir de él es pagarla. Tras ello, los datos deben ser eliminados, pero conviene asegurarse de que lo hagan, enviando al responsable del fichero el justificante de pago junto a una copia de nuestro DNI.

Si los datos son erróneos, no existe la supuesta deuda o se incumplen los requisitos para la inscripción (por ejemplo, porque lleva ya en el fichero más de seis años, que es el plazo máximo para que los datos permanezcan en él), hay que solicitar la baja al responsable del fichero, aportando la documentación acreditativa disponible. Si no le responden satisfactoriamente en un mes, puede denunciar los hechos a la AEPD.

# CUENTAS BANCARIAS CON VARIOS TITULARES



Una cuenta corriente puede tener uno o varios titulares. En la actividad económica a escala particular, las cuentas con más de un titular, llamadas cuentas plurales, son relativamente frecuentes. Los dos miembros de la pareja en la cuenta con la que se pagan los gastos familiares, la cuenta de un progenitor anciano en la que también figura algún hijo o hija que le ayuda en sus gestiones, la cuenta a nombre de todos los inquilinos que comparten un piso para tramitar los pagos relacionados con esa vivienda...

## CUENTAS CONJUNTAS Y CUENTAS INDISTINTAS

Las cuentas plurales (con varios titulares) pueden ser, en función de la forma de disposición de los fondos:

- **Conjunta, o mancomunada**, en la que la retirada de dinero o la disposición de saldo para cualquier fin exige la firma o autorización de todos los titulares. Eso hace que las operaciones sean poco ágiles, pero ofrece en cambio una mayor seguridad sobre el dinero depositado.
- **Indistinta, o solidaria**, en la que cualquier titular puede por sí solo sacar dinero o realizar cualquier disposición de saldo, sin necesidad de autorización por parte de los demás. De igual manera, el banco puede exigir a cualquiera de los titulares que haga frente a un descubierto y a los gastos que de este se deriven. También es solidaria la responsabilidad ante Hacienda, de modo que si uno de los titulares incurre en una deuda con Hacienda, puede dictaminarse el embargo de la cuenta indistinta, aunque los demás titulares no tengan que ver con esa deuda.

De acuerdo con lo anterior, la cuenta indistinta solo es recomendable cuando existe una gran confianza entre los distintos titulares, ya que pueden ser una importante fuente de conflictos, tanto entre los propios titulares como con la entidad bancaria.

## PERSONA AUTORIZADA

Como posibilidad alternativa, el titular de una cuenta puede designar a una persona autorizada, que, sin ser titular de esa cuenta, podrá realizar determinadas operaciones en la misma y hacer disposiciones en las condiciones que se establezcan, y que dependen fundamentalmente de la amplitud de la autorización que el titular quiera otorgar: límite de importe, tipo de operación, etc.

Si el titular de la cuenta fallece, cesa en el acto la habilitación de la persona autorizada, y el saldo pasa a los herederos del fallecido.

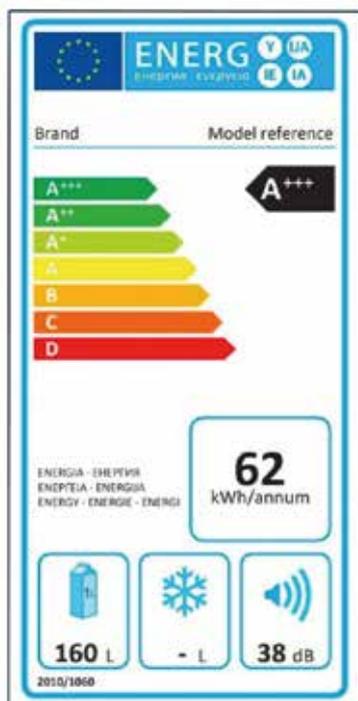
## FALLECIMIENTO DE UNO DE LOS TITULARES DE UNA CUENTA PLURAL

Cuando la cuenta es indistinta, si fallece uno de los titulares los demás podrán seguir disponiendo de los fondos depositados en la misma, exactamente igual que antes.

En cambio, si la cuenta es conjunta, al morir uno de los titulares, los demás solo podrán disponer del dinero que hay en ella si cuentan con el consentimiento expreso del resto de titulares, y de todos los herederos del titular fallecido.

# NUEVA ETIQUETA ENERGÉTICA DE LOS ELECTRODOMÉSTICOS

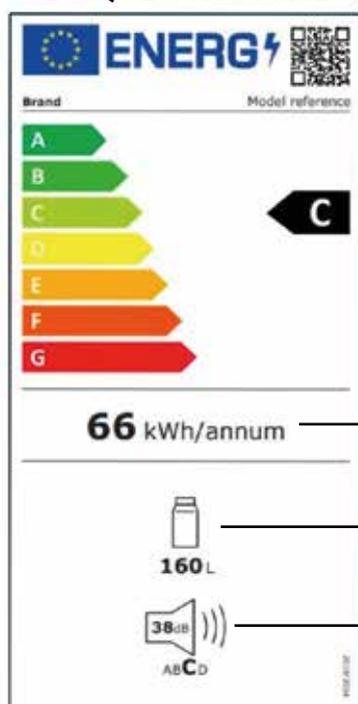
ETIQUETA ANTERIOR



La etiqueta energética de los electrodomésticos ha cambiado de aspecto. Como con la escala anterior cada vez más productos alcanzaban la clasificación A+, A++ o A+++, el cambio más importante consiste en volver a una escala más sencilla (A-G), más estricta, de modo que muy pocos productos pueden alcanzar inicialmente la clasificación «A», lo que deja espacio para incluir productos más eficientes en el futuro. Las etiquetas incluyen un enlace QR que permitirá a los consumidores acceder a más información sobre el producto, y muestran iconos más claros y más modernos que ofrecen información fundamental como consumo de agua y energía, ruido o volumen de carga.

Las nuevas etiquetas se aplican ya a frigoríficos y congeladores, lavavajillas, lavadoras y televisores (y otras pantallas externas), así como a las bombillas y lámparas con fuentes luminosas fijas, y poco a poco llegará el turno del resto de electrodomésticos.

ETIQUETA ACTUAL



El código QR da acceso a más información sobre el modelo

La clase de eficiencia energética reescalada de este frigorífico, que era A+++ en la etiqueta anterior

El consumo de energía anual de este frigorífico se ha calculado con métodos más precisos

Volumen del frigorífico expresado en litros (L)

Nivel de ruido medido en decibelios (dB) y con una escala de cuatro clases

# ¿CÓMO DETECTAR UN FRAUDE ONLINE?



Las redes y los servicios online han venido para quedarse y ya están instalados en nuestros hogares. A través de las redes accedemos a nuestro banco, contratamos viajes, seguros, los servicios de la casa, como luz, gas, teléfono, etc., realizamos todo tipo de compras y accedemos a infinidad de páginas relacionadas con nuestra profesión o nuestras aficiones. También es cierto que en muchas ocasiones hemos entrado en las nuevas tecnologías de una forma autodidacta sin utilizar los adecuados sistemas de protección. Para que nuestras inmersiones en la red sean seguras, además de disponer de un eficaz antivirus en el equipo, debemos poner en

práctica una serie de pautas necesarias para evitar caer en las garras de los amigos de lo ajeno.

## COMPRAS ONLINE

La compra online es un recurso muy extendido y de gran utilidad para el consumidor, si bien, debe realizarse contemplando todas las medidas de seguridad. Algunas señales que nos deben alertar de la posible existencia de un fraude serán:

- Antes de comprar debemos acceder a la identificación del vendedor, si no está fácilmente accesible en la web difícilmente podremos contactar con él en caso de tener problemas con la compra.

- Desconfiar cuando nos ofertan un precio muy inferior a lo normal en ese producto, puede tratarse de una imitación o de una venta fraudulenta.
- Nunca aceptar negociar con el vendedor fuera de la plataforma o entregar dinero a cuenta.
- Rechazar vendedores que no proponen vías de pago seguras y solicitan envío de transferencias bancarias.
- Las opiniones de otros consumidores en la red pueden alertarnos de un fraude.

## PHISING

Cuando a través de un correo electrónico o un mensaje suplantan la identidad de una empresa de confianza para robar nuestros datos personales o bancarios, se dice que estamos ante un phishing, o pesca de nuestros datos.

Para reconocer o evitar caer en un phishing, debemos tener en cuenta las pautas siguientes:

- Ninguna empresa de la que somos clientes solicitará por correo electrónico o mensaje nuestros datos personales, y mucho menos, los bancarios.
- Si en el mensaje nos dirigen a entrar en un enlace, no lo haremos sin comprobar antes que se trata de un mensaje legítimo.
- Ante la duda, contactar con la empresa que se anuncia, a través del teléfono o correo electrónico real de la misma, no del aportado en el mensaje, y confirmar que esa solicitud de datos es cierta.

## ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

En las páginas centrales de esta revista se aborda el problema que le surgió a Don José al contratar un alojamiento turístico sin tomar las debidas precauciones. Por ello, no debemos olvidar que:

- Los precios muy económicos, fuera del rango normal del producto, pueden ser un gancho para caer en un fraude.
- Consultar los datos y perfil del vendedor y verificar si en la red existen denuncias contra él.
- Confirmar que la vivienda existe y que realmente se encuentra en alquiler.
- Las comunicaciones deben realizarse utilizando un medio del que quede constancia. No acceder a negociar fuera de la plataforma de venta.
- No efectuar pagos antes de recibir la confirmación y nunca realizar transferencias bancarias ni envíos de dinero en efectivo.
- Verificar que se trata de un negocio legal de arrendamiento turístico.

Uno de los recursos más recomendables para evitar riesgos es visitar regularmente la Oficina de Seguridad del internauta [www.osi.es](http://www.osi.es), o suscribirse a su boletín de noticias.



**SI HA DETECTADO UN FRAUDE EN ALGUNA PLATAFORMA DE VENTA O CONTRATACIÓN, COMUNÍQUELO A LA PLATAFORMA; SI EL ANUNCIO LE HA LLEGADO POR UNA RED SOCIAL, DENÚNCIELO A LA PROPIA RED. EN TODO CASO, PUEDE FORMULAR DENUNCIA EN LA WEB DE LA GUARDIA CIVIL O LA POLICÍA NACIONAL**

# ACTIVIDADES DIVULGATIVAS DE LA OFICINA DE CONSUMO

A comienzos de marzo de 2020, el Programa de actividades de Consumo para ese año sufrió, como tantas otras cosas, una brusca parada debida a la pandemia de covid-19 y a la imposibilidad de realizar ningún tipo de acto que implicara la congregación de personas. A pesar de ello, en las primeras semanas del año aún hubo tiempo de realizar 25 charlas en otras tantas localidades de la provincia, además de tres exposiciones de paneles informativos. El resto de las charlas programadas, hasta las 90 que componían la agenda que se había preparado para 2020, tuvieron que ser canceladas. También hubo que suspender la celebración de la XXIV Jornada Provincial de Consumo, prevista para el 13 de marzo de 2020.

Así las cosas, las actividades divulgativas que se mantuvieron en el calendario de 2020 y 2021 se circunscribieron a los espacios radiofónicos, que continuaron con periodicidad semanal en el programa Es la mañana de León, de la emisora esRadio León, así como varias intervenciones en el espacio Manos Arriba que se emite en esa misma cadena.

Además, para compensar la falta de otras actividades, la Oficina de Consumo ha incrementado su presencia en las redes

sociales, en concreto en Twitter, donde, gracias a la colaboración del gabinete de prensa de esta Diputación ejerciendo de community manager, nos hemos asomado con numerosos consejos y recordatorios a lo largo de estos últimos meses.

Así, las redes sociales han servido como vehículo adicional de difusión de las diferentes medidas que en el ámbito del consumo se fueron adoptando durante la pandemia (prórroga del bono social, prohibición de suspensión de suministro de electricidad, gas o agua a los consumidores vulnerables, ampliación de plazos de devolución en compras, derecho a resolución de contratos por imposibilidad de cumplimiento, con especial referencia

The image shows a screenshot of a Twitter thread. On the left is the Twitter navigation menu with options: Inicio, Explorar, Notificaciones, Mensajes, Guardados, Listas, Perfil, and Más opciones. The main content is a tweet from 'Diputación De León @diputacionleon' with the text: '¿Problemas de consumo? La respuesta está cerca de ti. Este jueves, desde la Oficina de Consumo de #DiputacióndeLeón nos cuentan en Es La Mañana de @EsRadioLeón cómo siguen trabajando durante el estado de alarma y qué cambiará en Fase 1. Te lo avanzamos en este hilo...'. Below the text is a graphic with the title '¿PROBLEMAS DE CONSUMO? LA RESPUESTA CERCA DE TI.' and contact information: 'Tan fácil y rápido como hacer una llamada telefónica al 987 085 042 o enviar un correo electrónico consumo@dipuleon.es'. It also lists office locations: 'Complejo San Cayetano, Ctra. Carbajal s/n, 24008 León', 'La Bañeza, Edificio Servicios Múltiples (martes)', 'Ponferrada, Edificio Diputación (miércoles)', and 'Bembibre, Edificio Servicios Sociales (jueves)'. A 'Más información en: www.dipuleon.es/consumo' is provided. The graphic includes an illustration of a house and a green armchair. At the bottom of the graphic are the logos for 'DIPUTACIÓN DE LEÓN' and 'OFICINA DE CONSUMO'. The tweet timestamp is '10:40 a. m. - 14 may. 2020 - Twitter Web App'.



a los viajes) y como herramienta de divulgación de consejos y recomendaciones para proteger tanto la salud como los intereses económicos de los consumidores (medidas de precaución para realizar compras de primera necesidad y en farmacias, uso de tarjetas contactless, precauciones en compras electrónicas...)

← **Tweet**

 **Diputación De León**  
@diputacionleon

📢 ¿Cómo afectan las nuevas limitaciones de movilidad impuestas en #leonesp? ¿Qué hacemos si teníamos un viaje contratado? ¿O una entrada para un acto fuera de la ciudad? Te lo aclaran nuestras compañeras de Consumo de #DiputacióndeLeón hoy en Es La Mañana de @EsRadioLeon 💡



11:17 a. m. · 8 oct. 2020 · Twitter Web App

## JUBILACIÓN DE NUESTRA COMPAÑERA TERE

En abril de 2020 se produjo la jubilación de M.<sup>a</sup> Teresa Morillo, que llevaba en la Oficina de Consumo casi desde el nacimiento de esta. La pandemia, que tantas cosas trastocó en nuestras vidas, nos privó también en su momento de brindar con ella por un futuro lleno de nuevas actividades e ilusiones, y por la alegría del descanso merecido. Pero ese brindis solo se retrasó, y finalmente tuvimos oportunidad de celebrarlo por todo lo alto en octubre de 2021, compartiendo las mismas risas de ayer y los nuevos proyectos para mañana.



# ¿PROBLEMAS DE CONSUMO? LA RESPUESTA, CERCA DE TI



OFICINA  
DE  
CONSUMO

Complejo San Cayetano, Edificio Niño Jesús  
Carretera de Carbajal s/n, 24008 LEÓN.

**Teléfono:** 987 085 042

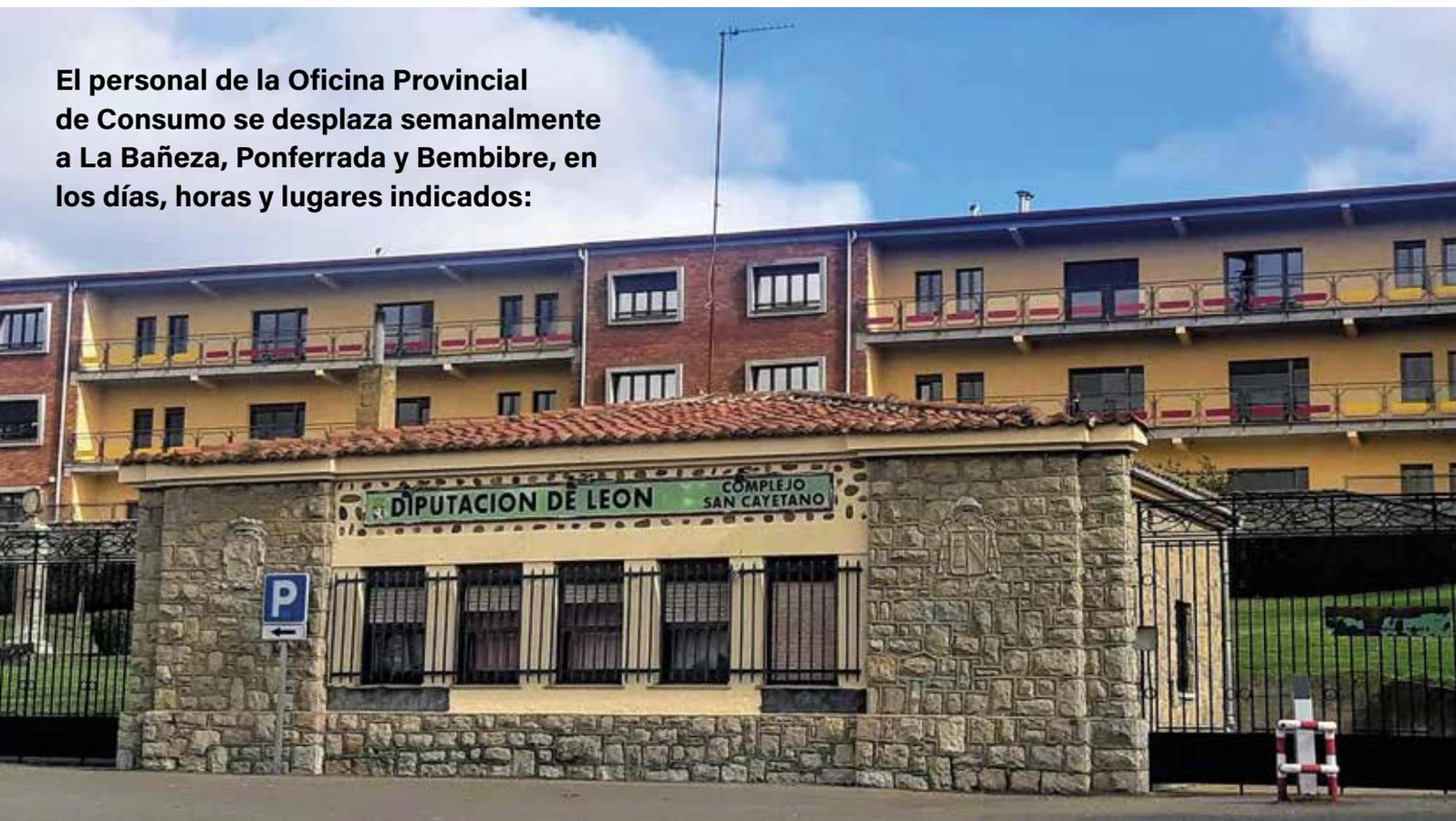
**Horario de atención al público:**

de 10,00 a 13,00 h, de lunes a viernes,  
siempre con cita previa.

**Correo electrónico:**

consumo@dipuleon.es

El personal de la Oficina Provincial  
de Consumo se desplaza semanalmente  
a La Bañeza, Ponferrada y Bembibre, en  
los días, horas y lugares indicados:



## LA BAÑEZA

Edificio de Servicios Múltiples  
c/ Dr. Palanca s/n  
Tfno. 987 656 125  
Martes, de 10,00 a 13,00 h.

## PONFERRADA

Edificio Diputación de León  
c/ Río Urdiales nº 21  
Tfno: 987 427 777  
Miércoles, de 10,00 a 13,00 h.

## BEMBIBRE

Edificio Servicios Sociales  
Plaza Mayor, 1  
Tfno: 987 510 448  
Jueves, de 10,00 a 13,00 h.



DIPUTACIÓN  
DE LEÓN



OFICINA  
DE  
CONSUMO