NÚMERO 17 | 2022

REVISTA DE INFORMACIÓN DE CONSUMO DE LA DIPUTACIÓN DE LEÓN

CONSUMO al DÍA

DIPUTACIÓN DE LEÓN

OFICINA DE CONSUMO

NOVEDADES EN LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

AHORRO DE ENERGÍA EN EL HOGAR

COMPRA DE UN COCHE DE SEGUNDA MANO

SUMARIO

Novedades en la Ley de Defensa del Consumidor 4

La importancia de la firma y la aceptación del contrato 5

Compras en Internet a empresas con domicilio fuera de la UE 6

Ahorro de energía en el hogar 8

Electricidad ¿En qué consiste el tope del gas? 10

La compra del coche de segunda mano de don José. 12

Compra de un coche de segunda mano 14

Novedades normativas sobre telecomunicaciones. 16

Me han robado dinero de la cuenta 18

¡Hazme un bizum! 20

El significado del etiquetado del huevo 22

Actividades de la Oficina de Consumo 23

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

Recuperada la normalidad sanitaria después de estos dos años convulsos, el panorama para el consumidor está muy lejos de ser alentador, en gran medida debido a la compleja situación mundial. En los hogares, los problemas con los precios de la electricidad y del gas, estrechamente relacionados entre sí, y que repercuten en otros muchos ámbitos del consumo, generan inquietud e incertidumbre en las familias leonesas, especialmente en los colectivos más vulnerables.

En esta situación, la Oficina de Consumo de la Diputación afronta el reto de trasladar a la población la información y el apoyo necesarios para la toma adecuada de decisiones sobre el planteamiento del gasto familiar, fundamentalmente en todo lo que tiene que ver con los suministros de energía. Por eso, hemos hecho un esfuerzo especial en el planteamiento de acciones divulgativas que ayuden a despejar las dudas en relación con este sector, así como a facilitar pautas para el ahorro energético en el hogar.

En estas páginas podrás encontrar también las últimas novedades normativas en las que se mejoran los derechos de las personas consumidoras y consejos para proteger nuestro dinero, tanto de las malas decisiones de compra como de los fraudes que proliferan en un mercado cada vez más digitalizado.

Confiamos en que nuestro trabajo sirva de ayuda a todas las personas consumidoras de nuestra provincia.

Eduardo Morán Pacios
Presidente de la Diputación de León

NOVEDADES
EN LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR:

GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS

Los productos comprados a partir del 1 de enero de 2022 disponen de una **garantía legal de tres años,** en lugar de los dos que teníamos hasta entonces. En los bienes de segunda mano, la normativa mantiene que consumidor y empresa podrán pactar una duración determinada del plazo de garantía, que nunca podrá ser inferior a un año. Si no existe este pacto, el plazo de garantía del producto será de 3 años.

Cuando un producto presenta un defecto dentro del plazo de garantía, si es dentro de los dos primeros años desde la compra, es el vendedor quien tiene la carga de la prueba, es decir, para negarse a aplicar la garantía debe demostrar que la falta de conformidad no se debe a un defecto de origen del producto, sino a una causa ajena o un mal uso por parte del consumidor. Hasta la modificación de la Ley, este plazo era de 6 meses. Si el defecto se presenta después de haber transcurrido los dos años desde la compra, será el consumidor quien tenga que demostrar, mediante informe técnico, que ese defecto ya existía en el momento de la compra.

PIEZAS DE REPUESTO

Los fabricantes deben disponer de **piezas de repuesto durante, al menos, 10 años**, una vez que el producto deja de fabricarse. De esta forma, la vida útil de los productos puede llegar a duplicarse, ya que hasta ahora el plazo de disponibilidad obligatoria de piezas de repuesto se limitaba a 5 años.

Si la reparación o sustitución del producto no ha resuelto el problema, el consumidor tiene derecho a una reducción del precio o la resolución del contrato. Para el reembolso de las cantidades pagadas al consumidor, el vendedor dispone de un plazo máximo de **14 días desde su reclamación.**

DERECHO DE DESISTIMIENTO

El plazo de que dispone un consumidor para desistir de su compra, cuando esta se ha realizado a domicilio o en excursiones organizadas por la empresa vendedora, es de **30 días naturales** desde la firma del contrato o la entrega de los productos. Esta ampliación de 14 a 30 días naturales se aplica **siempre que no se haya solicitado expresamente la visita del vendedor.** Por ello, y como siempre, antes de firmar un documento debemos leerlo, ya que puede que nos presenten a la firma la solicitud de la visita, reduciendo así el plazo de desistimiento.

LA IMPORTANCIA
DE LA FIRMA Y LA ACEPTACIÓN DEL CONTRATO

Prisa, pereza, exceso de confianza en la otra parte, tamaño de la letra ... Podemos dar múltiples razones para no leer un contrato antes de firmarlo, pero ninguna constituye una justificación suficiente, ni permite sortear el hecho de que, leído o no, un contrato nos vincula tras haberlo aceptado, se manifieste esta aceptación del modo que sea.

Es especialmente importante la información previa a la formalización del contrato, un aspecto que la normativa de defensa de los consumidores procura cuidar en todos los ámbitos, obligando al empresario a facilitar, de forma clara y comprensible, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato. Es fundamental que en esa fase previa nos aseguremos de entender el alcance de aquello que vamos a aceptar, y que planteemos sin complejos cualquier duda que nos pueda surgir.

Muchos de los contratos que celebramos hoy en día como personas consumidoras tienen lugar sin la presencia simultánea de las dos partes: contratos celebrados telefónicamente o a través de internet son cada vez más frecuentes. En esos casos, las explicaciones del comercial que nos ha llamado o las infografías y resúmenes que las empresas ofrecen en sus páginas web son herramientas válidas para la comprensión del contrato... pero no son el contrato. Recuerda que este puede recoger cuestiones de las que nada se haya dicho en los contactos previos, y conviene que hagamos una lectura calmada de sus condiciones, y que guardemos el documento en el que se recogen estas.

Si se trata de un contrato cuya aceptación se ha graba telefónicamente, debemos fijarnos mucho en aquellas cuestiones que el comercial va desgranando en la grabación, y no limitarnos a decir distraídamente a todo que sí, mientras con el rabillo del ojo estamos pendientes de lo que ocurre a nuestro alrededor.

Recuerda que, sea cual sea la vía utilizada para celebrarlo, tenemos derecho a que nos entreguen una **copia del contrato firmado**. En los contratos telefónicos, es habitual que la empresa remita a nuestro teléfono un mensaje con un enlace a las condiciones del mismo, mensaje que debemos aceptar para perfeccionar el contrato. No debemos limitarnos a aceptar sin más, es muy importante acceder al documento, leerlo y revisarlo para asegurarnos de que su contenido coincide con lo pactado, y reclamar en caso contrario.

COMPRAS

EN INTERNET A EMPRESAS CON DOMICILIO FUERA DE LA UE

Como ya hemos indicado en otros artículos publicados respecto a las compras por internet, lo primero que debemos hacer es **comprobar los datos de la empresa vendedora.** Cuando el vendedor tiene su domicilio en España, o en un país de la Unión Europea, las normas de defensa del consumidor que tienen que cumplir son las mismas. Entre otras, deberán anunciar los precios con IVA incluido (PVP), los productos tendrán 3 años de garantía, y dispondremos de los mismos derechos que si compramos en una tienda física, además del derecho de desistimiento en 14 días naturales por tratarse de una venta a distancia.

Cuando compramos en una plataforma en la que se presentan ofertas de distintos vendedores, antes de realizar la compra debemos acceder a la identificación del vendedor y comprobar su domicilio.

Si el vendedor tiene su domicilio fuera de la Unión Europea, nuestros derechos como consumidores no se encuentran bajo el paraguas de la normativa europea, estando regulados por la del país del vendedor. Por ello, el producto puede no tener garantía o tener un plazo inferior a los 3 años que nos brinda nuestra normativa. Además, los servicios técnicos oficiales pueden no aceptar para su reparación productos que, aun siendo de su marca, no han sido comprados dentro del espacio europeo, por

lo que en caso de requerir una reparación nos encontraremos con un gran problema.

Por otra parte, al tratarse de un producto de importación, **debemos comprobar si el precio ofertado incluye el IVA y los posibles gastos de gestión provenientes de los aranceles aduaneros** ya que, si no están incluidos, debemos pagarlos antes de recibir la mercancía, por lo que al precio ofertado debemos añadirle los impuestos para obtener el precio final del producto.

De esta forma, todos los productos procedentes de un país fuera de la Unión Europea, sea cual sea su importe, tienen que pagar IVA. Normalmente, en los productos de importe inferior a 150 €, será el vendedor quien realice este trámite. No obstante, debemos confirmarlo en las condiciones de la venta, ya que, de lo contrario, la aduana reclamará el pago del impuesto a través de la empresa transportista antes de realizar la entrega del paquete.

En las compras por un valor superior a 150 € la situación es la misma, aunque con la sujeción a arancel, por lo que además del IVA, la empresa de transportes se encargará de tramitar el Documento Único Administrativo de importación (DUA).

Los operadores de servicios postales y de mensajería también pueden cobrar gastos de gestión por el despacho de aduanas. No se realizará la entrega del paquete hasta que no se han liquidado el IVA, impuestos aduaneros y los honorarios de la empresa de transportes.

El retraso que los trámites de pago de impuestos por parte del destinatario puedan suponer en la entrega del paquete, no son imputables al vendedor.

Por todo ello, como indicamos en el comienzo del artículo, antes de realizar una compra online debemos comprobar el domicilio del vendedor y, si está fuera de la UE, también si los impuestos y aranceles están o no incluidos en el precio del producto.

AHORRO
DE ENERGÍA EN EL HOGAR

El planeta y las facturas llevan tiempo diciéndolo a gritos: hay que ahorrar energía. Y no se trata solo de las grandes medidas que han de tomar los gobiernos, sino también de nuestra pequeña (pero fundamental) contribución como consumidores.

CONTRATO.- Es fundamental comparar ofertas de distintas compañías para encontrar las mejores tarifas de electricidad y gas. Recuerda que para comparar ofertas solo tienes que fijarte en el precio del kWh consumido.

En materia de electricidad, conviene ajustar la **potencia contratada**, porque con frecuencia estamos pagando una potencia superior a la que realmente necesitamos. Muchas veces, la solución es tan sencilla como escalonar el encendido de los distintos

electrodomésticos. Recuerda que el gasto por potencia contratada es un gasto fijo, que pagamos en cada factura con independencia del consumo, incluso si no estamos utilizando la vivienda y el interruptor general está desconectado. (En el nº 16 de Consumo al Día se incluye un artículo sobre *Contratar la potencia eléctrica adecuada*).

Si puedes planteártelo, pásate al **autoconsumo**: la energía fotovoltaica (paneles solares) es una opción muy interesante, aunque requiere una inversión inicial elevada. Pero existen subvenciones públicas que ayudan a amortizar el coste de la compra e instalación de las placas en pocos años.

CALEFACCIÓN.- En una provincia como la de León, el gasto en calefacción supone una parte muy importante del consumo energético total. Aunque hay que tener en cuenta las circunstancias de cada hogar (personas jóvenes o muy mayores, tiempo y actividad que desarrollan en casa), en términos generales se recomienda una temperatura de entre 19 y 21 ºC durante el día, y 17-18 ºC por la noche. Por encima de los 20 ºC, cada grado adicional encarece la factura aproximadamente un 7 %. Lo ideal es utilizar un termostato programable. También es muy importante la revisión regular de la caldera, que optimizará su consumo, evitará averías y prolongará su vida útil. Aunque es obligatorio revisar la caldera cada dos años, lo más conveniente es hacer una revisión anual.

Es importante mantener los radiadores despejados para permitir la correcta circulación del aire. Es una buena opción colocar tras ellos paneles reflectantes en las paredes que no tengan un buen aislamiento: así se consigue mejorar su rendimiento.

ELECTRODOMÉSTICOS.- A la hora de elegir nuestros electrodomésticos, es importante que nos fijemos en la etiqueta energética. Recuerda que en 2021 cambió la escala utilizada, de forma que han desaparecido las categorías A+, A++ Y A+++, y ahora se califican de la A a la G. Gastar un poco más para comprar un aparato más eficiente puede ser una buena idea que nos compensará en poco tiempo. Siempre que sea posible, utiliza programas del tipo Eco en tus electrodomésticos. Evita los excesos de temperatura en los equipos de lavado (lavadora y lavavajillas) y el frío excesivo en frigoríficos y congeladores. Y recuerda, siempre es más económico utilizarlos a plena capacidad.

Además, son una buena opción los programadores para lavadoras, secadoras y lavavajillas, que permiten hacerlas funcionar en las horas de menos consumo, sin que los requerimientos de potencia se disparen.

ILUMINACIÓN.- Si todavía no lo has hecho con todas, sustituye las bombillas convencionales por bombillas de bajo consumo. Si puedes, utiliza bombillas LED: son más caras, pero consumen un 80 % menos que las convencionales y tienen otras ventajas frente a las de bajo consumo (lámparas fluorescentes compactas) como el encendido instantáneo, el ser menos contaminantes por no contener mercurio ni otros elementos tóxicos y ofrecer una amplia gama de formatos.

El etiquetado de las luminarias nos permite conocer no solo la potencia, y por tanto el consumo, sino también la temperatura de la luz que emiten, más fría o más cálida, y el flujo de luz que producen, expresado en lúmenes, que es lo que verdaderamente nos interesa a la hora de poner un punto de luz. A más lúmenes, más iluminación.

Y recuerda que las lámparas también llevan su etiqueta energética. Las más eficientes emiten más luz en relación con la electricidad que consumen.

ELECTRICIDAD:

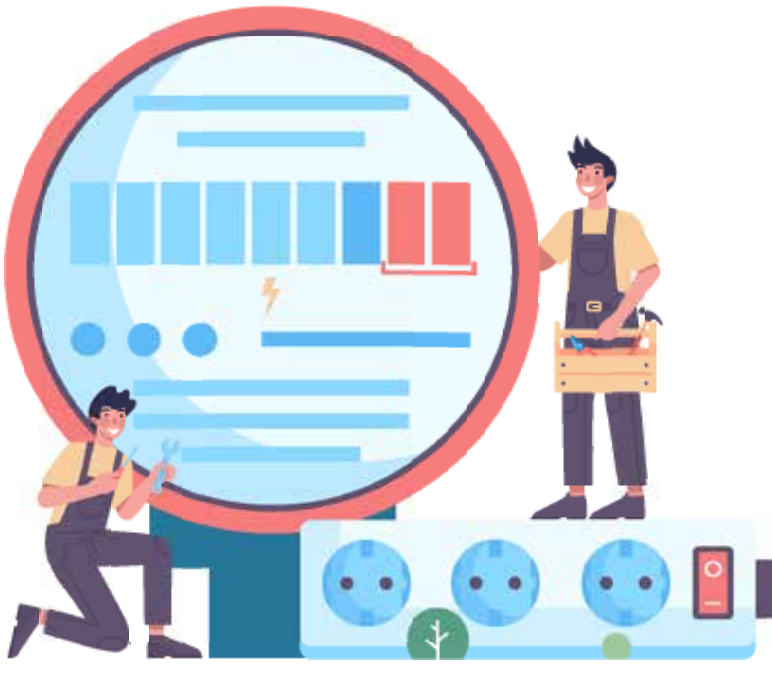
¿EN QUÉ CONSISTE EL TOPE DEL GAS?

Desde julio de 2022, muchos usuarios han visto cómo sus facturas de electricidad recogen un nuevo y abultado cargo identificado como "Mecanismo de ajuste RDL 10/2022" o "Coste del tope del gas". Esto ha generado una gran confusión, además de un significativo aumento del importe de cada factura.

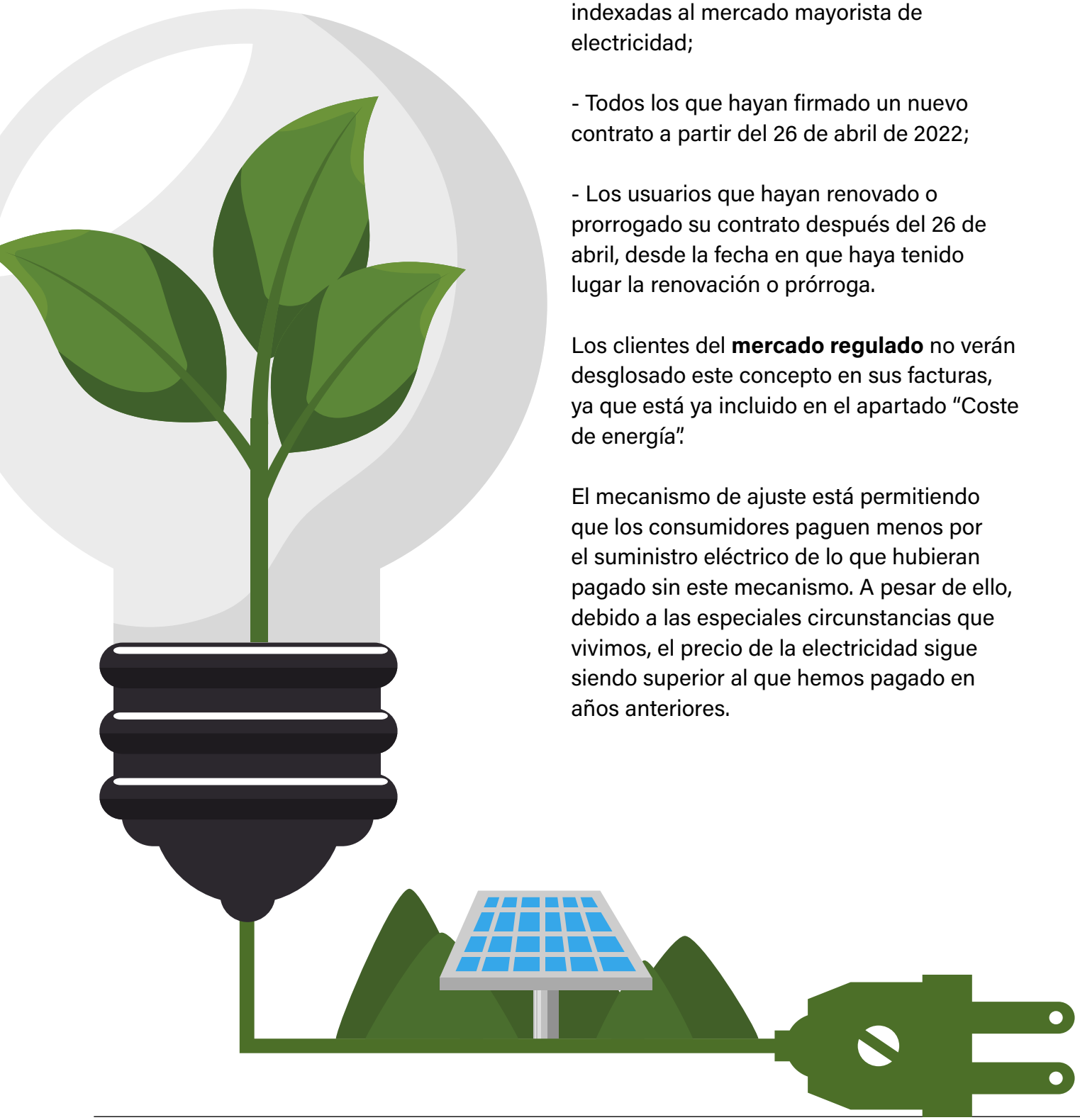
La electricidad que consumimos procede de centrales de generación que utilizan fuentes energéticas diversas: centrales de generación a partir de energías renovables, como la eólica y la solar, centrales hidroeléctricas, centrales nucleares, centrales térmicas, como las que antes funcionaban en La Robla o Anllares del Sil, o centrales de ciclos combinados de gas. Debido a la situación mundial actual, con la guerra de Ucrania, el precio del gas se ha disparado, por lo que la electricidad producida a partir de este combustible también ha incrementado drásticamente su precio. La normativa europea permite que en, cada momento, toda la electricidad consumida se cobre al precio que marque la fuente de producción más cara de todas las que se hayan utilizado para generarla. En la situación actual, eso se traduce en que, aunque la aportación de las centrales de ciclo combinado al total de la electricidad producida sea mínima, las comercializadoras comprarán esa electricidad al precio prohibitivo del gas... y la venderán después a los consumidores a un precio igualmente prohibitivo.

En España y Portugal tienen mucho más peso en la producción eléctrica las fuentes renovables como la eólica y la solar, y en cambio la contribución del gas en esa producción es mucho menor que en otros países europeos; por eso se ha previsto un mecanismo especial para el ajuste del precio de la electricidad llamado "excepción ibérica".

Este mecanismo establece un tope al precio del gas utilizado en la producción eléctrica (no al gas que consumimos con otros fines, por ejemplo, la calefacción), y consiste en que, cada vez que ese precio supera los 40 €/MWh, se bloquea en esa cantidad, sin pasar de ahí, logrando que el precio de la electricidad sea menor de lo que sería si no se aplicara el mecanismo. Pero las centrales



de ciclo combinado deben ser compensadas por la diferencia entre el precio real del gas y ese tope fijado, y para hacer frente a esa compensación, las comercializadoras incluyen en nuestras facturas el mecanismo de ajuste.



No todos los usuarios de electricidad tienen que pagar el tope del gas, o al menos, no todos hemos de pagarlo desde el mismo momento. En principio, los usuarios afectados por el mecanismo de ajuste son:

- Los consumidores del mercado regulado, acogidos al PVPC;

- Los que tienen contratos con tarifas indexadas al mercado mayorista de electricidad;

- Todos los que hayan firmado un nuevo contrato a partir del 26 de abril de 2022;

- Los usuarios que hayan renovado o prorrogado su contrato después del 26 de abril, desde la fecha en que haya tenido lugar la renovación o prórroga.

Los clientes del **mercado regulado** no verán desglosado este concepto en sus facturas, ya que está ya incluido en el apartado "Coste de energía".

El mecanismo de ajuste está permitiendo que los consumidores paguen menos por el suministro eléctrico de lo que hubieran pagado sin este mecanismo. A pesar de ello, debido a las especiales circunstancias que vivimos, el precio de la electricidad sigue siendo superior al que hemos pagado en años anteriores.

LA COMPRA DEL COCHE DE SEGUNDA MANO DE DON JOSÉ

DON JOSÉ NECESITABA CAMBIAR SU COCHE Y, ANTE LA AMPLIA OFERTA DE VEHÍCULOS DE SEGUNDA MANO QUE OFRECE INTERNET, DECIDIÓ PONERSE A BUSCAR CON LA AYUDA DE UN VECINO QUE ENTIENDE DE COCHES.

LO QUE OCURRIÓ...	LO QUE DEBE SABER...
Pronto encontraron el coche que necesitaba y a un precio muy interesante. El aspecto era muy bueno, con apenas 80.000 km, e indicaba que solo había pertenecido a un propietario que lo había vendido por problemas de salud. Así que inició los trámites de reserva antes de que otro se lo llevara.	Antes de realizar ningún trámite debemos comprobar la identidad del vendedor, el estado general del vehículo de primera mano y disponer del informe del estado del vehículo que podemos solicitar en la DGT (ver artículo de esta revista). Debemos guardar siempre la publicidad del vehículo.
Para agilizar los trámites, contactó telefónicamente con el vendedor, que le facilitó una cuenta bancaria donde ingresar el importe de la reserva, que hizo de forma inmediata.	Las comunicaciones deben realizarse utilizando un medio del que quede constancia. El vendedor debe enviar la confirmación de la reserva y las condiciones de la misma. Todo pago realizado debe tener su justificante.
El tiempo pasaba y el vendedor iba demorando la fecha de entrega del vehículo de forma injustificada. Finalmente, como Don José no podía desplazarse a Málaga, donde estaba el vehículo, le reclamaron el pago del importe total y los gastos para llevárselo hasta su domicilio en la provincia de León.	Antes de realizar ningún pago, debemos disponer de las condiciones del contrato en las que figurarán, entre otras, el domicilio del vendedor y las condiciones de entrega del vehículo y de la garantía.
Don José ya tiene su vehículo y decide ir con su vecino a pasar el día a la costa para estrenarlo. El viaje se convirtió en un auténtico calvario, el coche echaba humo en las cuestas, se calentó en exceso y terminó por parase. Debió llamar a la grúa para llevarlo a un taller donde detectaron graves defectos. Llamó al vendedor, que le indicó que el coche debía ser reparado en su taller en Málaga.	Al no disponer de contrato de compra, no figuran las características del vehículo, ni las condiciones de la garantía en las que, en este caso, al parecer se recoge que las reparaciones en garantía deben hacerse en el taller del vendedor, y por lo tanto, en Málaga. Si el cliente repara en otro taller, deberá pagarlo él.
Al ponerse a reparar el vehículo detectaron que tenía más de 200.000 km y, tras solicitar a la DGT el informe del estado del vehículo, comprobaron que llevaba tres años sin pagar el impuesto municipal y había pertenecido a un alquiler de vehículos sin conductor.	La manipulación de los kilómetros y la información falsa sobre el origen del vehículo, así como la existencia de defectos que impiden su utilización, son causa suficiente para solicitar la cancelación del contrato.

COMPRA
DE UN COCHE DE SEGUNDA MANO

La aventura de la compra de un vehículo de segunda mano puede tener un final feliz o desastroso. Al tratarse de un producto que ya tiene un uso previo a la adquisición, la calidad del producto dependerá de cómo haya sido ese uso, de la antigüedad del coche, la atención prestada al mantenimiento y la existencia de averías graves o accidentes, entre otros, por lo que debemos realizar una serie de comprobaciones antes de precipitarnos a la compra.

Actualmente, la oferta de coches de segunda mano es inmensa, ya que a la venta entre particulares y en concesionarios de nuestro entorno, donde podemos comprobar el estado del vehículo de forma presencial, debemos añadir las ofertas de internet, en las que la verificación requerirá nuestro desplazamiento hasta el lugar donde se encuentre el vendedor, o confiar en su profesionalidad y honradez a la hora de reflejar las características del vehículo.

Una vez elegido el modelo y unidad que nos interesa comprar, verificamos el estado exterior e interior del mismo y lo probamos, igual que haríamos ante la compra de un vehículo nuevo. Pero como estamos ante un coche de segunda mano que tiene un desgaste debido al uso, debemos asesorarnos sobre el **estado mecánico del vehículo.** Si no somos profesionales, debemos acompañarnos de un mecánico o perito, o contratar a una empresa certificadora para que realice una revisión exhaustiva del vehículo.

Además, antes de tomar una decisión de compra, debemos comprobar que quien vende es el titular del vehículo, y que está libre de cargas, verificando que:

- Tiene el Impuesto de circulación del año anterior pagado;
- No tiene sanciones pendientes de pago;
- No tiene reserva de dominio, es decir, ha cancelado la financiación;
- Está libre de embargos y precintos.

Para confirmar estos extremos y otras informaciones relevantes, podemos solicitar un **informe completo del vehículo** en la DGT (ver recuadro). Este informe tiene un coste de 8,67 € y se puede obtener a través de la sede electrónica de la DGT, del teléfono 060, de la app miDGT o presencialmente, solicitando cita previa en el 060.

Si todo está en regla, pasaremos a formalizar el **contrato de compra venta** en el que figurarán los datos del vendedor y comprador, la descripción del vehículo, precio, condiciones de la venta y la garantía, así como la fecha. El contrato debe ser firmado por comprador y vendedor en todas sus hojas y se unirá a los justificantes de pago.

Nunca firmar el contrato sin haberlo leído y entendido en su totalidad. Si figura algo que no se ha acordado o algún dato incorrecto, debe rectificarse antes de firmarlo.

Todos los pagos deben tener su correspondiente justificante. Recordad que no se pueden realizar pagos en metálico superiores a 1.000 €.

EL INFORME COMPLETO DEL VEHÍCULO INCLUYE:

- Datos del titular
- Identificación del vehículo, con la fecha de matriculación y municipio en el que está inscrito para el pago de impuesto de circulación.
- Información técnica del vehículo como potencia, combustible, dimensiones, plazas etc.
- Si está asegurado y nombre de la aseguradora.
- Historial de ITV.
- Si el vehículo está o ha estado de baja, indicando el motivo y el periodo de la baja.
- Historial de lecturas del cuentakilómetros reportadas a la DGT a través de ITV, talleres, etc.
- Historial de titulares que ha tenido el vehículo, indicando las fechas en que cada uno de ellos fue titular.
- Información medioambiental del vehículo.
- Puntuación EuroNCAP (valoración de la seguridad del vehículo, hasta un máximo de 5 estrellas).
- Reparaciones y revisiones que se han llevado a cabo, siempre que el taller donde se han realizado esté integrado en el servicio libro de taller, que de momento no es obligatorio.

¿QUÉ GARANTÍA TIENE UN VEHÍCULO DE SEGUNDA MANO?

En este punto debemos diferenciar dos tipos de operaciones dependiendo de si el vendedor es un particular o una empresa o concesionario.

Cuando **el vendedor es un particular** la operación queda fuera del ámbito de la protección del consumidor, la garantía se limita a **6 meses**, y en caso de no atender la reclamación por vicios ocultos, únicamente podemos acudir a la vía judicial para resolver el conflicto.

Cuando **el vendedor es una empresa** o concesionario, la garantía **nunca será inferior a un año** y los posibles conflictos que surjan se pueden reclamar a través de la Oficina de Consumo, Junta Arbitral de Consumo o cualquier otra vía de defensa del consumidor.

PRECAUCIONES ESPECIALES CUANDO COMPRO UN VEHÍCULO POR INTERNET

Lo primero que debemos comprobar es la identificación del vendedor, dónde está ubicado y que la información de las características del vehículo es completa, ya que no vamos a poder comprobarlo in situ, salvo que nos desplacemos hasta su domicilio. Si no tenemos referencias del vendedor, conviene realizar una búsqueda en internet, ya que las manifestaciones de descontento o satisfacción de otros clientes nos pueden animar o hacer desistir de seguir adelante. Todos los trámites deben realizarse a través de la plataforma de venta para que quede constancia documental.

NOVEDADES

NORMATIVAS SOBRE TELECOMUNICACIONES

En junio de 2022 se publicó la nueva Ley General de Telecomunicaciones, en la que se recogen algunos cambios de importancia desde el punto de vista de los usuarios.

Novedades en el servicio universal.- El servicio universal es el conjunto de servicios básicos de comunicaciones electrónicas cuya prestación se garantiza a todos los usuarios que lo soliciten, independientemente de su localización geográfica, con una calidad especificada y a un precio asequible. De ese paquete de servicios que han de garantizarse desaparecen ahora la existencia de teléfonos de pago en la vía pública, es decir, las cabinas telefónicas. También se eliminan del ámbito del servicio universal los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado y la elaboración y distribución de guías telefónicas.

El servicio universal queda así configurado por los siguientes servicios:

- Prestación del servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija.

- Suministro de la conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas desde una ubicación fija con capacidad de banda ancha a 10 Mbit por segundo en sentido descendente (hasta ahora la velocidad mínima de acceso a internet era de 1Mbps) que permita, entre otros, el acceso a servicios de correo electrónico, búsqueda, administración electrónica, redes sociales o videollamadas de calidad estándar. No obstante, la velocidad de 10 Mbps se revela ya como insuficiente, por lo que la propia Ley prevé una posible ampliación a 30 Mbps. Además, fuera del servicio universal esta Ley obliga también al Gobierno a desarrollar las medidas adecuadas para lograr, en el plazo de un año a contar desde su entrada en vigor, la universalización del acceso a internet de banda ancha a una velocidad mínima de 100 Mbps en sentido descendente, con el fin de impulsar la cohesión social y territorial mediante el despliegue de redes de alta capacidad.

- Medidas específicas para usuarios con discapacidad.

Para la prestación de estos servicios básicos se exige la aplicación de tarifas reducidas para usuarios con rentas bajas o necesidades sociales especiales: tendrá que haber un abono social para llamadas desde una conexión fija, otro para conexiones a internet también desde conexión fija, y un abono social que incluya ambos servicios de forma empaquetada.

DERECHOS DE LOS USUARIOS.

Entre las novedades incorporadas con la nueva Ley destacan las siguientes:

- Reconocimiento del derecho de los usuarios finales a que las facturas de su operador telefónico no incluyan servicios de terceros proveedores, como puede ser la suscripción a determinados contenidos que ofrece una empresa diferente, y por los que se cobra a los usuarios una cuota periódica. Para inhabilitar esa posibilidad de incluir pagos a terceros, el usuario tendrá que solicitarlo expresamente a su operador.

- Obligación de los operadores de facilitar un **resumen del contrato "conciso y de fácil lectura",** que deberá identificar los principales elementos del contrato. También será obligatorio que, al menos una vez al año, faciliten información sobre las mejores tarifas disponibles en esa empresa.

- Nuevo derecho a la conservación del número durante un mes, que ayudará a evitar incidencias con portabilidades y bajas, como puede ocurrir cuando nos dan de baja una línea por error y al querer recuperarla, ya ha sido asignada a otro usuario. De esta forma, dispondremos de un mes desde la resolución de un contrato para poder reactivar una línea a nuestro nombre.

- Se limita la duración de los contratos, que será como máximo de 24 meses. Una vez cumplido el plazo inicial, los contratos se prorrogarán automáticamente por el mismo periodo, aunque a partir de la prórroga los usuarios podrán darse de baja en cualquier momento sin penalización, avisando con un mes de antelación. No obstante, es posible que tengan que hacer frente a ciertos gastos, como dispositivos adquiridos cuyo pago no haya concluido aún.

ME HAN ROBADO DINERO DE LA CUENTA

Cada día se detectan nuevas fórmulas a través de las que los ciberdelincuentes, o delincuentes informáticos, acceden a nuestras cuentas bancarias o tarjetas de crédito. Pueden presentarse suplantando a la entidad bancaria, como un comercial de servicios (telefónico, electricidad, gas, etc), como un técnico informático que ofrece limpiar el ordenador o teléfono de supuestos virus, e incluso como posible comprador de productos que tienes anunciados a la venta en alguna plataforma. En todos los casos nos solicitan datos privados de nuestras cuentas bancarias o tarjetas para hacerse con nuestro dinero, al fin y al cabo, no dejan de ser timos, sofisticados, pero timos.

En ocasiones, recibimos un SMS fraudulento **(smishing)**, que incluso puede estar dentro de la sección o hilo de mensajes proveniente de nuestro banco, o de la compañía de la que somos clientes, lo que nos lleva a pensar que, efectivamente, es un mensaje de nuestra entidad.

También podemos recibir esta suplantación a través de correo electrónico **(phishing)** o de llamada telefónica **(vishing)** en la que el número que aparece en la identificación de llamadas es el del propio banco o empresa, aunque la llamada está realizada desde otro.

Por ello, debemos estar alerta, ya que puede tratarse de una comunicación fraudulenta. En cualquiera de los casos, antes de que nos invada el pánico y entremos en los enlaces propuestos, o facilitemos los datos confidenciales que nos solicitan, debemos activar nuestra alarma de seguridad y recordar que:

- **Una entidad bancaria nunca nos enviará mensajes desde los que se acceda a la aplicación del banco donde nos solicitan nuestras claves,** tales como:

Su tarjeta se encuentra bloqueada por un problema de seguridad. Acceda a este enlace para desbloquearla.

Hemos encontrado un intento de acceso sospechoso en su cuenta, debe verificar sus datos aquí.

▪ **La entidad bancaria NUNCA pedirá que facilites contraseñas o claves completas.**

Si entramos en el enlace propuesto, accedemos a una web del banco fraudulenta, elaborada con un aspecto casi idéntico a la auténtica. Si introducimos nuestras credenciales, serán recogidas por el ciberdelincuente, que las utilizará en la web auténtica de la entidad para acceder a nuestras cuentas. También puede ocurrir que el teléfono o el equipo informático sean hackeados por el ladrón, que tendrá así acceso a todas las contraseñas que tengamos memorizadas y a las claves de confirmación de las operaciones fraudulentas que realicen sin ser nosotros conscientes de ello.

▪ **No facilites nunca información o datos personales.** Las compañías con las que tienes contrato ya disponen de ellos, por lo que si los solicitan es que no son tu compañía.

▪ **Utiliza contraseñas complejas** con combinaciones de letras mayúsculas, minúsculas, números y símbolos y cámbialas con regularidad. Huye de las contraseñas fáciles de obtener como la fecha de nacimiento, datos de la dirección postal, 1234, etc. Es muy recomendable la utilización de un gestor de contraseñas.

▪ **No guardar en el equipo las contraseñas** de acceso a nuestros datos bancarios.

▪ **No acceder nunca a la web del banco a través de enlaces o buscadores,** teclear en la barra de acceso el nombre completo de la entidad.

▪ Los mensajes que trasmiten **sensación de urgencia pueden pretender que actuemos sin reflexionar** antes sobre su posible veracidad.

Debemos estar atentos a los avisos de seguridad que publican tanto la Oficina de Seguridad del Internauta (OSI) en su página web como nuestro propio banco para estar al día de esta tipología de fraude.

Si, a pesar de ello, seguimos teniendo dudas sobre la autenticidad de la comunicación, debemos contactar con la entidad, pero nunca a través de las vías que nos proponga el mensaje, y confirmar que no tenemos ningún problema en nuestra cuenta o tarjeta.

Si hemos sido objeto de una estafa, debemos comunicarlo a la entidad bancaria, modificar las claves y contraseñas que han sido utilizadas por el timador y presentar denuncia en la Policía o Guardia Civil.

¡HAZME UN BIZUM!

Bizum es sistema de pagos a través del teléfono móvil que, desde su nacimiento en 2016, se impuso con rapidez por constituir un sistema sencillo, fiable y rápido para pagos entre particulares. Hoy en día, la mayoría de los bancos de España son compatibles con Bizum, y el uso de esta solución se ha extendido también al pago de compras online, pago de compras en establecimientos adheridos, donaciones a ONG, e incluso cobro de premios en administraciones de Loterías y Apuestas del Estado (eso sí, solo hasta 2.000 euros).

Ni siquiera es necesario instalar una aplicación en el teléfono móvil, porque Bizum está integrado en las aplicaciones de los bancos compatibles. Solo hay que localizar el apartado de Bizum y darse de alta indicando la línea móvil. Es instantáneo y gratuito, y al ser un servicio ofrecido por los canales bancarios, está totalmente respaldado por los sistemas de seguridad de las entidades.

El sistema vincula nuestro teléfono móvil a la cuenta bancaria escogida, de forma que al utilizar Bizum, los pagos o los cobros se harán en esa cuenta vinculada. Puede haber varios teléfonos vinculados a una misma cuenta, pero un mismo teléfono móvil solo puede estar vinculado a una cuenta bancaria.

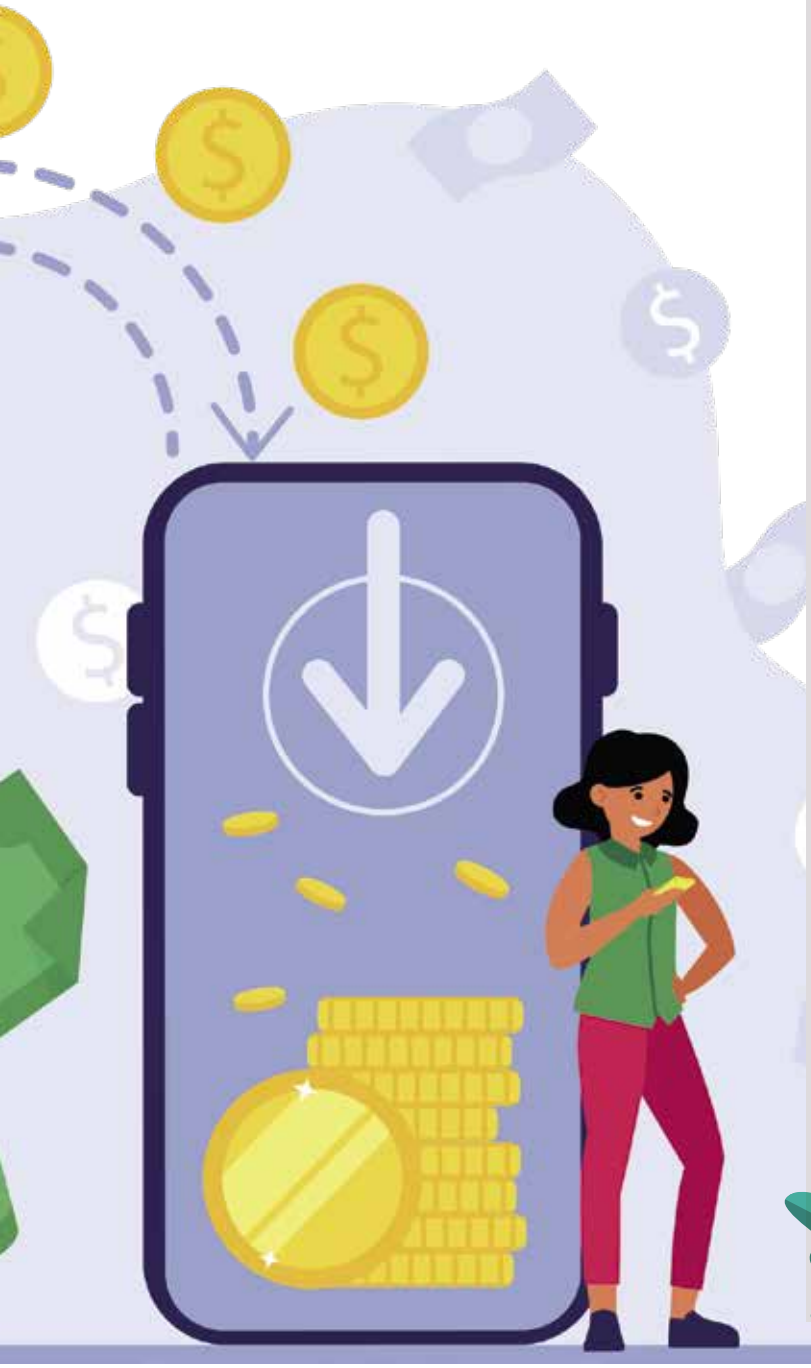
La vinculación teléfono-cuenta se hace una sola vez al activar el sistema, y a partir de ese momento, a la hora de pagar o de solicitar un dinero, solo tendremos que facilitar nuestro número de teléfono. Con ello se simplifican muchísimo las operaciones que antes debían hacerse mediante transferencias bancarias o con efectivo, como compartir entre un grupo de amigos los gastos de una cena, o para las que hasta ahora era obligatorio facilitar los datos de nuestra tarjeta, como una compra electrónica.

Tanto si vamos a hacer un pago como si se trata de solicitar un dinero, el único dato que los usuarios tendrán es el número de teléfono, porque Bizum no expone el número de cuenta u otros datos de los usuarios.

Si la persona a la que queremos enviar o solicitar dinero no está dada de alta en el servicio, Bizum le enviará un mensaje invitándole a unirse. Si

se trata de un pago, el envío quedará pendiente hasta que el destinatario se registre, pero si no lo ha hecho en dos días, la operación se cancelará. Con las solicitudes de dinero ocurre lo mismo, pero en este caso la operación se cancelará si el destinatario no se registra tras siete días.

Con este sistema, podemos hacer operaciones de entre 0,50 y 1.000 €. No hay límites para el número de pagos a realizar, pero sí para las operaciones recibidas: máximo 60 operaciones en un mes, e importe máximo de 2.000 € entre todas las operaciones recibidas en un día por un mismo usuario.



OJO CON EL TIMO DEL BIZUM INVERSO

Consiste en lograr que se autorice un cargo en la cuenta bancaria con la creencia de que se está aceptando un ingreso a través de Bizum. El ladrón se hace pasar por alguien interesado por algo que vende la víctima, normalmente en plataformas de segunda mano, y propone realizar el pago por Bizum. El vendedor recibe un mensaje, en el que con frecuencia el concepto de la operación tiene un nombre que redondea el engaño, como "Pago de...", y que le solicita su autorización para ejecutarla, solicitud que acepta sin fijarse más. Pero lo cierto es que lo que está autorizando no es una recepción de dinero en Bizum, sino un pago.

Este procedimiento de estafa no se debe a un fallo de seguridad, sino a la autorización por parte de la persona estafada de una operación sin fijarse en que no es lo que ella cree, por lo que ni la aplicación de Bizum ni el banco se van a hacer responsables.

Recuerda que cuando se recibe un ingreso por Bizum no hace falta que se autorice nada, ni que se introduzcan credenciales bancarias. Si piden que se acepte la operación significa que no se va a recibir dinero, sino que se autoriza un pago a otra cuenta.

EL SIGNIFICADO
DEL ETIQUETADO DEL HUEVO

El etiquetado de un producto aporta la información fundamental para que el consumidor tome o no la decisión de compra. Cuando hablamos del etiquetado de un alimento, la información cobra una importancia mayor, debido al impacto que puede tener en nuestra salud una información incompleta o incorrecta.

El huevo es un alimento natural que aporta al organismo prácticamente todos los nutrientes necesarios. Culinariamente, el huevo es también uno de los ingredientes más utilizados en la cocina, por lo que siempre está presente en nuestra despensa y requiere de una compra frecuente.

En muchas ocasiones nos preguntamos qué significan los números y letras que aparecen impresos en la cáscara de los huevos. Lo primero que debemos saber es que la presencia de este código indica que el producto ofrece las máximas garantías de trazabilidad y seguridad alimentaria.

3 ES 24 123 123

El primer número nos indica la forma de cría de las gallinas:

0 De producción ecológica. Están criadas al aire libre en una explotación y con una alimentación certificada como ecológica.

1 Camperas. Las ponedoras tienen acceso al aire libre donde picotean y escarban en el suelo.

2 En el suelo. Las gallinas viven en naves con comederos, bebederos y nidales, pudiendo moverse por ellas.

3 En jaulas. Viven en pequeños grupos en jaulas con acceso directo de las gallinas a la comida.

Las dos letras que vienen a continuación indican el país donde está ubicada la granja avícola, en este caso sería España (ES).

24 identifica la provincia en la que se encuentra la granja con las dos primeras cifras de su código postal; de esta forma, si el número que sigue a las letras del país es un 24, se tratará de una explotación ubicada en la provincia de León.

123 123 identifican la localidad y el número de la explotación.

De esta forma se asegura la trazabilidad del producto, es decir, la posibilidad de conocer de dónde proviene y los pasos que ha seguido hasta llegar a nuestra cesta de la compra.

Además, el envase indicará los datos de la explotación, la fecha de consumo preferente, que será de 28 días desde la puesta, el peso o tamaño de los huevos (S, M, L, XL), el número de unidades que lleva el envase, la forma de cría de las gallinas, así como una explicación del significado del código impreso en cada huevo.

ACTIVIDADES DIVULGATIVAS
DE LA OFICINA DE CONSUMO

En 2022 la Oficina de Consumo retomó tímidamente sus actividades de divulgación por la geografía leonesa. Sería en la Semana del Consumidor, 15 de marzo, cuando se impartieron las primeras charlas, centradas en el tema Entender la factura de la luz, que ha sido, sin duda alguna, el tema estrella de este año, ya que 17 de las 28 charlas impartidas en total han versado sobre este tema.

Por otra parte, la Oficina de Consumo continúa asomándose cada semana a los hogares leoneses a través de las ondas de radio y de las redes sociales de la Diputación de León, contando para ello con la colaboración de su Gabinete de Prensa. Más de 50 programas han permitido acercar a la población leonesa las novedades y recomendaciones que en materia de consumo han surgido a lo largo de estos últimos meses.

JUBILACIÓN DE NUESTRA COMPAÑERA YOLANDA

Después de toda una vida laboral en la Diputación de León, gran parte de ella dirigiendo el Servicio de Derechos Social al que está adscrita la Oficina de Consumo, nuestra compañera Yolanda Martínez ha alcanzado su merecida jubilación. Todo el equipo de la Oficina de Consumo le desea lo mejor para esta nueva y feliz etapa.

¿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

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

DIPUTACIÓN
DE LEÓN

OFICINA
DE
CONSUMO