

CONSUMO

al DÍA



DIPUTACIÓN
DE LEÓN



OFICINA
DE
CONSUMO



PISTAS PARA
RECONOCER UN
POSIBLE FRAUDE

ETIQUETADO
LÁMPARAS LED

SIEMPRE ME PASO
AL HACER LA
COMPRA

SUMARIO

Reclamaciones de Consumo: ayúdanos a ayudarte	4
Mantenimiento de calderas, revisión e inspección de instalaciones de gas	6
Nuevas medidas de atención a mayores de 65 años en la banca	8
Oficinas bancarias móviles para evitar la exclusión financiera	9
Pagar en efectivo tiene sus limitaciones	10
Don José pierde su dinero por un fraude bancario	12
Pistas para reconocer un posible fraude y evitar caer en él	14
Etiquetado lámparas LED	16
Siempre me paso al hacer la compra	18
Compras online: ¿estoy comprando a quien creo?	20
Actividades de la Oficina de Consumo	21
Nuestros usuarios reclaman	22

Edita:



Diseño e impresión:



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 Diputación Provincial de León asume como uno de sus retos fundamentales facilitar a toda la población, especialmente la de los municipios más pequeños y alejados, la defensa de sus derechos como consumidores.

Volcada en romper las barreras geográficas y funcionales, la Oficina de Consumo de la Diputación de León lleva muchos años trabajando para implementar sistemas sencillos y eficaces de acceso a sus servicios. Así, las personas consumidoras pueden ya formular sus consultas y reclamaciones sin salir de su municipio y tienen oportunidad de participar en las charlas informativas de consumo que llegan hasta sus propias localidades. La información, además, se cuela en sus hogares semanalmente a través de las ondas de radio o de las redes sociales de la Diputación y, por supuesto, también entre las páginas de la revista Consumo al Día que tienes en tus manos.

Seguimos trabajando para facilitar la vida a los leoneses y leonesas con nuevas iniciativas como el servicio de oficinas bancarias móviles **bancobuses**, que permite realizar operaciones bancarias habituales en aquellos municipios en los que ya no disponen de sucursales.

Esperamos que un año más la revista Consumo al Día sea una herramienta amena y útil para avanzar hacia un consumo más responsable por parte de toda la sociedad leonesa.

Gerardo Álvarez Courel
Presidente de la Diputación de León

RECLAMACIONES

DE CONSUMO: AYÚDANOS A AYUDARTE

Ante cualquier conflicto en la compra de un producto o la contratación de un servicio, la opción más sencilla -y la más rápida- siempre es intentar solucionarlo directamente con el vendedor o el prestador del servicio. Pero si esta opción no prospera, podemos acudir a la Oficina de Información al Consumidor que nos corresponda por nuestro domicilio. Todas las personas que residan en municipios de la provincia de León, a excepción de los habitantes de León, Ponferrada, San Andrés del Rabanedo y Astorga, tienen la posibilidad de acudir a la Oficina Provincial de Consumo de la Diputación de León.

SOLO CONOCIENDO A FONDO LOS HECHOS RECLAMADOS CONTAREMOS CON LAS HERRAMIENTAS PRECISAS PARA DEFENDER LOS INTERESES DE QUIEN LO REQUIERA.

Como el resto de Oficinas de Información al Consumidor, la nuestra tramita las reclamaciones mediante procedimientos de conciliación, tomando como base la normativa legal aplicable. Para ello, el personal técnico analiza en profundidad el caso planteado por quien haya reclamado y estudia cuidadosamente la documentación aportada. Solo conociendo a fondo las circunstancias y los documentos probatorios relativos a los hechos reclamados contaremos con las herra-

mientas precisas para defender los intereses de cada persona que lo requiera.

Sin embargo, nos encontramos con frecuencia con reclamaciones en las que no solo no se aportan los documentos necesarios para poder conocer y verificar los hechos (contratos, presupuestos, facturas, requerimientos de pago, comunicaciones entre las partes, etc), sino que el propio relato de lo ocurrido es inconcreto y omite datos que resultan fundamentales para poder tramitar la reclamación.

Resulta imprescindible identificar a las dos partes en conflicto: el o la **reclamante**, que debe ser siempre el o la titular que figura en el contrato, factura u otra documentación, y la **empresa reclamada**, que habrá de ser aquella a la que hemos comprado el producto o contratado el servicio en relación con el cual hemos tenido el problema.

Explicar los hechos es otro punto fundamental. Debemos tener en cuenta que quien va a tramitar nuestro caso no sabe nada de lo ocurrido, así que hemos de procurar hacer un relato completo y ordenado del caso. Señalar solo como causa de reclamación, por ejemplo, *"No han cumplido lo que me prometieron cuando contraté"* e indicar que se solicita *"Que cumplan lo prometido"*, sin explicar cuál fue la oferta y en qué medida se ha incumplido, no resulta de mucha ayuda para conocer el asunto.



Tenemos que procurar, además, que los documentos que aportemos para acreditar nuestra reclamación sean claros, legibles y completos, en la medida de lo posible. En ellos está la clave de la defensa de la persona consumidora, y es importante poder estudiarlos en profundidad, a fin de argumentar debidamente el caso en la notificación que la Oficina de Consumo enviará al reclamado, y si fuera necesario, rebatir las alegaciones que este pudiera presentar en respuesta a dicha notificación.

Y, por supuesto, debemos tener en cuenta que toda reclamación ha de ir debidamente firmada (ya sea con firma manuscrita o por medio de firma electrónica) y ha de presentarse a través de un Registro público, para lo que vale el de cualquier Administración pública, incluido el de nuestro propio Ayuntamiento y, naturalmente, la Sede Electrónica de la Diputación de León (sede.dipuleon.es).

MANTENIMIENTO DE CALDERAS

NO ES LO MISMO EL MANTENIMIENTO DE LA CALDERA, LA REVISIÓN Y LA INSPECCIÓN DE LAS INSTALACIONES DE GAS.

La seguridad de las instalaciones y aparatos que utilizan gas es sumamente importante para evitar riesgos. Aquellos consumidores que disponen en su domicilio de instalaciones de gas, ya sea butano, propano o gas natural, se encuentran en ocasiones confusos con los conceptos de mantenimiento, revisión e inspección de las instalaciones; por ello, vamos a ver en este artículo la diferencia entre estos tres procesos.

REVISIÓN DE LA INSTALACIÓN DE GAS ENVASADO (BOMBONA).

Cuando utilizamos gas butano o propano envasado, debemos hacer la revisión de la instalación cada 5 años. Esta revisión la puede realizar el distribuidor (quien nos vende las bombonas) o un instalador autorizado. En todo caso, debemos pagar la factura al técnico que realice el trabajo. El distribuidor debe tener constancia de que nuestra instalación está correcta, por lo que, si no realizamos la revisión con la distribuidora, debemos hacerle llegar una copia del Certificado Oficial que nos entrega el instalador autorizado después de la revisión.

La revisión de la instalación de gas envasado consiste en comprobar que la combustión sea correcta, así como verificar la estanqueidad y el buen estado de la instalación y el estado del tubo flexible y del regulador, entre otras. Hay que tener en cuenta que el tubo flexible, o goma, tiene fecha de caducidad,

por lo que siempre que se alcanza ésta debe sustituirse, al igual que cuando se encuentra en mal estado, aunque no haya alcanzado la fecha de caducidad. Por el contrario, el regulador, pieza que une la goma a la bombona, no tiene fecha de caducidad, por lo que habrá que sustituirlo solo si está en mal estado.

Debemos guardar el Certificado Oficial para poder consultar la fecha de emisión y saber así cuánto tiempo nos queda para solicitar la nueva revisión.

MANTENIMIENTO DE LA CALDERA DE GAS

El usuario que dispone de caldera de agua caliente y/o de calefacción que utiliza gas natural o gas propano canalizado tiene la obligación de revisarla cada 2 años para comprobar que el funcionamiento del equipo es correcto, asegurando su eficiencia energética y seguridad.

Algunos usuarios disponen de un contrato de mantenimiento con el fabricante de la caldera o con la comercializadora de gas, en el que se incluye una revisión del equipo cada año o cada dos años. En caso de no disponer de contrato de mantenimiento, podemos solicitar su realización a un instalador autorizado independiente, a quien abonaremos el servicio una vez realizado este y emitidos la factura y el certificado de mantenimiento.

INSPECCIÓN DE LAS INSTALACIONES DE GAS CANALIZADO

La empresa distribuidora de **gas natural** está obligada a hacer una **inspección periódica** de las instalaciones de gas natural y aparatos de gas en servicio **cada 5 años**, para comprobar que la instalación funciona de forma segura.

No debemos confundir la **distribuidora**, que es la que nos suministra el gas a través de las redes de canalización, con la empresa con la que hemos firmado el contrato de **comercialización** y que es la que nos envía las facturas, en las que podemos encontrar los datos de la distribuidora.

Recibiremos un comunicado indicando que debemos realizar la inspección de la instalación, con una antelación mínima de tres meses. El usuario podrá elegir entre realizar la inspección con la misma empresa distribuidora o con una empresa instaladora habilitada de gas, en cuyo caso, debe remitir a la empresa distribuidora el certificado de inspección, dentro del plazo establecido. De no realizarse esta comunicación, se entenderá que la persona titular desea que la inspección se realice por el distribuidor en las fechas propuestas en el escrito de comunicación.

La empresa distribuidora notificará con una **antelación mínima de 5 días la fecha y hora de la inspección con un margen de 3 horas**, y solicitará que se facilite el acceso a la instalación el día y hora indicados. En caso de no poder realizar la inspección, la distribuidora notificará fehacientemente una nueva fecha y hora de visita.

Si tampoco fuese posible efectuar la inspección en una segunda ocasión, la empresa distribuidora comunicará este hecho a la empresa comercializadora y procederá a iniciar los trámites para la **suspensión del servicio hasta la presentación del certificado de inspección favorable**.

El coste de la realización de la inspección de la instalación de gas se abona a través de la factura del gas de nuestra comercializadora, en la que veremos reflejado el concepto correspondiente y su importe, por lo que no tenemos que pagar nada al técnico que acude a realizarla.



NUEVAS MEDIDAS

DE ATENCIÓN A MAYORES DE 65 AÑOS EN LA BANCA

Desde hace años, las entidades bancarias han impulsado de manera importante la digitalización de sus servicios, lo que sin duda alguna facilita el acceso a tales servicios. Sin embargo, y teniendo en cuenta que, en paralelo a esa digitalización, han desaparecido numerosas oficinas y se ha producido en las que quedan una fuerte restricción horaria para las operaciones en ventanilla, se han visto perjudicados ciertos colectivos con dificultades para desenvolverse en el entorno digital, como les ocurre a muchas personas mayores, que tienen problemas incluso para realizar operaciones en los propios cajeros automáticos.

Precisamente por ello, se ha modificado la normativa, estableciendo que las **personas mayores de 65 años** y aquellas con una **discapacidad reconocida igual o superior al 33 por ciento** no pagarán comisiones cuando saquen dinero en la ventanilla de su banco.

Además, para fomentar la inclusión financiera, se han adoptado algunas medidas que aseguren una atención personalizada, satisfactoria y sin demoras injustificadas para estos colectivos:

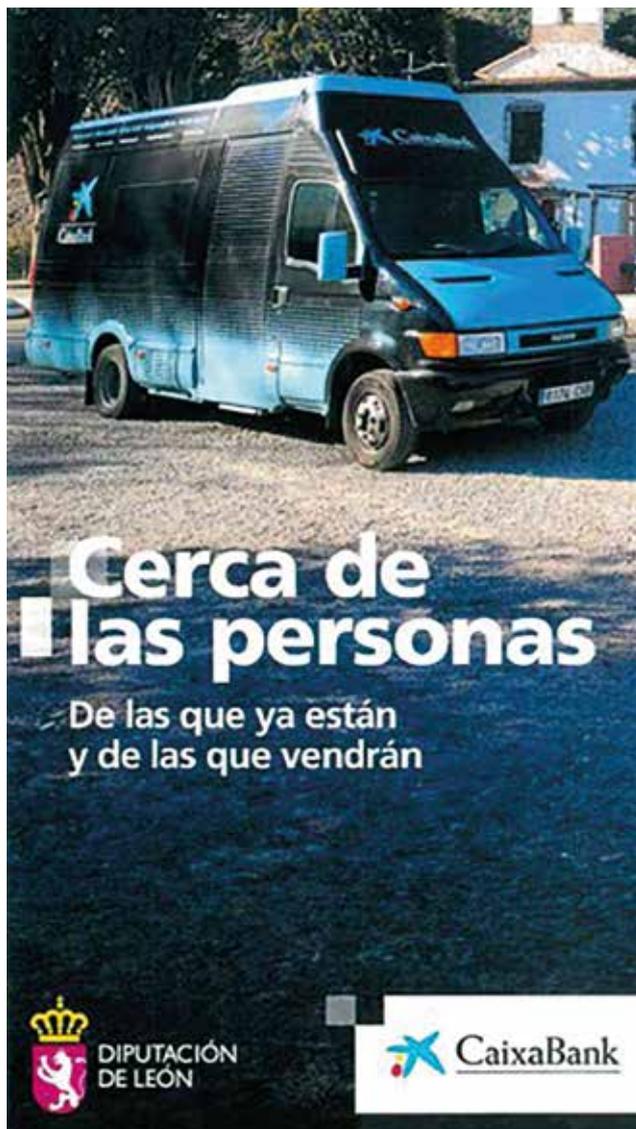
- Ampliación de los horarios para servicios de caja, tanto en ventanilla como en cajero, como mínimo, de 9:00 a 14:00 h, con asistencia personalizada y disponibilidad de, al menos, una persona por oficina para llevar a cabo estas funciones.
- En casos de alta afluencia de público en oficinas, prioridad a los colectivos mencionados.
- Atención preferente para los clientes mayores o con discapacidad, ya sea de forma directa, a través de un interlocutor personal, o telefónica, sin coste adicional y con un horario de atención mínimo entre las 09.00 horas y las 18.00 horas
- Formación específica obligatoria para el personal de la red comercial en las necesidades de mayores y personas con discapacidad.

Por su parte, el Banco de España analizará la ejecución de estas medidas por parte de las entidades y valorará sus resultados para determinar si son suficientes.



OFICINAS BANCARIAS MÓVILES PARA EVITAR LA EXCLUSIÓN FINANCIERA

Con el avance imparable de la banca electrónica, muchos ciudadanos y ciudadanas sienten cómo la brecha digital se ensancha a sus pies, dejándolos al borde del abismo. Porque la reestructuración del negocio bancario está suponiendo no solo el cierre de oficinas, sino también restricciones para la atención personal, incremento del cobro de comisiones por operaciones en ventanilla y derivación a cajeros automáticos o banca en línea para efectuar muchos trámites.



El cierre de oficinas no ocurre solo en el área rural, pero aquí sus efectos son más graves, ya que, para encontrar otra oficina, la clientela tiene que desplazarse con frecuencia a grandes distancias, lo que en la práctica deja a muchas personas, especialmente las de más edad, sin posibilidad de llevar a cabo gestiones tan básicas como obtención de efectivo, cobro de pensiones y pago de recibos.

Para paliar los inconvenientes derivados de la desaparición de oficinas, la **Diputación de León**, a través del **Área de Derechos Sociales y Territorio Sostenible** y mediante un convenio con CaixaBank, ha puesto en marcha un servicio de oficinas móviles (**ofimóviles o bancobuses**) que permite realizar operaciones bancarias habituales como retirada de efectivo, ingresos o pago de recibos e impuestos. Tres ofimóviles recorren nuestra provincia, atendiendo a la población en 147 localidades de **132 municipios en los que no existe ninguna oficina bancaria**, lo que convierte a León en la provincia de España con mayor cobertura de este servicio.

El servicio va dirigido a la clientela de cualquier entidad bancaria, ya que su cajero automático es apto para tarjetas de cualquier banco. La entidad que presta el servicio no cobrará ninguna comisión a las personas usuarias, aunque sean clientes de otra entidad, y estas solo deben por tanto asumir las posibles comisiones que les aplique su propio banco.

Además de utilizar el cajero, en el bancobús las personas usuarias también pueden consultar con un agente financiero para recibir asesoramiento.

PAGAR

EN EFECTIVO TIENE SUS LIMITACIONES

En estos tiempos en los que muchos pagos se realizan electrónicamente, ya sea mediante tarjeta, por Bizum o por transferencia bancaria, no tiene nada de malo que algunos se empeñen en seguir pagando en efectivo. ¿O sí lo tiene?

Pues lo cierto es que sí, en algunos casos. Los pequeños pagos que exige la vida diaria no suponen problema alguno, pero no pueden pagarse en efectivo operaciones con un importe igual o superior a **1.000 euros** en las que alguna de las partes intervinientes actúe en calidad de empresario o profesional. Cualquier transacción que supere esa cantidad debe realizarse por **medios electrónicos** como transferencias bancarias o tarjetas de crédito o débito, entre otros.

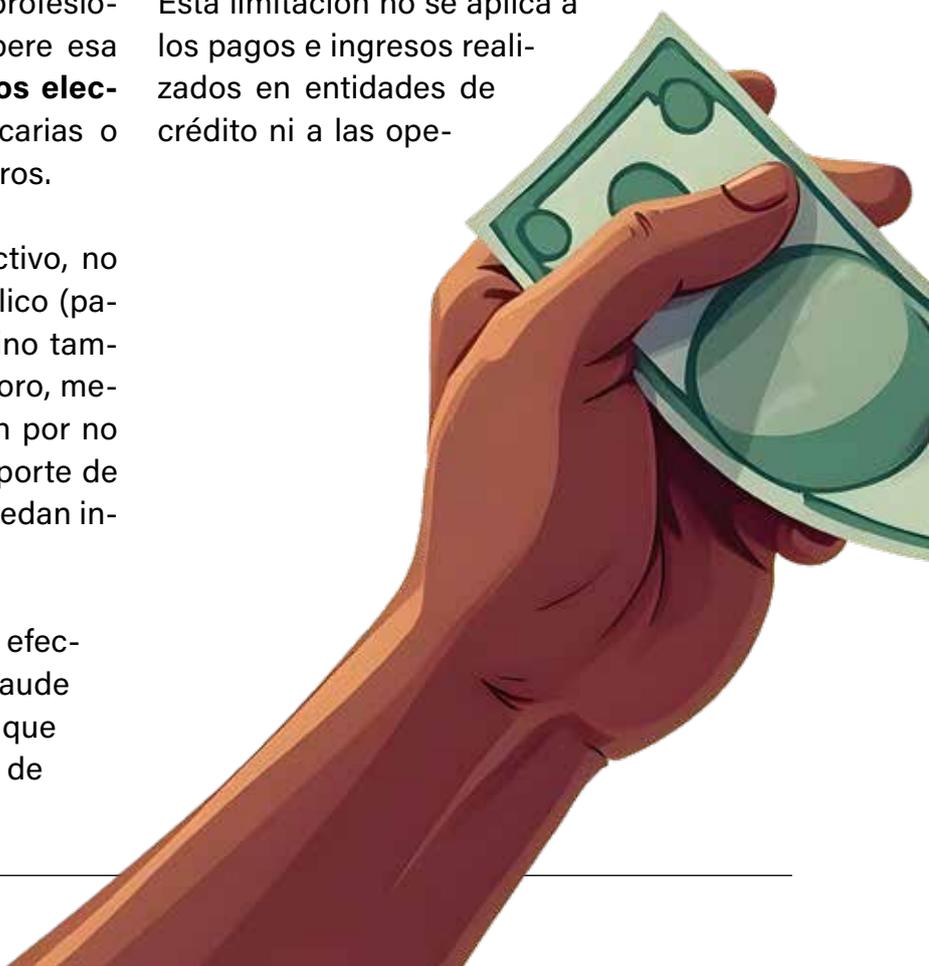
Cuando hablamos de pago en efectivo, no nos referimos solo al pago en metálico (papel moneda o moneda metálica), sino también a los cheques al portador o el oro, medios todos ellos que se caracterizan por no dejar rastro de la existencia o el importe de las operaciones, con lo que estas quedan invisibles.

La limitación máxima del importe en efectivo, por tanto, persigue evitar el fraude fiscal y el blanqueo de capital, ya que quienes aceptan pagos de más de

1.000 € en efectivo pueden eludir sus obligaciones tributarias, y quienes los realizan pueden evitar pagar el IVA, o utilizar en estas compras el dinero “negro” obtenido en otras operaciones también irregulares.

Es importante tener en cuenta que el límite de 1.000 € se aplica **a la operación**, no al pago en efectivo en sí. Es decir, que si tenemos que pagar una operación de 1.200 euros y hacemos una primera entrega de 300 € en efectivo, estaríamos incumpliendo la norma.

Esta limitación no se aplica a los pagos e ingresos realizados en entidades de crédito ni a las ope-





raciones de cambio de moneda en efectivo realizadas por los establecimientos de cambio de moneda.

MONEDAS CONTANTES Y SONANTES... SIN PASARSE

Los establecimientos no están obligados a aceptar más de **50 monedas** en un pago. El límite en el número de monedas es una forma de agilizar las operaciones, ya que el recuento de grandes cantidades de monedas retrasaría la atención al resto de clientes del establecimiento.

Ni siquiera los propios bancos están obligados a aceptar ingresos por cantidades que supongan la entrega de más de 50 monedas, salvo que estén realizando operaciones de caja pública, como ocurre cuando nuestro banco cobra impuestos y tasas municipales.

Es verdad que algunos profesionales de sectores como el comercio o la hostelería se ven obligados cada día a realizar ingresos de importantes cantidades de monedas en las oficinas bancarias. Para ellos, las entidades se comprometen a aceptar, recontar, empaquetar y transformar la entrega periódica de moneda para su ingreso en cuenta, así como la entrega de efectivo en moneda para que dispongan de cambio, pero estos son servicios especiales de caja, por los que las entidades pueden pactar el cobro de una comisión de recuento, que se considera acorde a las buenas prácticas, siempre y cuando informen de ella y de su importe.



PIERDE SU DINERO POR UN FRAUDE BANCARIO,

DON JOSÉ

DON JOSÉ PERDIÓ TODO SU DINERO AL PASARLO A UNA NUEVA CUENTA ABIERTA MEDIANTE ENGAÑO POR UN DELINCUENTE.



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

Recibió la llamada de un número de teléfono de la entidad bancaria con la que trabaja, en la que le alertaban de que su cuenta estaba en riesgo, ya que habían detectado movimientos altamente sospechosos.

Le indicaron que la forma más segura de proteger su dinero era abrir una nueva cuenta y pasarlo todo a ella de forma inmediata para evitar que continuaran sacando su dinero.

Don José accedió a lo que le sugerían sin realizar comprobaciones de seguridad y el supuesto operador de la entidad bancaria comenzó a solicitar las claves y contraseñas de su cuenta bancaria para abrir una nueva y trasladar sus fondos a ella.

Con la información facilitada por Don José, el delincuente accedió a su cuenta bancaria y realizó una transferencia de todo su dinero a una cuenta del estafador. Como siempre que realiza alguna operación en la banca electrónica, D. José recibió las claves de seguridad por SMS, que también facilitó al operador fraudulento.

Mediante ingeniería social, los delincuentes pueden manipular el identificador de llamadas para que en la pantalla de quien la recibe no aparezca la identificación de "desconocido", y así evitar que no atendamos la llamada.

Conviene desconfiar de las llamadas telefónicas no solicitadas de nuestra entidad bancaria, por lo que, ante esta situación tan urgente, debemos llamar nosotros directamente a la entidad para confirmar la existencia de la incidencia.

Cuando realizamos alguna gestión a través de la banca electrónica, el operador nos solicitará determinadas posiciones de las claves o contraseñas, nunca las claves completas. No debemos revelar información sin estar seguros de que la fuente que la requiere es legítima.

Al facilitar todas las claves de seguridad que la entidad bancaria envía para asegurarse de que quien está realizando la operación es el verdadero cliente, el estafador no encontró ningún obstáculo para transferir el dinero de Don José a su cuenta bancaria.

Cuando Don José comprobó que su cuenta estaba a cero y que no existía ninguna nueva cuenta entre sus productos del banco, acudió a la entidad para realizar una reclamación, indicándole que la transferencia de su dinero se había realizado a una cuenta externa de forma correcta, ya que se había accedido a la web con las claves de usuario y contraseña correctas, se habían aportado las claves de seguridad enviadas por la entidad a su teléfono móvil y la firma introducida también era correcta, por lo que la entidad ha actuado con diligencia, atendiendo a la solicitud formulada por el cliente.



PISTAS

PARA RECONOCER UN POSIBLE FRAUDE Y EVITAR CAER EN ÉL

Cada día aparecen nuevos fraudes y estafas, que proliferan de forma preocupante, lo que hace crecer nuestra desconfianza a la hora de realizar compras o transacciones a través de internet. Para evitar que el miedo a un fraude nos cierre puertas tras las que realmente podemos encontrar cosas interesantes, y siempre sin bajar la guardia, debemos tener en cuenta unas pautas generales.

SI RECIBIMOS UNA COMUNICACIÓN DEL BANCO NO DEBEMOS NUNCA INTRODUCIR NUESTRAS CLAVES

Una realidad que nunca debemos olvidar es que **CUANDO UNA OFERTA ES DEMASIADO BUENA PARA SER VERDAD, LO MÁS PROBABLE ES QUE SEA FALSA**. Si nos surge alguna duda, debemos buscar la identidad de quien nos realiza esa oferta, ya que es muy frecuente que se trate de una falsificación y que el vendedor no esté identificado o imite la identidad de una empresa conocida a la que intenta suplantar. Por ello, conviene comprobar que el nombre de la empresa está correctamente escrito y que no le sobren o le falten letras.

La **MALA REDACCIÓN DEL ANUNCIO U OFERTA**, la existencia de faltas de ortografía

y la mezcla de idiomas nos indican la falta de fiabilidad, ya que una empresa seria nunca cometerá esos errores.

Antes de iniciar la contratación con un proveedor que no conocemos, debemos buscar las **OPINIONES DE OTROS USUARIOS** sobre el vendedor. De nada sirve buscar esta información cuando ya hemos sido objeto del fraude.

Si estamos comprando a través de una plataforma, nunca debemos aceptar seguir la comunicación en privado, a través de WhatsApp, correo electrónico o cualquier otra vía ajena a la plataforma, ya que la protección que esta brinda a sus clientes quedará anulada.

Las ofertas de trabajo que prometen altos ingresos por poco trabajo son claramente sospechosas, pero esta sospecha se convierte en certeza de fraude cuando requieren que el aspirante al puesto realice un pago con carácter previo a la contratación.

Si recibimos una comunicación del banco en la que tenemos que pulsar en un enlace que lleva a una página web, y aunque esta sea aparentemente la de la entidad bancaria, no debemos nunca introducir nuestras claves, ya que puede tratarse de un fraude. En muchos casos, el simple hecho de abrir el

enlace puede descargarnos una aplicación maliciosa que infecte nuestro sistema.

En caso de recibir una llamada de origen desconocido o que proviene de un número oculto, es importante evitar responder con un "SI". Un inocente interrogante para iniciar una conversación, convenientemente grabado, puede ser utilizado después para falsear una supuesta aceptación de un contrato.

En una llamada que nos resulte sospechosa no debemos nunca facilitar datos personales ni bancarios. Si quien nos llama dice ser nuestra proveedora de servicios, por ejemplo para mejorar el contrato, y nos solicita los datos personales y bancarios, claramente no estamos hablando con quien dice ser: si lo fuera, ya tendría todos nuestros datos.

Debemos ser responsables al activar nuestras claves personales para acceder a las páginas de las empresas de las que somos

clientes. Es fundamental utilizar **contraseñas robustas**, y nunca activar la opción de recordar contraseña, ya que, si lo hacemos, dejamos la puerta de acceso libre a cualquiera que acceda al dispositivo. Es verdad que hay que recordar demasiadas claves y contraseñas, pero para evitar disgustos con la memoria están los **gestores de contraseñas**, que las almacenan por nosotros. Así, solo tenemos que recordar una clave, la del gestor, que nos permite acceder a todas las demás. Hay muchos gestores de contraseñas, y algunos son gratuitos.

Si tienes dudas en materia de ciberseguridad, recuerda que tienes a tu disposición el teléfono del INCIBE **017**, gratuito y confidencial, en el que puedes hacer consultas o resolver cualquier duda sobre ciberseguridad, y donde te aconsejarán sobre cómo protegerte de forma preventiva y te asesorarán en caso de haber sido víctima de algún tipo de fraude.



ETIQUETADO

LÁMPARAS LED

Poco a poco, nos hemos ido acostumbrando a ver (y lo que más importante, a mirar) el etiquetado energético que acompaña a ciertos electrodomésticos, pero con frecuencia no nos fijamos en la etiqueta cuando se trata de comprar lámparas. Sin embargo, los datos indican que el gasto de iluminación en una vivienda ronda el 12 % del consumo total de electricidad, así que afinar en la elección de las bombillas puede reportarnos un buen ahorro, si elegimos las más eficientes.

Las lámparas o bombillas LED son más ahorradoras que las de bajo consumo o las halógenas, pero dentro de las LED hay muchas diferencias, por lo que conviene fijarse en su etiqueta.

LAS BOMBILLAS CON MEJOR CALIFICACIÓN SON ALGO MÁS CARAS, PERO SU MAYOR EFICIENCIA COMPENSA EL SOBREPREGIO.

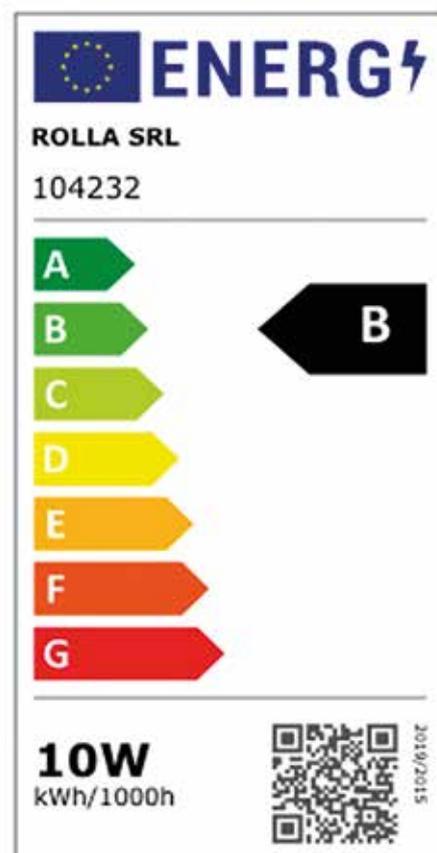
El aspecto de esta etiqueta energética es parecido al que conocemos para otros electrodomésticos, con una escala de colores y letras que van desde la A (verde) a la G (rojo). Las bombillas quedarán clasificadas según su rendimiento, es decir la iluminación que producen en relación con su consumo, siendo A la de mayor rendimiento. Naturalmente, las bombillas con mejor calificación (más cercana a la A) son algo más caras, pero su mayor eficiencia compensa el sobrepregio en la compra.

EN LA ETIQUETA ENCONTRAMOS TAMBIÉN OTRO TIPO DE INFORMACIÓN:

Marca comercial y código identificativo del modelo

Consumo anual de energía en kWh por 1.000 horas de uso.

Código QR: al escanearlo con la cámara de tu móvil accedes a más datos de la bombilla





En las fuentes luminosas, la **eficiencia** depende de su **rendimiento lumínico**, es decir, la relación entre la cantidad de luz que emiten (lúmenes, abreviado **lm**) y la electricidad que consumen (vatios, **W**). Para evaluar cuánta luz emite una lámpara, hay que fijar-

se en los lúmenes, más que en los vatios. La indicación de lúmenes suele estar impresa en el envase, en el que también se indica el **color de la luz** que emite la bombilla, que puede ser cálida, neutra o fría, y que se expresa en grados Kelvin (K):

TEMPERATURA	COLOR	CARACTERÍSTICAS DE LA LUZ	USO RECOMENDADO
2700-3500 K	Blanco cálido	Acogedora y relajante, amarillenta, similar a incandescente.	Dormitorios, salones
4000 K	Blanco natural	Similar a la luz natural	Tocador, vestidor
+5000 K	Blanco frío	Permite mejor visibilidad y nitidez, aumenta el estado de alerta.	Cocina, mesa de trabajo/ estudio

SIEMPRE ME PASO AL HACER LA COMPRA

Ir con nuestra lista de la compra elaborada a conciencia y volver con productos de más es el pan nuestro de cada día. Pero no debemos fustigarnos por ello, ya que no es más que el resultado del trabajo bien hecho por parte del establecimiento, que tiene como fin vender lo más posible. Para ello, nada se deja al azar: los responsables del comercio utilizan técnicas de venta para animar al consumidor a comprar cuantos más productos mejor, dirigirnos hacia los productos que quieren vender y lograr que nos encontremos cómodos en el establecimiento y no tengamos ganas de irnos, entre otras muchas acciones para dinamizar la compra.

Cuando somos clientes habituales de un establecimiento y ya sabemos dónde están situados los productos que normalmente componen nuestra lista de la compra, realizamos ésta con rapidez y raramente incorporamos a la cesta productos no previstos. Sin embargo, un buen día descubrimos que han cambiado la distribución y recorreremos la tienda varias veces, con desesperación, ya que no encontramos nada. Esta es una de las medidas implementadas por el establecimiento para aumentar las ventas, siguiendo el principio fundamental de que **LO QUE NO SE VE NO SE COM- PRA**. El cambio periódico de distribución de productos dentro del establecimiento aumenta las ventas, al acceder el comprador a productos que antes no veía.

Con el mismo principio, la colocación de los productos en las estanterías, denominadas

lineales, tampoco es aleatoria. Los productos que el establecimiento tiene más interés en vender se situarán a la altura de los ojos del comprador. Por eso, si el producto va destinado al público infantil se situará en la zona inferior, siempre a su alcance.

En la distribución de un supermercado existen lo que se conoce como **zonas frías**, que son las zonas más extremas del establecimiento y por ello a las que es menos probable que llegue el comprador. Para *calentar* esas zonas, es decir, que el cliente se acerque a ellas, se sitúan productos de primera necesidad, como la pa-



nadería, fruta, pescadería, carnicería, productos de limpieza, aceites o refrescos.

EL CAMBIO PERIÓDICO DE PRODUCTOS AUMENTA LAS VENTAS, AL ACCEDER EL COMPRADOR A PRODUCTOS QUE ANTES NO VEÍA.

Por otro lado, las cabeceras de los lineales, los cruces de pasillos y las zonas centrales del establecimiento, denominadas también zonas de frenado al concentrarse en ellas más clientes, se denominan **zonas calientes** y es ahí donde se sitúan las promociones y ofertas.

Las marcas o productos que están en promoción utilizan técnicas de **merchandising** para motivar el acto de compra, como utilizar cartelería atractiva, aromas que desprende la elaboración del producto en la tienda, la degustación o la decoración del expositor. El olor, la música y otros estímulos pueden recordarnos algún producto que, aunque no se encuentre en la lista de la compra, nos vendría bien comprar.

La adquisición de productos que utilizamos frecuentemente que, aunque no estén en la lista, en el momento de realizar la compra



están de oferta puede ser interesante para aprovechar el buen precio.

¿Alguien ha visto ventanas o relojes en el supermercado? Seguro que todos han contestado que no, ya que de esta forma no nos damos cuenta del tiempo que llevamos dentro del establecimiento y no nos entra la prisa por irnos.

Finalizada la compra, en la caja y en los espacios para la cola de las cajas el establecimiento ofrece productos de compra por impulso, revistas, dulces, pilas, etc.

Salir del supermercado solo con los productos de la lista de la compra es difícil, pero es importante conocer los impulsos que el establecimiento me envía para aumentar mi compra, y decidir libremente si me someto o no a ellos.



COMPRAS ONLINE: ¿ESTOY COMPRANDO A QUIEN CREO?

Si tenemos un problema con un producto comprado online, nos sorprende cuando la web a través de la que realizamos la compra nos dice que debemos reclamar al vendedor, cuando nosotros creemos haber comprado directamente a esa web, por lo que consideramos que debe ser ella quien se responsabilice.

Cada día es más frecuente que entremos a comprar en una web y ésta, además de vender sus productos, ofrezca también productos vendidos por otra empresa. Esta figura,

denominada MARKETPLACE ONLINE, es una plataforma que reúne a varios vendedores y una gran gama de categorías y productos, actuando como intermediario. Estamos hablando de plataformas como Amazon, Carrefour, Ebay, Airbnb, AliExpress y otras muchas.

Por eso, antes de realizar la compra de un producto debemos conocer la identidad de la empresa que realiza la venta. Para ello, cuando seleccionamos un producto en la web aparece indica-

do **VENDIDO Y ENVIADO POR**, seguido del nombre del vendedor en el que tenemos un vínculo para acceder a sus datos. De esta forma, podemos identificar al vendedor y comprobar su dirección antes de realizar la compra, lo que será imprescindible en caso de tener que reclamar. Igualmente, en caso de que el vendedor o prestador de servicio sea un particular, debemos recordar que los conflictos que puedan surgir quedarán fuera del ámbito de consumo.



ACTIVIDADES DE LA OFICINA DE CONSUMO

CHARLAS INFORMATIVAS DE CONSUMO

A lo largo de 2024, el personal de la Oficina de Consumo recorrió la provincia impartiendo charlas a petición de ayuntamientos, juntas vecinales y asociaciones de diversa índole, hasta completar un calendario de 80 charlas. Como siempre ocurre, los temas impartidos fueron muy variados, ya que son seleccionados por las propias entidades destinatarias de la actividad de entre un amplio abanico de propuestas.



XXIV JORNADA PROVINCIAL DE CONSUMO

En 2024, nuestra Oficina celebró la XXIV Jornada Provincial de Consumo. Como siempre, el objetivo fundamental de la actividad era intensificar la comunicación con las entidades locales de la provincia. Cuarenta representantes de ayuntamientos y juntas vecinales participaron en esta Jornada, que se desarrolló en León el 15 de marzo, coincidiendo con la celebración del Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras.

COLABORACIONES RADIOFÓNICAS

La Oficina de Consumo continúa colaborando semanalmente con el programa de radio *Es la mañana de León*, de la emisora **esRadio** (León, 90.2 y Astorga, 97.7 del dial de FM), llevando cada jueves a los hogares leoneses la información sobre consumo, ayudando a los oyentes a descubrir las últimas novedades normativas y ofreciendo consejos y recomendaciones prácticas sobre temas de interés del ámbito de consumo.



II ENCUENTRO EN EL CAMINO

En el mes de febrero, la Oficina de Consumo participó en la mesa redonda del *II Encuentro en el Camino*, organizada por el Servicio de Turismo de la Diputación de León celebrada en Camponaraya, en la que las técnicas de la Oficina hablaron de *La importancia del trato justo*, relacionado con el paso de los peregrinos por la provincia de León.



NUESTROS USUARIOS RECLAMAN:

1 ALQUILER DE COCHE SIN SEGURO A TODO RIESGO.

Alquiló un coche con la empresa donde le resultaba más económico y no contrató seguro a todo riesgo, ya que elevaba el precio del alquiler y tenía el seguro a terceros. Al devolver el vehículo, la empresa detectó un golpe que no tenía en el momento de la entrega, por lo que le reclamó el pago de la reparación.

El usuario acudió a la Oficina de Consumo a reclamar, ya que el vehículo tenía seguro cuando lo alquiló.

Reclamación improcedente, ya que al no contratar el seguro a todo riesgo, no tiene cubiertos los daños propios. El seguro obligatorio cubre únicamente los daños causados a terceros.

2 CUENTA SOPORTE SIN MOVIMIENTOS ADICIONALES EN LA QUE COBRAN COMISIONES Y GASTOS.

Contrató un préstamo hipotecario el 30 de marzo de 2012 y el banco le impuso abrir una cuenta vinculada que únicamente se destina al pago de los recibos de la hipoteca. Sin embargo, el banco le cobra comisiones.

Tras mediar la Oficina de Consumo, el banco ha devuelto las comisiones cobradas ya que, al estar firmada la hipoteca antes del 29 de abril de 2012, de acuerdo con el criterio del Banco de España, en la cuenta vinculada a un préstamo hipotecario que no registra más movimientos que los relativos al pago del préstamo no corresponde el cobro de comisión de mantenimiento.

Debemos saber que si la cuenta se abrió con posterioridad al 29 de abril de 2012 pueden cobrar comisión aunque se destine sólo a pagar la hipoteca si ha sido debidamente informado y el coste del mantenimiento de la cuenta se recoge en el contrato, sin que dicho coste pueda modificarse por la entidad a lo largo de la vida del préstamo.

3 COBRO GASTOS DE ELABORACIÓN PRESUPUESTO APARATO EN GARANTÍA CON AVERÍA NO CUBIERTA.

Se le averió el teléfono durante el plazo de garantía y lo llevó al servicio técnico, donde le entregaron el resguardo de depósito. Días después le comunicaron que el teléfono tenía un golpe, por lo que la reparación no entraba en garantía y tenía un coste de 124 €. Como no le compensaba pagar ese importe por la reparación, solicitó que le devolvieran el teléfono sin reparar, indicándole que tendría que pagar 40 € por la elaboración del presupuesto.

Reclamación improcedente, ya que en el resguardo de depósito se informa del importe que debe abonarse por la elaboración del presupuesto si no se realiza la reparación.

4

FRIGORÍFICO QUE CONDENSA, PERO SE LO CAMBIAN

Hace pocos meses que compró un frigorífico en el que se producen condensaciones de agua, provocando que se mojen los alimentos. Ha llamado al servicio técnico varias veces y no le resuelven el problema.

Tras mediar la Oficina de Consumo el vendedor ha accedido al cambio del frigorífico, aunque señala que lo hace como atención comercial, ya que el servicio técnico no estima que haya defecto de funcionamiento.

5

CAMBIÓ DE COMPAÑÍA DE GAS Y LA ANTERIOR LE SIGUE COBRANDO EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Contrató el gas con otra compañía con mejor precio, pero la anterior sigue emitiendo facturas. Reclamó a la empresa y le dicen que tiene que pagar el servicio de mantenimiento, del que no había solicitado expresamente la baja.

Tras mediar la Oficina de Consumo, la comercializadora devolvió el importe cobrado en las facturas emitidas desde que el contrato de gas pasó a la nueva compañía.

Debemos saber que los servicios adicionales que hayan sido contratados por el consumidor junto con el suministro de gas natural deben quedar cancelados a la vez que el suministro de gas natural, salvo que el consumidor indique expresamente que quiere mantenerlos.



¿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