

# CONSUMO al DÍA



DIPUTACIÓN  
DE LEÓN



OFICINA  
DE  
CONSUMO



CAMBIAR TU CUENTA  
DE BANCO

ELEGIR  
COMERCIALIZADORA  
DE LUZ Y GAS

CÓMO EVITAR  
RECIBIR PUBLICIDAD  
NO DESEADA

# SUMARIO

Cambiar tu cuenta de banco .....	4
Compro hoy, pago mañana.....	5
Elegir comercializadora de luz y gas.....	6
Los servicios adicionales en los contratos de luz y gas.....	8
Instalaciones solares para autoconsumo .....	10
Los problemas de don José al cambiar de compañía de teléfono.....	12
La importancia de mantener actualizados nuestros datos en los contratos.....	14
Cómo evitar recibir publicidad no deseada .....	16
Cómo cuidar las prendas.....	18
Tintorerías.....	20
Actividades de la Oficina de Consumo .....	21
Nuestros usuarios/as reclaman.....	22

## Edita:



## Diseño e impresión:



Diputación de León / Oficina de Consumo  
(OMIC)

Redacción:

Elena Cimas Hernando

M.<sup>a</sup> Rosario Teresa Heredia

**D.L.:** LE-1195-2003

# PRESENTACIÓN

Afrontar el reto apasionante de llevar el timón de esta Diputación conlleva la obligación de asumir que los problemas de nuestra provincia incluyen también las inquietudes de cada uno de sus habitantes en sus relaciones de consumo, y que nuestro trabajo ha de dar respuesta a tales inquietudes.

La labor de la Oficina de Consumo de la Diputación de León se plantea desde la convicción de las peculiaridades que el medio rural imprime en las relaciones de consumo, lastradas por problemas como la falta de equipamiento comercial, las limitaciones en los servicios de telecomunicaciones, o el envejecimiento de la población, entre otros. Por ello, nuestro trabajo se desarrolla priorizando la eliminación de las barreras que agravan la vulnerabilidad de las personas consumidoras de nuestra provincia.

El objetivo de protección de las personas consumidoras se completa con la necesaria labor de formación sobre sus derechos y la manera de ejercitarlos, a través de un amplio programa de actividades de consumo desarrollado por toda la provincia, en el que se incluye esta revista.

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

Gerardo Álvarez Courel  
Presidente de la Diputación de León

# C A M B I A R

## TU CUENTA DE BANCO

El mercado bancario, como ocurre en cualquier otro ámbito, es diverso en cuanto a condiciones y ofertas, así que es habitual que nos veamos atraídos por nuevas modalidades de cuentas que los distintos bancos anuncian. Pero los usuarios suelen ser reticentes a cambiar de entidad a otra que pueda parecerles más adecuada a sus necesidades, porque cambiar de cuenta es algo complejo y trabajoso, considerando la cantidad de operaciones vinculadas a ella: nómina o pensión, recibos domiciliados, órdenes de pago permanentes, tarjetas...

En realidad, el asunto no es tan complicado, o no debería serlo, porque las entidades están obligadas a facilitar el traslado de la cuenta de forma ágil y eficaz.

El procedimiento, totalmente gratuito para el cliente, debe comenzar con la apertura de una cuenta en la nueva entidad con la que deseamos operar, a la que llamamos entidad receptora. Después solicitaremos a esta misma entidad bancaria el traslado de la antigua cuenta. Para ello, la entidad receptora nos facilitará un **formulario de solicitud de traslado**, en el que, entre otras cosas, tendremos que indicar la fecha en que queremos que el traslado se lleve a cabo, que será al menos seis días hábiles después de la solicitud. Igualmente hay que hacer constar si tras el traslado debe cancelarse la cuenta antigua, así como los medios de pago y otros servicios asociados a esta.

Recibida la solicitud, y en el plazo máximo de dos días, la entidad receptora contactará con nuestro banco anterior (entidad transmisora),

requiriéndole toda la información necesaria para que el cambio pueda llevarse a efecto. La entidad transmisora tiene cinco días hábiles para facilitar esa información y cancelar en ese banco las domiciliaciones y las órdenes permanentes de transferencia desde la fecha que el cliente haya indicado, así como transferir a la nueva entidad el saldo remanente de la cuenta al llegar esa fecha.

Una vez recibida la información facilitada por la entidad transmisora, la entidad receptora debe llevar a cabo todas las gestiones necesarias para la recepción de los ingresos periódicos, la domiciliación de los pagos y el establecimiento de las órdenes permanentes de transferencia en la nueva cuenta en un plazo de cinco días hábiles.

De esta forma, con la colaboración de los dos bancos, el proceso completo no sobrepasará los 13 días hábiles. Eso sí, este servicio de traslado de cuentas, que como se ha indicado es gratuito para el cliente, contempla la posibilidad de denegar la transferencia del saldo si tenemos algún pago u obligación pendiente de cargo en la cuenta anterior.

Y recuerda, antes de cambiar de entidad, conviene informarse adecuadamente de las condiciones de otros bancos, por ejemplo las comisiones que cobran en sus cuentas, así como otros datos de interés, como la disponibilidad de oficina física cerca de nosotros, o cómo es su banca digital. El Banco de España ofrece en su **Portal del Cliente Bancario** un comparador de comisiones de cuentas bancarias que puede resultar de gran utilidad.

# COMPRO HOY

## PAGO MAÑANA



Aplazar el pago de nuestras compras para hacer frente a determinados gastos no es ninguna novedad. Pero sí lo es utilizar este sistema de financiación para las compras corrientes como ropa, calzado cosmética, electrónica, e incluso para los gastos de alimentación más básicos. La puesta a disposición de herramientas de pago aplazado, en muchos casos sin intereses, anima a los consumidores a realizar compras que inicialmente no asumirían, sin ser conscientes de las consecuencias que pueden traer para la economía personal o familiar.

Antes de tomar la decisión del aplazamiento de nuestras compras debemos ser conscientes de que el importe tenemos que pagarlo en las cuotas acordadas, y aunque el crédito sea sin intereses, **en caso de no atender el pago de alguna de las cuotas acordadas, la entidad podría cobrar intereses de demora y comisiones por impago, lo que elevaría de forma importante el coste del crédito recibido** y consecuentemente el precio del producto que hemos comprado.

Por ello, antes de utilizar el pago aplazado debemos conocer los riesgos que conlleva y evaluar si nos conviene utilizarlo para esa compra. Seguramente sea preferible ahorrar

antes, o posponerlo para cuando nuestra economía nos permita realizar ese gasto.

### RIESGOS DEL PAGO APLAZADO:

- Puede generar un riesgo real de **sobreendeudamiento**, ya que la compra de varios productos por este sistema, sobre todo si se usa de manera generalizada, incrementa de forma considerable los gastos de meses futuros durante los cuales estamos pagando las cuotas correspondientes a dichas compras, comprometiendo seriamente la disponibilidad de dinero de los ingresos mensuales para otros gastos.
- Al no percibirse como un crédito, no se presta la atención debida a la información relativa a comisiones e intereses en su contratación, tanto para aplazamientos concedidos en tienda como a través de tarjeta.

Estas facilidades a la hora de realizar los pagos de nuestras compras fomentan la compra compulsiva, por lo que debemos evaluar la conveniencia de utilizarlas hasta que se liberen todos los pagos comprometidos, a fin de evitar caer en sobreendeudamiento o comprometer nuestra economía a medio o largo plazo.



# ELEGIIR

## COMERCIALIZADORA DE LUZ Y GAS

### COMERCIALIZADORAS Y DISTRIBUIDORAS

Las **comercializadoras** de energía son quienes venden a los usuarios la luz o el gas, y no debemos confundirlas con las **distribuidoras**, que son las que llevan esos suministros hasta la puerta de nuestras casas y se encargan de garantizar su calidad y de gestionar los contadores (lecturas, averías, altas nuevas). **No podemos elegir la distribuidora** de luz o de gas: tenemos la que nos corresponde por la situación geográfica de nuestro suministro. Sin embargo, **la comercializadora sí podemos decidirla libremente**. Con ella firmaremos el contrato de luz o gas, o de ambos servicios si se trata de un contrato conjunto, y a ella le pagaremos las facturas correspondientes.

Lo primero que debemos decidir a la hora de contratar nuestros suministros de luz y/o gas es si queremos una **tarifa regulada**, que fija el Ministerio, o una **tarifa libre**.

### MERCADO REGULADO

La tarifa regulada de electricidad se llama **PVPC** (Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor); en el caso del gas, la tarifa regulada es la Tarifa de Último Recurso o **TUR**.

Estas tarifas no pueden contratarse con cualquier comercializadora, porque solo la ofrecen las **comercializadoras de referencia**, también llamadas de último recurso. Pero no se puede contratar el PVPC si tenemos más de 10 kW de potencia contratada, ni contratar la TUR si nuestro consumo de gas sobrepasa los 50.000 kWh/año.

17 años CNMC COMISION NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

COMPARADOR FACTURALUZ MECANISMO DE AJUSTE PRECIOS

Bienvenido al Portal del Consumidor del Comparador de...

Le recordamos que en la factura de electricidad tiene disponible un código QR comparador con sus datos de potencia y consumo.

El comparador de consumidores en baja ten...

Tipo de sum...

INIC...

El PVPC varía cada día y cada hora, por lo que pagaremos más o menos según el momento en que consumamos la electricidad.

Por eso, los medios de comunicación se hacen eco de cuáles son las horas más caras o más baratas cada día.

Por lo que se refiere a la TUR, tiene dos modalidades: TUR 1, para consumos de hasta 5.000 kWh/año, y TUR 2, para consumos superiores a este. La TUR se revisa cada trimestre. En los últimos meses, su importe sitúa a esta tarifa en niveles muy por debajo de las que se ofrecen en el mercado libre, lo que ha llevado a muchos usuarios a cambiarse al regulado.

## MERCADO LIBRE

Las tarifas que ofrecen las comercializadoras reguladas son por tanto iguales, con independencia de cuál sea la empresa.

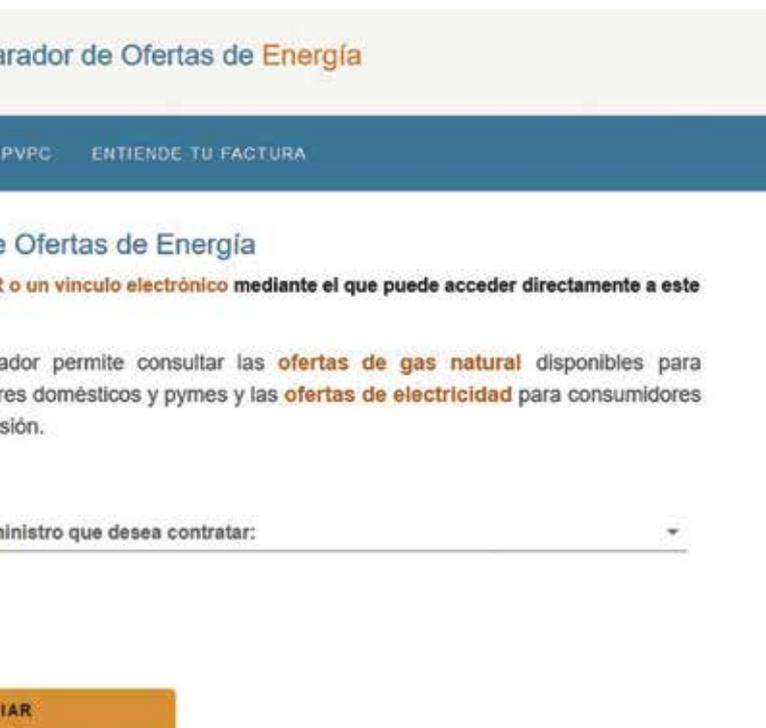
En cambio, **en el mercado libre**, cada empresa tiene sus ofertas, y aquí es particularmente importante compararlas, y buscar la que más nos beneficie según nuestras circunstancias y características como consumidores de energía. Hay tarifas de precio único para todas las horas y días de la semana, y otras que, en cambio, varían según las horas, siguiendo la estela del PVPC. También las hay que contemplan periodos especiales (un día a la semana, o una hora cada día), en los que el consumo es a precio 0, y tarifas de cuota plana para pagar lo mismo todos los meses del año.

Además, las comercializadoras libres permiten combinar en un único contrato los dos suministros, luz y gas, y ofrecen además servicios adicionales, como mantenimiento o seguro de protección de pagos, que con frecuencia nos exigen contratar para aplicarnos las ofertas y descuentos que nos proponen. Es importante que tengamos en consideración el aumento de precio que tales servicios va a suponer en nuestra factura, porque a veces, una tarifa atractiva se convierte en menos interesante a medida que sumamos otros costes (ver en este mismo número el artículo *Los servicios adicionales en los contratos de luz y gas*).

La mejor recomendación que se puede hacer sobre este tema es la de utilizar el Comparador de Ofertas de Energía de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).

Solo tenemos que teclear en nuestro buscador "CNMC – Comparador de Ofertas de Energía" y acceder (¡Ojo! Asegúrate de que la página a la que estás entrando es la de la CNMC, la del logo del cuadradito de colores naranjas).

También podemos acceder al comparador mediante el código QR que encontramos en nuestra factura, como puedes ver en la imagen de al lado.



# LOS SERVICIOS

## ADICIONALES EN LOS CONTRATOS DE LUZ Y GAS

Cuando contratamos la comercialización de la electricidad o el gas con una empresa del mercado libre, en muchas ocasiones la oferta lleva asociada la contratación de servicios adicionales, como puede ser un contrato de mantenimiento de la instalación o de la caldera, un seguro de protección de pagos, etc.



En ocasiones, aunque el nuevo contrato mejora el precio de la electricidad o el gas, el importe de la factura no refleja ese ahorro que nos hizo cambiar de empresa y con sorpresa comprobamos que el importe es superior al que teníamos en el anterior contrato.

Esto se debe a que el importe de los servicios adicionales contratados se añade en la factura a los costes del suministro de la energía contratada.

Por ello, antes de formalizar un nuevo contrato debemos verificar si la oferta incluye la

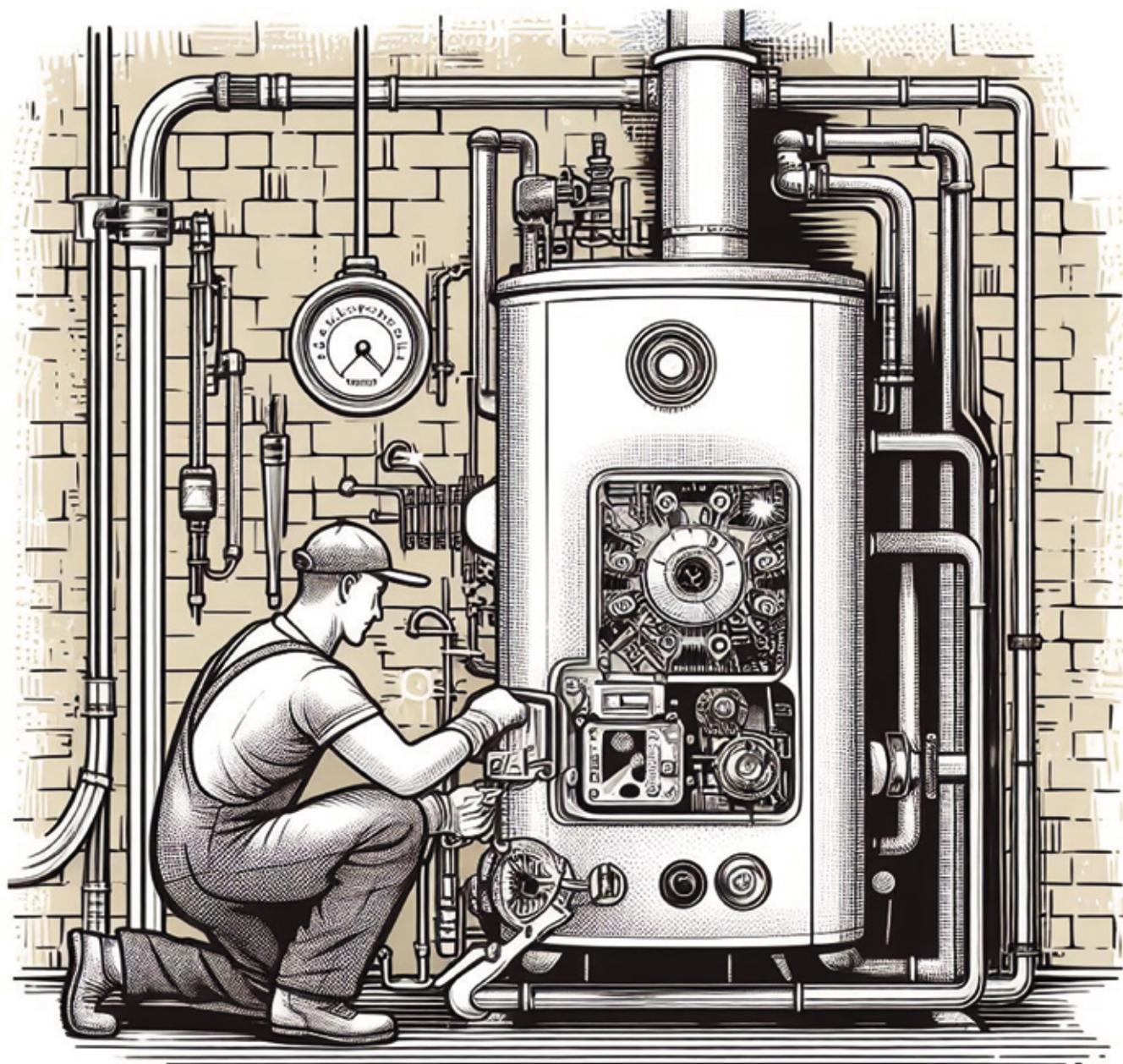
**“ANTES DE FORMALIZAR UN NUEVO CONTRATO DEBEMOS VERIFICAR SI LA OFERTA INCLUYE LA NECESIDAD DE CONTRATAR SERVICIOS ADICIONALES Y SU IMPORTE”**

necesidad de contratar servicios adicionales y su importe. De esta forma, si el ahorro de la nueva tarifa es inferior al precio que nos van a cobrar en cada factura por los servicios adicionales contratados, el resultado final será una factura más elevada.

Algunos servicios adicionales ofrecidos por las compañías de suministro de gas y electricidad pueden ser contratados o no a elección del consumidor, en cuyo caso debemos evaluar si efectivamente nos interesa contratarlo. No obstante, en algunos casos para que se aplique la oferta es necesario la contratación de los servicios, por lo que es muy importante calcular el precio total antes de decidirnos.

Quando cancelamos un contrato de electricidad o gas o realizamos un cambio de comercializadora, **los servicios adicionales que hayan sido**





contratados por el consumidor junto con el suministro de electricidad o gas deberán ser rescindidos a la vez que el suministro, salvo que el consumidor indique expresamente lo contrario en el momento de la finalización del contrato.

Por ello, si la compañía sigue cobrando los servicios adicionales o argumentan que tienen una duración anual y debemos pagar las cuotas restantes hasta finalizar la anualidad,

### **“LOS SERVICIOS ADICIONALES DEBERÁN SER RESCINDIDOS A LA VEZ QUE EL SUMINISTRO”**

podemos formular reclamación solicitando la devolución del importe cobrado de forma improcedente o la cancelación de la deuda generada por los servicios adicionales desde la finalización del contrato principal, si es que hemos rechazado el pago.

# INSTALACIONES SOLARES PARA AUTOCONSUMO

La apuesta por las energías limpias y el elevado precio de la energía se conjugan desde hace años para impulsar la instalación de paneles solares para autoconsumo en los hogares españoles, que permiten generar nuestra propia energía para el consumo personal en la vivienda.

Existen dos tipos de placas solares:

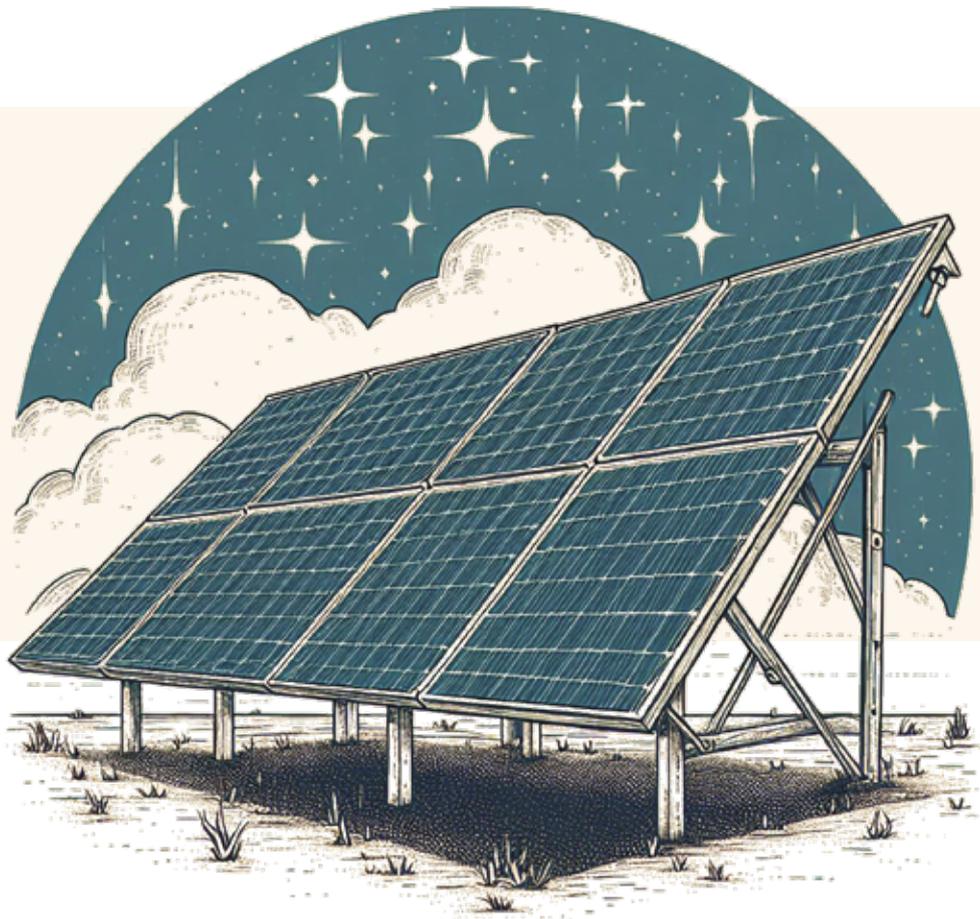
- ▶ **Fotovoltaicas**, que generan electricidad a partir de la luz solar;
- ▶ **Térmicas**, utilizadas para calefacción y agua caliente sanitaria, ya que aprovechan el calor del sol para calentar directamente el agua, que se mantiene caliente en un depósito aislado térmicamente para su uso cuando se necesite.

**“LAS BATERÍAS VIRTUALES NO ALMACENAN LOS EXCEDENTES EN FORMA DE KWH, SINO EN EUROS, PARA DESCONTARLOS DE TU FACTURA CUANDO LO NECESITES”**

Las instalaciones solares fotovoltaicas son las más habituales. Pueden ser instalaciones de autoconsumo **aisladas** o **conectadas a la red**. En el primer caso, no hay conexión con la red eléctrica general, por lo que es imprescindible que dispongan de baterías que almacenen la electricidad para poderla utilizar cuando no hay energía solar o cuando la que se está produciendo no es suficiente. En cambio, en las instalaciones conectadas a la red, siempre que se requiere más energía de la que los paneles están produciendo, esa electricidad se obtiene de la red de suministro convencional.

En el caso opuesto, es decir, cuando los paneles solares están produciendo más electricidad de la que estamos consumiendo, las instalaciones aisladas almacenan el sobrante en las baterías, mientras que para las que tienen conexión a la red esos excedentes se vierten a la red,





obteniendo a cambio una compensación de la empresa con la que tenemos contratado el suministro eléctrico.

Sin embargo, que no tengamos instaladas baterías no significa que no podamos también aprovechar para nuestro propio consumo la energía que nos sobra cuando la producción solar es mayor que el gasto. Muchas comercializadoras ofrecen ahora en sus contratos solares las llamadas baterías virtuales, o más bien monederos virtuales, ya que no almacenan los excedentes en forma de kWh, sino en euros, para descontarlos de tu factura cuando lo necesites.

A la hora de acometer la instalación, es importante que una empresa especializada evalúe no solo las condiciones de la propiedad en la que han de instalarse los paneles (superficie del tejado, inclinación y orientación del mismo, etc.), sino también las características de los usuarios como consumidores de electricidad (potencia instalada, consumo medio anual, horas de picos de consumo), a

**“ES IMPORTANTE INFORMARSE BIEN DE TODA LA DOCUMENTACIÓN Y PERMISOS, ASÍ COMO PARA TENER DERECHO A LA COMPENSACIÓN DE EXCEDENTES”**

fin de diseñar la instalación más adecuada a sus necesidades, con un número de paneles suficientes para sus requerimientos, pero sin pasarse, ya que instalar más placas de la cuenta supondría una inversión innecesaria.

Es importante informarse bien de toda la documentación y permisos necesarios para realizar la instalación, así como para tener derecho a la compensación de excedentes. Muchas de las empresas que se ofrecen para realizar instalaciones de autoconsumo de este tipo incluyen también en sus presupuestos la realización de todas las gestiones administrativas necesarias, e incluso la tramitación de las subvenciones que se pueden obtener por estas instalaciones.

LOS PROBLEMAS DE DON JOSÉ AL CAMBIAR DE COMPAÑÍA DE TELÉFONO

# DON JOSÉ

DON JOSÉ HA COMPROBADO QUE YA HA TERMINADO LA PERMANENCIA Y LOS PAGOS A PLAZOS DE LOS TERMINALES QUE COMPRÓ, POR LO QUE HA DECIDIDO CAMBIAR SU CONTRATO DE TELEFONÍA, INTERNET Y TV A OTRA COMPAÑÍA QUE LE OFRECE MEJORES SERVICIOS Y A MENOR PRECIO. ADEMÁS, LE HAN INDICADO QUE NO TIENE QUE PREOCUPARSE DE NADA, ELLOS SE ENCARGAN DE TODOS LOS TRÁMITES Y EN 24 HORAS TENDRÁ TODO CAMBIADO.



## LO QUE OCURRIÓ...

Una vez contratado con la nueva empresa de telecomunicaciones, que efectivamente instaló en su casa todo con gran premura e inició su servicio el día 20 del mes, comprueba que ha recibido una factura de la anterior compañía, por lo que procedió a la devolución del cargo bancario.

Después de pagar la última factura, que no tenía que haber devuelto, sigue recibiendo cargos en su cuenta de la anterior compañía y comprueba en la factura que le cobran el teléfono fijo, cuando también lo está pagando en la nueva. Revisa las facturas y observa que está pagando dos líneas fijas distintas, una en cada compañía.

Aunque ya ha dado de baja el teléfono fijo que había quedado activo en la anterior compañía, siguen llegando facturas, y ahora se da cuenta de que le cargan una línea de móvil que no conoce.

Cuando por fin ha conseguido dar de baja todos los servicios que quedaron activos en la anterior compañía, recibe otra factura de un importe considerable cuyo concepto es "cargo por no devolución de equipos"

## LO QUE DEBE SABER...

Si el contrato con la nueva compañía se inició el día 20 del mes y la facturación de la anterior era el 1 de cada mes, aunque ya no esté en la compañía antigua debe pagar las cuotas y consumos generados del 1 al 20 del mes en que se realizó el cambio y cuya factura recibirá estando ya en la nueva compañía.

En el nuevo contrato, en lugar de portabilidad de la línea de teléfono fijo, figura alta de línea nueva, por lo que la que tenía antes sigue activa en la anterior compañía, generando cargos hasta que el titular, en este caso Don José, solicite la baja.

Comprobando las últimas facturas de la antigua compañía, antes de hacer el cambio, puede observar que hay una línea móvil a coste cero que nunca usó y que le activaron en una oferta. Al deshacerse el paquete de la oferta, deja de ser gratuita. Como Don José no solicitó su portabilidad, debe darla de baja.

La TV y el ADSL que tenía contratados con la anterior compañía contaban con sendos dispositivos que debía devolver en el plazo indicado en el contrato tras la baja del mismo para evitar el cobro de la penalización correspondiente. Debe seguir las instrucciones de la compañía al respecto para evitar penalizaciones.

Cuando en el contrato figura "alta nueva", en lugar de portabilidad, la línea que teníamos con la compañía anterior y no se porta se pierde al darla de baja, por lo que no conservaremos el número. Si tenemos alguna línea que no utilizamos y que mantenemos por tener coste cero, debemos comunicar a la anterior compañía su baja. Los servicios que tenemos en el paquete, tales como fibra, ADSL, TV, que no son líneas telefónicas y por lo tanto no se portan, debemos darlos de baja, ya que ese trámite no lo puede realizar nadie más que el titular del contrato. Los equipos instalados en nuestro domicilio para dar el servicio tienen que devolverse a la compañía siguiendo las instrucciones del contrato para evitar penalizaciones.

# LA IMPORTANCIA

DE MANTENER ACTUALIZADOS NUESTROS DATOS EN LOS CONTRATOS



Cuando murió Paco, su esposa Paca continuó con el contrato de electricidad tal y como estaba, a nombre de su marido. Al fallecer también ella, la casa pasó a sus dos hijos; con el tiempo, uno de ellos le compró su parte al otro para utilizar la casa como segunda residencia... y el contrato de electricidad siguió a nombre de Paco. Total, todo queda en familia, ¿no?

Situaciones como esta son muy frecuentes. Lamentablemente, no somos conscientes de la importancia de actualizar los datos de nuestros contratos cuando se produce algún cambio, y de los perjuicios que pueden derivarse del hecho de no hacerlo.

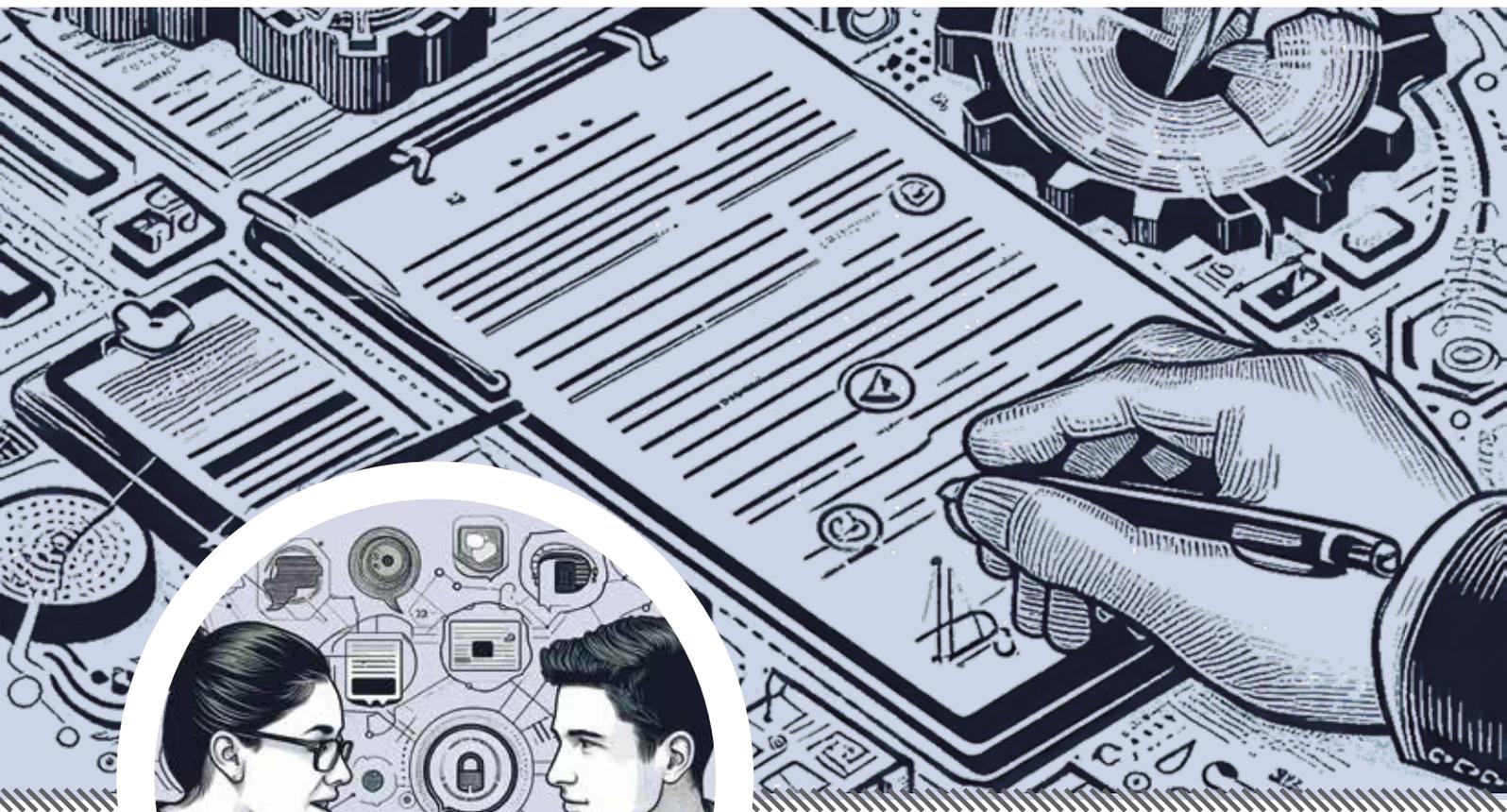


La **dirección postal**, el **teléfono** y el **correo electrónico** son las vías de comunicación de las empresas prestadoras con sus clientes. Si se produce alguna variación en estos datos, debemos comunicarlo, ya que, de lo contrario, podría no llegarnos información fundamental relativa a nuestros contratos: modificación de condiciones, variación de precios, reclamaciones por impagos... Podríamos incluso dejar de recibir envíos importantes, como puede ser, en el caso de un contrato bancario, nuestra tarjeta recién renovada.

La actualización de datos es especialmente importante en lo que se refiere a la propia **titularidad del contrato**. El titular es la per-

sona habilitada para hacer modificaciones en ese contrato o para formular reclamaciones si existen problemas, y en caso de impago, será el responsable de la deuda. El cambio de titularidad de un contrato es normalmente un proceso sencillo, rápido y, en la mayoría de los casos, gratuito, y con él nos evitaremos muchos inconvenientes. Es el nuevo titular quien debe realizar el cambio y aportar la documentación necesaria.

Es frecuente que, en los **contratos de arrendamiento**, los propietarios de la vivienda se empeñen en mantener a su nombre los contratos de suministro, para evitar tener que cambiar con cada nuevo arrendatario. Con



**“EL CAMBIO DE TITULARIDAD ES UN PROCESO SENCILLO, RÁPIDO Y, EN LA MAYORÍA DE LOS CASOS, GRATUITO, Y CON ÉL NOS EVITAREMOS MUCHOS INCONVENIENTES”**

ello, corren el riesgo de tener que asumir la deuda que quede pendiente en caso de que los inquilinos se marchen sin haber pagado todas las facturas, ya que, como hemos dicho, el responsable de la deuda ante la empresa siempre es el titular. En cuanto a los arrendatarios, también es perjudicial para ellos que el contrato no esté a su nombre, ya que no tendrán capacidad para gestionar las condiciones de su contrato, no pudiendo cambiar de compañía, ni modificar las condiciones contratadas.

En caso de fallecimiento del titular, hay que cambiar los contratos de suministro, poniéndolos a nombre de un familiar como cónyu-

ge o hijos, o cualquier otro familiar que tenga adjudicada la vivienda. Lo mismo ocurre en caso de divorcio: debe ponerse el contrato a nombre del cónyuge al que se le adjudique el uso de la vivienda.

Cuando el titular ha fallecido, si se trata de contratos de suministro de una casa que deja de estar habitada, puede ser interesante contratar para la luz una tarifa **con el término de potencia lo más bajo posible** para pagar lo mínimo en las facturas. Y es importante también, en ese caso, cambiar la dirección de envío de las facturas si se siguen recibiendo en papel, ya que, si no vive nadie allí, no podremos verificar dichas facturas.

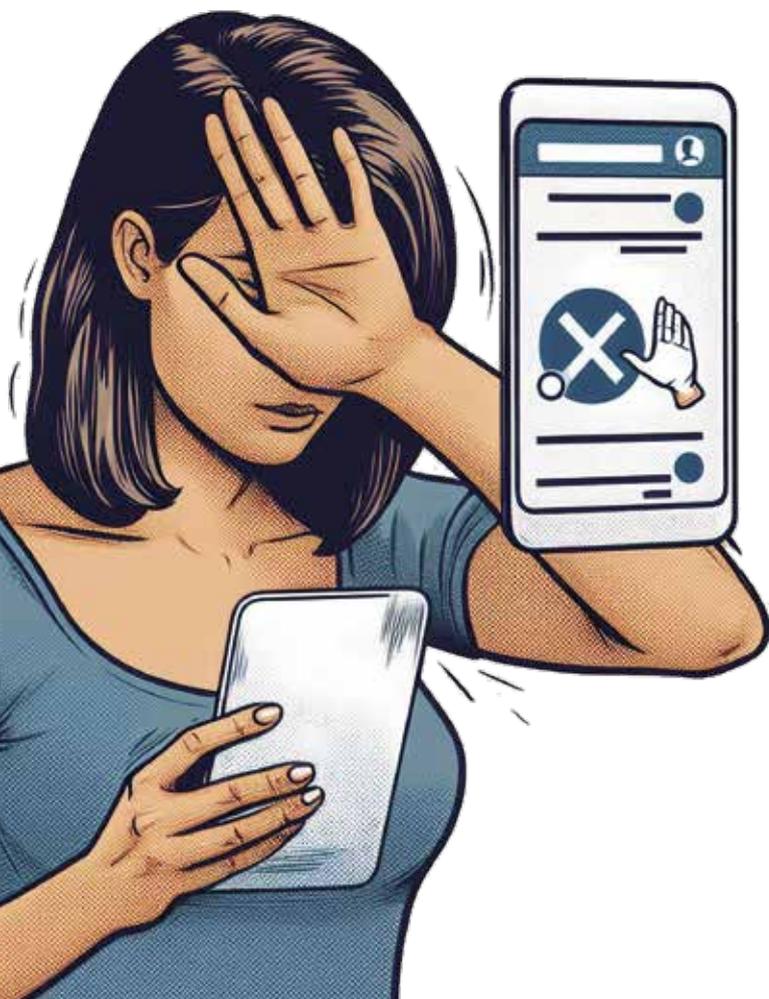
# CÓMO EVITAR RECIBIR PUBLICIDAD NO DESEADA

**Una de las cosas más molestas para la mayoría de las personas es ser interrumpido por llamadas comerciales para ofrecer productos o servicios en los que no tiene ningún interés. Afortunadamente, esta práctica tan molesta, al menos legalmente, ya no se puede realizar.**

Para poder recibir publicidad, debemos haber dado nuestro consentimiento. Sin embargo, en muchas ocasiones hemos prestado ese consentimiento sin ser conscientes de ello. Vamos a ver varias situaciones en las que sí podemos recibir ofertas publicitarias:

**1** Cuando hemos tenido una relación previa con la empresa que nos llama habiendo adquirido sus productos o servicios, siempre que los que quiera ofrecerte sean similares a los que hubieras contratado anteriormente. Esta posibilidad solo se refiere a la empresa con la que hemos tenido relación, no a otras, aunque pertenezcan al mismo grupo empresarial. Si la relación contractual ha finalizado hace más de un año, ya no podrán llamarnos para ofrecer sus productos.

**2** Las llamadas comerciales a números de teléfono generados de forma aleatoria solo se pueden realizar si previamente hemos prestado nuestro consentimiento. Por ejemplo, cuando contratamos un producto o servicio y marcamos la casilla en la que nos solicitan autorización para enviar publicidad de la empresa y de otras empresas del grupo.





**3** Si nuestro número de teléfono figura en una guía de abonados, solo podrán utilizarlo para llamadas comerciales si hemos dado previamente el consentimiento expreso, que debe constar con carácter general en las correspondientes guías.

En todo caso, al inicio de cada llamada deberán informarnos de la identidad de la empresa o de la persona por cuenta de la cual llaman, indicar la finalidad comercial de la llamada y la posibilidad de revocar el consentimiento o ejercer el derecho de oposición. Todas las llamadas deberán grabarse.

En cualquier momento podemos ejercer nuestro derecho de oposición y revocar el consentimiento que habíamos dado para recibir la publicidad, bien comunicándose a la persona que está realizando esa llamada publicitaria o enviando un mensaje de cancelación de la publicidad.

## SISTEMAS DE EXCLUSIÓN PUBLICITARIA



Si nos registramos en la Lista Robinson, un sistema de exclusión publicitaria, solo podrán enviarnos publicidad aquellas empresas a las que hemos dado consentimiento específico. Si no tienen consentimiento previo, todas las empresas que realizan campañas comerciales están obligadas a consultar dichos sistemas para no dirigirse a consumidores que hayan solicitado su exclusión. En la lista Robinson identificamos los medios en los que no queremos recibir publicidad, como números de teléfono o dirección de correo electrónico o postal.

Si, a pesar de no haber dado consentimiento, recibimos publicidad, podemos presentar denuncia contra la empresa anunciadora ante la Agencia Española de Protección de Datos.

# CÓMO

## CUIDAR LAS PRENDAS

Utilizar un adecuado tratamiento de limpieza y mantenimiento ayuda a evitar posibles deterioros en las prendas, por lo que debemos atender a la información sobre el lavado, planchado, secado, y en general sobre la conservación de los productos textiles que nos aporta el etiquetado. Este etiquetado de conservación no es obligatorio, aunque la mayor parte de los fabricantes lo incluyen para evitar daños por un inadecuado tratamiento de la prenda.

La información se facilita al consumidor mediante iconos que representan las recomendaciones de lavado, utilización de secadora, secado, planchado, uso de blanqueantes o limpieza en seco:



**“DEBEMOS ATENDER A LAS INDICACIONES DEL FABRICANTE, YA QUE, SI SOMETEMOS A LA PRENDA A TRATAMIENTOS NO RECOMENDADOS, PUEDE DETERIORARSE”**

Además, podemos encontrar indicaciones más precisas de cada fase de conservación. Así, si en la cubeta de lavado aparece una mano, nos indica que esa prenda debe lavarse a mano y no en lavadora.



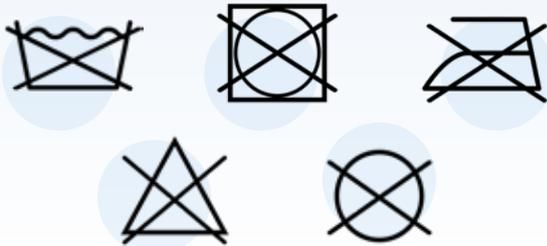
La temperatura máxima del lavado, planchado o secado, puede indicarse mediante dígitos en el icono de lavado o puntos dentro del de planchado.

**Baja temperatura** ●  
**Temperatura media** ● ●  
**Alta temperatura** ● ● ●



Si debajo del icono aparece una raya horizontal, el lavado o secado debe realizarse en ciclo delicado y, si tiene dos rayas, debemos utilizar programa muy delicado.

Cada uno de estos iconos tachados indica que no está recomendado ese tratamiento (no lavar, no usar secadora, no planchar, no utilizar blanqueantes o no limpieza en seco).



Las prendas que pueden someterse a limpieza en seco se indican con un círculo, dentro del que, mediante letras, se determinan las características del servicio que debe realizar el profesional de la lavandería/tintorería. (P)

En todo caso, debemos atender a las indicaciones del fabricante, ya que, si sometemos a la prenda a tratamientos no recomendados, puede deteriorarse y la responsabilidad del daño será nuestra.

	TEMPERATURA			CICLOS			OTROS		
 LAVADO MÁQUINA	 Frio	 Templado	 Caliente	 Normal	 Delicado	 Muy delicado	 No lavar	 Lavar a mano	
 SECADORA	AJUSTE DEL CALOR			CICLOS			OTROS		
	 Sin calor	 Bajo	 Medio	 Alto	 Normal	 Delicado	 Muy delicado	 No secadora	
 SECADO	SECADO								
	 Tender	 Ecurrir	 Tumbado	 En sombra	 No secar	 No retorcer			
 PLANCHADO	TEMPERATURA								
	 Baja	 Media	 Alta	 Sin vapor	 Sin plancha				
 BLANQUEADO	LEJÍA								
	 Lejia	 Sin cloro	 No lejia	 Con cloro	 Sin cloro				
 LIMPIEZA SECO	LIMPIEZA EN SECO								
	 En seco	 No en seco	 Todos disolventes	 Excepciones en disolventes	 Disolventes de petróleo				

Los números dentro de la cubeta significan los grados máximos a los que la prenda se puede lavar.



# TINTORERÍAS

**Siempre que el fabricante nos indique en la etiqueta de conservación de la prenda que no debe lavarse, ni a mano ni a máquina, y que únicamente recomienda la limpieza en seco, debemos solicitar el servicio de un profesional de la limpieza, además de cuando deseamos que nuestras prendas se sometan a un lavado profesional.**

Como todos los servicios que se prestan al consumidor, las tintorerías tienen que cumplir unos requisitos de información referentes a los **precios máximos de los servicios más frecuentes** que prestan especificando este para las prendas de uso más corriente (abrigo, chaqueta, gabardina, pantalón, traje, vestido, falda, jersey, corbata, etc.), el **precio por metro cuadrado** tratado cuando se trate de **alfombras**, así como el **horario de atención al público**.

## RESGUARDO DE DEPÓSITO

Cuando entregamos la prenda para su limpieza, deben entregarnos el correspondiente resguardo de depósito numerado en el que deben constar, además de los datos de la empresa y del cliente, una descripción de las prendas recibidas, tratamiento que se va a realizar, precio del servicio y la fecha prevista de entrega.

En el resguardo de depósito se plasmarán todas las observaciones que el cliente o el prestador del servicio considere necesarias respecto a las características de la prenda y las posibles exenciones de responsabilidad del prestador. De esta forma, si la prenda tiene manchas cuyo tratamiento pueda deteriorar la prenda, el prestador lo pondrá en conocimiento del cliente, de forma que, si a pesar de ello este desea que se realice el tratamiento, el profesional quedará exento de responsabilidad en caso de deterioro. El mismo caso se dará cuando el tratamiento solicitado no es, a juicio del profesional, el adecuado para la prenda a limpiar.

Si existe un pacto de mutuo acuerdo respecto a la valoración de la prenda para el caso de deterioro, este también deberá constar en el resguardo de depósito.

Finalmente, el prestador del servicio firmará o sellará el resguardo, siendo necesaria también la firma con la aceptación del usuario en caso de existir observaciones.

## RECOGIDA DE LAS PRENDAS

Cuando acudimos a recoger las prendas, el cliente debe presentar el resguardo de depósito; en caso de no disponer de él, debe identificarse con su DNI y firmar en la copia del establecimiento el Recibí.

Antes de retirar la prenda, debemos confirmar que el resultado es correcto ya que, si presenta deterioros no advertidos por el profesional en las observaciones del resguardo de depósito, no debe retirarse el producto; de lo contrario, la empresa puede argumentar que la prenda salió en perfecto estado y los daños se produjeron posteriormente.

Si la limpieza no ha sido correcta o presenta manchas que no tenía la prenda cuando se entregó, el profesional realizará una nueva limpieza sin cargo para el cliente. Si a pesar de ello el resultado sigue sin ser adecuado, o si al recogerla presenta daños irreparables no previstos en las observaciones, se solicitará indemnización al establecimiento con arreglo al valor pactado o, si este no existe, con base al precio de compra, con la disminución correspondiente al uso de la prenda.

# ACTIVIDADES DIVULGATIVAS DE LA OFICINA DE CONSUMO

A lo largo de 2023, la Oficina de Consumo ha recorrido la provincia impartiendo charlas a petición de ayuntamientos, juntas vecinales y asociaciones de diversa índole, hasta completar un calendario de 50 charlas. Aunque la variedad de temas impartidos ha sido notable, los más solicitados fueron sin duda los relacionados con el consumo de energía: *Consumo responsable* y *ahorro de energía* y *Entender la factura de la luz*. Para solicitar estas actividades, los interesados solo tienen que contactar con la Oficina de Consumo.

Por otra parte, la Oficina de Consumo sigue fiel a su cita semanal con la radio, asomándose cada jueves a los hogares leoneses a través del programa *Es la mañana de León*, de la emisora **esRadio** (León, 90.2 y Astorga, 97.7 del dial de FM). Casi 50 programas en los que ha trasladado a la población leonesa las novedades normativas surgidas en los últimos meses y las mejores recomendaciones para

Las redes sociales de la Diputación de León se hacen eco de las actividades realizadas desde la Oficina de Consumo.



afrontar los problemas más actuales en materia de consumo. Además, también se han llevado a cabo intervenciones puntuales en otras cadenas de radio.



# NUESTROS

## USUARIOS/AS RECLAMAN

### VALE O DEVOLUCIÓN DEL IMPORTE PAGADO

Realizó la compra online de una bicicleta, devolviéndola dentro del plazo de 14 días de desistimiento. El vendedor le envía un vale de compra para utilizar en el establecimiento por el importe que había pagado por la bicicleta.

- ▶ **Tras la mediar la Oficina de Consumo**, el establecimiento devolvió al comprador el importe pagado por la bicicleta de la misma forma en la que se había realizado el pago.
- ▶ **Debemos saber** que en las compras a distancia o en las compras presenciales en las que el vendedor ofrece plazo de desistimiento con devolución del importe pagado, no pueden obligarnos a aceptar un vale de compra.



### ORDENADOR AVERIADO EN GARANTÍA

Compró un ordenador y durante los seis primeros meses se sometió a tres reparaciones en el servicio técnico sin resolverse el problema. El vendedor únicamente acepta volver a intentar la reparación.

- ▶ **Tras la mediar la Oficina de Consumo** el vendedor procedió al cambio del ordenador defectuoso por otro nuevo en perfecto estado.
- ▶ **Debemos saber** que, cuando la reparación del bien en garantía no resuelve la falta de conformidad, el vendedor debe atender la solicitud de la persona consumidora de sustitución del producto o devolución del importe pagado.





## RETRASO DE MÁS DE TRES HORAS EN VUELO

Tenía un vuelo de Buenos Aires a Madrid y la llegada se demoró 4 horas.

- ▶ **Tras la mediar la Oficina de Consumo** la compañía abonó al pasajero 600 € de indemnización al existir una demora de más de 3 horas y tratarse de un vuelo extra-comunitario de más de 3.500 km.
- ▶ **Debemos saber** que, a partir de tres horas de retraso, el pasajero tiene derecho a una indemnización cuya cuantía depende de la distancia del vuelo.

## CANCELACIÓN DE SEGURO

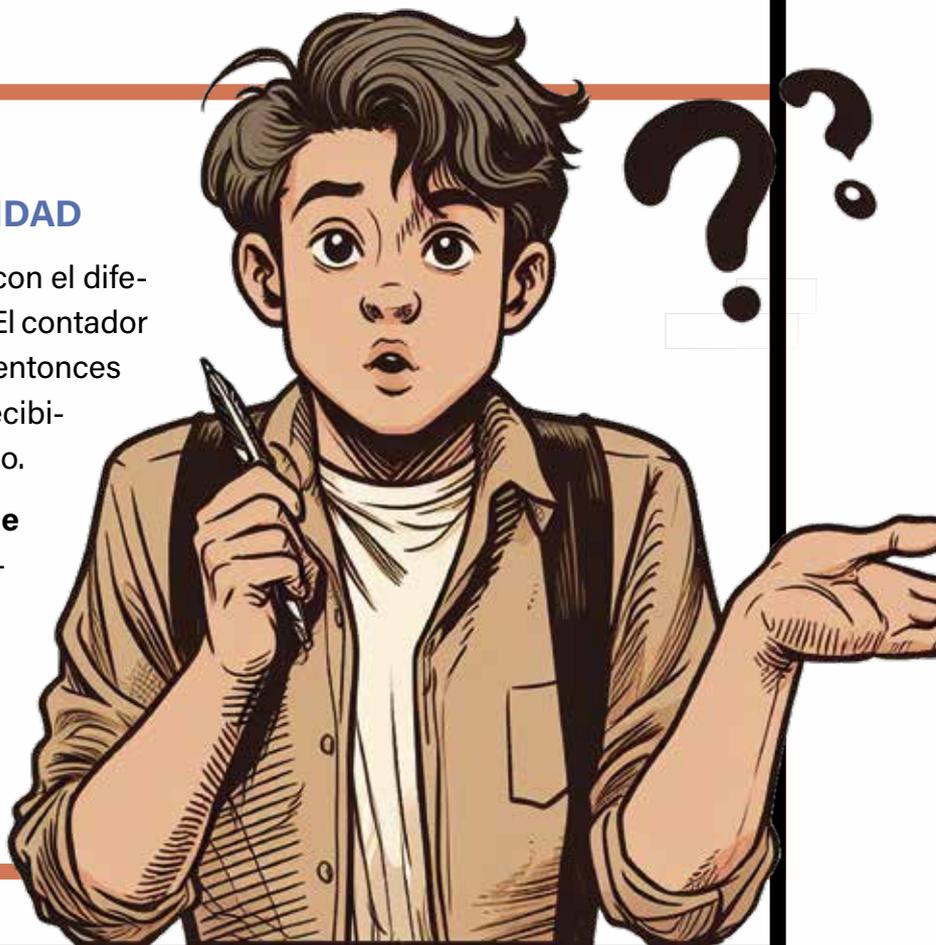
Encontró un seguro más barato que el que tenía y lo contrató, devolviendo el recibo de la renovación del seguro anterior. La compañía de seguros le reclama el pago de la prima, cuando él ya tiene otro seguro contratado.

- ▶ **Reclamación improcedente** ya que debía haber comunicado a la compañía su deseo de no renovar el seguro con, al menos, un mes de antelación al vencimiento de la anualidad.

## ERROR DE LECTURA EN CONTADOR DE ELECTRICIDAD

Tiene una vivienda deshabitada con el diferencial bajado desde hace años. El contador fue sustituido, mostrando desde entonces lectura 0 kWh, sin embargo, ha recibido factura con consumo estimado.

- ▶ **Tras la mediar la Oficina de Consumo** la compañía ha rectificado la factura devolviendo el importe cobrado de forma improcedente más el interés legal del dinero sobre el importe.



# ¿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