

# CONSUMO al DÍA



DIPUTACIÓN  
DE LEÓN



OFICINA  
DE  
CONSUMO



ALIMENTOS NO  
ENVASADOS: TAMBIÉN  
VAN ETIQUETADOS

TELÉFONOS Y TABLETAS  
MÁS DURADEROS Y  
REPARABLES

SEGUROS: QUÉ  
HACER EN CASO  
DE SINIESTRO

# SUMARIO

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Alimentos no envasados: también van etiquetados .....                        | 4  |
| Actividades multiaventura. Disfrutar con cabeza .....                        | 6  |
| Teléfonos y tabletas. Más duraderos y reparables. ....                       | 8  |
| Ojo al utilizar redes wifi públicas. ....                                    | 10 |
| Don José se anima a comprar en Internet. ....                                | 12 |
| Consortio de compensación de seguros. ¿Qué es y cuándo puede ayudarnos?..... | 14 |
| Seguros. Qué hacer en caso de siniestro .....                                | 16 |
| Patinetes eléctricos. Nuevas normas para circular con seguridad .....        | 18 |
| ¿Qué hacer con los neumáticos viejos? .....                                  | 19 |
| Transferencias inmediatas: rápidas, seguras y al mismo coste .....           | 20 |
| Actividades de la Oficina de Consumo .....                                   | 21 |
| Nuestros usuarios reclaman.....                                              | 22 |

## Edita:



## Diseño e impresión:



Diputación de León / Oficina de Consumo  
Redacción: Elena Cimas Hernando

D.L.: LE-1195-2003

# PRESENTACIÓN

Hace ya 35 años que la Diputación Provincial de León puso en marcha su Oficina de Consumo. En estas tres décadas y media, esta institución provincial ha consolidado y fortalecido una herramienta a la que la población leonesa ha aprendido a acercarse en busca de asesoramiento, orientación y ayuda en materia de consumo.

Nuestra provincia se ve amenazada por graves problemas que afectan a su economía, su salud ambiental y al bienestar social de su población, y que marcan las directrices de las actuaciones a llevar a cabo por esta Diputación. Sin embargo, también somos conscientes de que las pequeñas complicaciones que la vida diaria nos impone a los consumidores y consumidoras, aunque puedan parecer insignificantes por su repercusión económica o personal en la vida de las personas afectadas, no lo son en absoluto. Ningún problema lo es cuando supone para quien lo sufre inquietud, frustración y sensación de desatención.

Por ello, el fundamento de la existencia de la Oficina de Consumo no es solo intentar solucionar el problema puntual registrado en cada caso, sino desplegar los procedimientos y herramientas necesarios para que la ciudadanía de nuestra provincia perciba que es fácil utilizar su servicio, que se sienta escuchada y atendida, y que cuente con la información necesaria para afrontar sus relaciones de consumo con libertad y autonomía. Y por eso, entre otras cosas, ponemos un año más en vuestras manos esta revista. Os invito a leerla, y a dirigiros, siempre que lo necesitéis, a nuestra (vuestra) Oficina de Consumo.

**Gerardo Álvarez Courel**  
Presidente de la Diputación de León

# ALIMENTOS NO ENVASADOS: TAMBIÉN VAN ETIQUETADOS

Cuando vamos a la carnicería, la pescadería o la frutería, la mayoría de los productos se venden **sin envase individual**. Sin embargo, eso no significa que carezcan de información: la normativa de consumo establece que también en estos casos debemos recibir datos claros sobre lo que compramos, que se ofrecerá a las personas consumidoras a través de tablillas o carteles informativos.

## Carne fresca

En la carne de vacuno, ovino, caprino, porcino y aves de corral, es obligatorio indicar:

- **denominación de venta** (qué tipo de carne es);
- **país de cría y sacrificio** (origen);
- en el caso del vacuno, además, el **país de nacimiento**;
- si es carne picada, se debe especificar el **contenido en grasa y proporción de colágeno**.

## Pescado y marisco

En el pescado y productos de la pesca, ya sean frescos o congelados, la etiqueta o cartel debe informar de:

- **denominación comercial y científica** de la especie;
- **método de producción**: pesca extractiva, acuicultura o marisqueo;
- **zona de captura o cría** (atlántico, mediterráneo, océano Índico, etc.).
- **estado físico**: fresco, descongelado, salado, etc.

## Frutas y verduras

En frutas y hortalizas frescas, la información obligatoria incluye:

- **denominación** del producto y, en su caso, **variedad**;
- **país de origen**;
- en algunos casos, también la **categoría de calidad** (extra, I o II).







### Productos envasados por el propio establecimiento

Cuando es el comercio quien envasa los alimentos para su venta inmediata (por ejemplo, bandejas de filetes de carne o pescado, o fruta cortada), la etiqueta debe recoger como mínimo:

- **denominación del alimento;**
- **lista de ingredientes** (si procede);
- **cantidad neta;**
- **fecha de envasado y de caducidad o consumo preferente;**
- **condiciones de conservación;**
- **datos del responsable** (nombre o razón social).



### El precio, siempre visible

En todos los casos, el **precio de venta al público** debe estar claramente expuesto, ya sea en carteles o etiquetas, e indicar si se trata de **precio por unidad o por kilogramo**. Esto permite comparar productos y garantiza la transparencia en la compra.

# ACTIVIDADES MULTIAVENTURA

## DISFRUTAR CON CABEZA



Con la llegada del buen tiempo, muchas personas se animan a disfrutar de actividades de turismo activo o multiaventura: piragüismo, senderismo guiado, escalada, tirolinas, rutas en quad, barranquismo, etc. Estas experiencias combinan ocio, deporte y naturaleza, y en nuestra provincia se ofrecen en muchos entornos rurales de gran valor paisajístico.

Ahora bien, aunque resulten muy atractivas, **estas actividades deben contratarse con ciertas precauciones**, ya que conllevan riesgos y es importante asegurarse de que la empresa organizadora cumple con sus obligaciones legales. A continuación explicamos, desde el punto de vista del consumidor o consumidora, qué debemos tener en cuenta al contratar.

### INFORMACIÓN PREVIA: SABER LO QUE CONTRATAMOS

Antes de contratar una actividad, tenemos **derecho a recibir información clara y veraz** sobre:

- en qué consiste la actividad, su duración y nivel de dificultad;
- edad mínima o condiciones físicas necesarias;
- qué incluye el precio (material, seguros, transporte, etc.);
- qué debemos llevar nosotros (ropa, calzado, comida...);
- qué pasa si se cancela la actividad (por mal tiempo, por no cubrirse el número mínimo de personas, etc.).

Esta información debe facilitarse **antes de pagar nada** y preferiblemente por escrito, especialmente si contratamos por internet o a través de agencias.



## OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ORGANIZADORA

Las empresas que ofrecen actividades de turismo activo deben estar **debidamente registradas** y cumplir todas las exigencias legales y administrativas:

- **disponer de personal cualificado**, con formación específica para cada tipo de actividad;
- **contar con seguros obligatorios**: al menos un seguro de responsabilidad civil y uno de accidentes que cubra a los participantes;
- **garantizar la seguridad del grupo**: proporcionar el material necesario (como cascos, arneses o chalecos salvavidas), asegurarse de que esté en buen estado y dar instrucciones claras sobre su uso antes de comenzar, así como informar sobre cómo actuar durante la actividad y qué hacer en caso de incidente;
- **contar con autorización** para usar determinados espacios naturales, si así lo requiere la normativa autonómica o local.

## PRECIO, PAGO Y FACTURA

Como en cualquier servicio, la empresa debe informarnos **del precio total antes de formalizar la reserva**, con impuestos incluidos.

Si se exige pago por adelantado, también deben explicarnos en qué casos tendremos derecho a devolución, por ejemplo, si cancelamos la actividad con antelación suficiente o si la empresa suspende la actividad por causas ajenas a nuestra voluntad.

Y muy importante: **tenemos derecho a exigir factura o justificante de pago**. No debemos olvidar que, en caso de incidencia, la documentación es imprescindible para reclamar.

## ¿Y SI HAY UN PROBLEMA?

Si algo no sale como estaba previsto (la actividad no se corresponde con lo anunciado, se cancela sin motivo, no se cumplen las medidas de seguridad...), tenemos derecho a **presentar una reclamación**.

La empresa debe tener **hojas de reclamaciones a disposición del público**. Si no responde o no soluciona el problema, podemos acudir a la **Oficina de Consumo** que nos corresponda por domicilio, desde donde nos ayudarán a tramitar la reclamación de forma gratuita.

Y si se produce algún daño personal, tendremos que reclamar a través del **seguro de la empresa** o incluso acudir a los tribunales, si fuera necesario.

## DISFRUTAR CON CABEZA

Las actividades multiaventura son una forma estupenda de disfrutar del tiempo libre, de la naturaleza y de nuestro entorno rural, pero **siempre deben organizarse con seguridad y garantías**. Elegir empresas serias, cumplir con las indicaciones y recomendaciones de los profesionales, y ser respetuosos con el entorno y con el resto de participantes son pasos clave para poder disfrutar sin sobresaltos.



# TELÉFONOS Y TABLETAS MÁS DURADEROS Y REPARABLES

Desde el **20 de junio de 2025** se encuentran en vigor nuevas normas en la Unión Europea que afectan a los **teléfonos móviles, teléfonos inalámbricos y tabletas**. Estas normas buscan que estos dispositivos **duren más, se reparen con mayor facilidad y consuman menos energía**, beneficiando tanto a los consumidores como al medio ambiente.



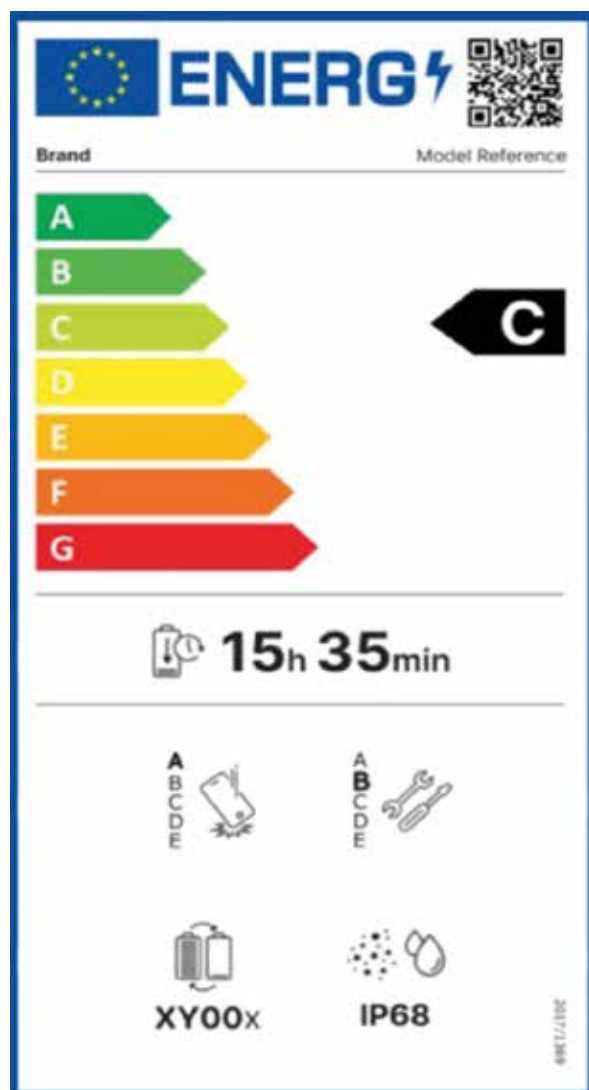


Entre las exigencias recogidas por la nueva normativa destacan:

- **mayor resistencia** a golpes, polvo y agua;
- **baterías más duraderas**, que mantengan el 80 % de su capacidad original tras 800 cargas;
- **obligación de facilitar repuestos** (baterías, pantallas...) durante al menos **7 años** desde que deje de venderse el modelo;
- **actualizaciones del sistema operativo** durante un mínimo de 5 años;
- **acceso a herramientas de reparación** para profesionales del sector.

Además, los nuevos dispositivos deberán llevar una **etiqueta energética**, similar a la de los electrodomésticos, que mostrará:

- **eficiencia energética** del dispositivo, que se califica de la **A (mejor) a la G (peor)**.
- la **autonomía real de la batería**, medida en horas y minutos por carga completa.
- **resistencia al polvo, al agua y a caídas accidentales**, que va de la A (más resistente) a la E (menos resistente).
- y, por primera vez, una **puntuación de reparabilidad**, que también va de la A (más fácil de reparar) a la E (más difícil).



Con estas medidas, se espera reducir residuos electrónicos, **ahorrar energía** (un 33 % menos de consumo) y **favorecer un consumo más responsable**. Se calcula que los consumidores podrían ahorrar **hasta 20.000 millones de euros** en 2030 gracias a dispositivos más eficientes y duraderos.

En definitiva, estas nuevas normas permitirán que nuestras decisiones de compra sean **más sostenibles**, ayudando al planeta... y también a nuestro bolsillo.

# OJO

## AL UTILIZAR REDES WIFI PÚBLICAS

Cada vez es más habitual encontrar redes wifi abiertas y gratuitas en cafeterías, bibliotecas, aeropuertos, estaciones o incluso en la calle. Son muy cómodas: nos permiten navegar sin gastar datos del móvil. Pero también tienen un **riesgo importante**: si las usamos para hacer compras o acceder a nuestra cuenta bancaria, **podemos quedar expuestos a fraudes y robos de información**.

### REDES POCO SEGURAS

Muchas redes wifi públicas no son seguras, porque no requieren contraseña o usan sistemas de protección obsoletos. Esto facilita que otras personas conectadas a la misma red puedan **interceptar lo que hacemos** y capturar nuestros datos sin que nos demos cuenta.

También es posible que se creen **redes falsas**, con nombres que imitan al del establecimiento ("Café\_WiFi\_Free"), para que los usuarios se conecten a ellas y controlar todo lo que hacen desde ahí.

### ALGUNAS CLAVES PARA PROTEGERNOS

La recomendación principal es clara: **evita hacer operaciones delicadas desde redes públicas**. Nada de banca electrónica ni compras online, ni conexiones que exijan identificarnos con contraseñas.

Si necesitas conectarte cuando estás fuera de tu red wifi de confianza, sigue estas precauciones:

- **no escribas contraseñas ni datos personales** en páginas sin "https" y sin el candado de seguridad en la barra del navegador;
- **desactiva la conexión automática al wifi** en tu móvil o portátil;
- **cierra siempre sesión** después de usar cualquier servicio;
- **mantén tus dispositivos actualizados y con protección antivirus**.

Si es posible, utiliza tu **conexión de datos móviles** o una **VPN (Red Privada Virtual)** para navegar de forma más segura.







## ¿Y SI OCURRE UN PROBLEMA?

Si detectas un cargo extraño o crees que han robado tus datos tras conectarte a una red pública:

- informa a tu banco de inmediato para **bloquear tarjetas** o cancelar operaciones;
- **cambia tus contraseñas** por otras nuevas y seguras;
- guarda pruebas (pantallazos, correos, etc.) por si necesitas **presentar una reclamación**.

Recuerda, las redes wifi públicas pueden ser útiles, pero **no son un lugar seguro para gestiones sensibles**. Mejor espera a estar en casa o utiliza la conexión de datos. Con un poco de precaución, evitarás disgustos y protegerás tu información personal y tu dinero.



SE ANIMA A COMPRAR EN INTERNET

# DON JOSÉ

ANIMADO POR SU NIETA, QUE LE DECÍA  
QUE EN INTERNET SE ENCUENTRA DE TODO  
Y A MEJOR PRECIO, DON JOSÉ DECIDIÓ  
PROBAR SUERTE Y HACER UNAS COMPRAS  
ONLINE



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

Buscó en el móvil, vio una página con muchas ofertas y, sin fijarse demasiado, se lanzó a comprar, porque en la web aparecían fotos estupendas y precios muy rebajados.

Seleccionó unas zapatillas, un pijama y un pequeño aspirador sin cable; añadió los productos a la cesta y pagó con su tarjeta, sin fijarse en que la dirección de la web no empezaba por https://, y que no figuraban datos del vendedor: ni nombre, ni CIF, ni dirección completa, solo un correo electrónico genérico.

Recibió la confirmación de pedido en su correo electrónico, y comprobó desolado que no había puesto bien la talla de las zapatillas. Trató de contactar con la empresa, pero nadie respondía a sus mensajes.

Un mes después, recibió el paquete: naturalmente, las zapatillas no le valían y el pijama no le gustaba. Agobiado con tantos inconvenientes, trató de desistir del pedido, pero no encontró información sobre cómo devolver los productos.

Resignado a quedarse con la compra, decidió limpiar el interior de su coche con su nuevo aspirador. Sin embargo, a los pocos minutos se paró y fue imposible hacerlo funcionar de nuevo. Tampoco esta vez pudo solucionar el problema, ya que no encontró información del servicio técnico al que debía dirigirse.

Cuando quiso reclamar, descubrió que el vendedor estaba en Taiwan, un país de fuera de la Unión Europea, por lo que su Oficina de Consumo no podía intervenir.

Don José ha aprendido que comprar por internet puede ser cómodo y ventajoso, pero solo si se hace con seguridad, información y prudencia. Debemos comprobar siempre a quién compramos, utilizar medios de pago seguros y tomar precauciones frente a los delincuentes: nada de Wifi abiertas, y para pagar, mejor tarjetas prepago, físicas o virtuales, o pasarelas de pago seguras.

Comprar en internet es como ir de tiendas: hay que fijarse en las ofertas y verificar las características y precios de los productos que nos interesan, comparando entre distintos vendedores. En la web, la foto de cada producto debe ir acompañada de una descripción completa de las medidas, materiales, colores y otras especificaciones necesarias, que conviene leer.

Antes de comprar por internet, debemos comprobar que la página es segura (dirección que comience por "https://" y con el símbolo del candado cerrado) y que el vendedor está claramente identificado: nombre o razón social, CIF o NIF, dirección, teléfono y correo de contacto. Si no aparecen esos datos, mejor no comprar.

Conviene revisar bien la cesta de la compra antes de confirmar el pedido, comprobar que los artículos, modelos y tallas son los correctos, fijarse en los gastos de envío y plazos de entrega, y guardar una copia del pedido o confirmación del pago.

Recuerda que en la UE existe el derecho a desistir del contrato en 14 días sin necesidad de justificar el motivo, y el vendedor debe facilitar la información necesaria para hacerlo y reembolsar el dinero, aunque pueden cobrarnos los gastos de devolución.

Los productos tienen, igual que al comprar en tiendas físicas, tres años de garantía. Si hay algún problema, debemos reclamar por escrito al vendedor. Y si no obtenemos respuesta, podemos acudir a la Oficina de Consumo, que puede presentar la reclamación ante la empresa en nombre del consumidor.

La oficina de Consumo solo puede actuar frente a empresas de la UE. Don José no tiene más opción que resolver los problemas directamente con el vendedor, pero si este no da soluciones o el contacto no es posible, no hay nada que hacer.



# CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

## ¿QUÉ ES Y CUÁNDO PUEDE AYUDARNOS?

Cuando contratamos un seguro, normalmente lo hacemos con una compañía aseguradora privada. Estas aseguradoras nos cubren frente a diferentes riesgos: daños en el hogar, accidentes de tráfico, robos, etc. Pero ¿qué ocurre cuando sucede algo muy grave o fuera de lo común, como una inundación ocasionada por una DANA, un terremoto o una erupción volcánica? ¿Y si nadie quiere asegurarnos el coche? En esos casos, puede intervenir el **Consortio de Compensación de Seguros (CCS)**.

### ¿QUÉ ES EL CONSORCIO?

El Consortio de Compensación de Seguros es un **organismo público que depende del Ministerio de Economía**. Su función principal es **proteger a las personas aseguradas en situaciones excepcionales**, cuando la aseguradora privada no puede o no quiere hacerlo. No sustituye a las compañías aseguradoras, pero sí **las complementa** cuando se dan ciertos casos especiales.

Para poder cumplir con este papel, el Consortio se financia con una pequeña parte del dinero que pagamos en la mayoría de los seguros. Esa parte aparece reflejada en la póliza como "recargo a favor del Consortio". Gracias a ello, el Consortio puede actuar cuando se necesita.

### ¿CUÁNDO INTERVIENE?

El Consortio **interviene**, entre otras, en dos **situaciones muy importantes**:

1. **cuando se producen fenómenos extraordinarios o catástrofes naturales;**
2. **cuando nadie quiere asegurarnos el coche y en daños ocasionados por vehículos sin seguro o robados.**

#### 1. Daños por fenómenos extraordinarios

Uno de los casos más conocidos en los que actúa el CCS es cuando ocurren **catástrofes naturales** o eventos de carácter excepcional. Entre los más comunes están:

- inundaciones por lluvias intensas o desbordamiento de ríos;
- terremotos, erupciones volcánicas, maremotos;
- vientos huracanados con una velocidad superior a 120 km/h;
- tornados o pedrisco de gran tamaño;
- actos terroristas o disturbios graves que provoquen daños materiales o personales.

En estos casos, **aunque tengamos contratado un seguro privado, será el Consortio quien se haga cargo de pagar los daños** si se cumplen los requisitos. Esto incluye tanto

bienes materiales (vivienda, vehículo, negocio...) como daños personales.

### ¿Qué se necesita para poder recibir una indemnización?

Para que el Consorcio nos indemnice, deben cumplirse tres condiciones básicas:

- **tener un seguro en vigor** que cubra el bien afectado (por ejemplo, una póliza de hogar o de automóvil);
- **estar al día en el pago** de la prima del seguro;
- que la causa del daño esté incluida entre los fenómenos extraordinarios que cubre el CCS.

## 2. Seguro de automóvil

Otra importante función del Consorcio es garantizar que **toda persona pueda disponer del seguro obligatorio de automóvil**, incluso si ninguna aseguradora quiere asumir ese riesgo. Esto puede suceder, por ejemplo,

cuando una persona ha tenido varios accidentes, ha impagado seguros anteriores o su vehículo es muy antiguo.

Si hemos intentado contratar un seguro y **nos lo han denegado al menos en dos aseguradoras**, podemos solicitar al Consorcio que nos asegure. Esta cobertura solo incluye el **seguro obligatorio de responsabilidad civil**, es decir, el mínimo legal para poder circular. No incluye coberturas opcionales como lunas, robo, incendio o daños propios.

En relación con el seguro de automóvil, el Consorcio interviene también en **daños causados por vehículos desconocidos, sin seguro o robados**.

En resumen, el Consorcio de Compensación de Seguros es una **garantía adicional para todas las personas aseguradas**, y su misión es que, incluso en circunstancias difíciles, **no nos quedemos sin protección**.



# SEGUROS

## QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO

Cuando ocurre un siniestro para cuya cobertura tenemos contratado un seguro, muchas personas se encuentran frente a la dificultad de no saber cómo actuar con su aseguradora. El procedimiento que vamos a repasar sirve para cualquier siniestro cubierto por una póliza: inundaciones, robos, daños en el hogar, accidentes... Conviene tener claras unas pautas básicas que nos ayuden a **actuar con rapidez y eficacia**.

### 1. Comunicar el siniestro sin demora

La normativa establece que debemos **informar a la aseguradora en un plazo máximo de 7 días** desde que se produce el siniestro, salvo que la póliza indique otro mayor. Cuanto antes lo hagamos, mejor. Podemos comunicarlo por teléfono, correo electrónico, la aplicación móvil de la compañía o en la oficina de nuestro mediador de seguros.



### 2. Recoger pruebas y documentación

Es fundamental **guardar todas las pruebas posibles**:

- fotografías o vídeos de los daños;
- relación de los bienes afectados.
- facturas o recibos que acrediten su valor.
- denuncias (en caso de robo) o partes oficiales (como atestados de bomberos o policía).

Cuanta más documentación tengamos, más fácil será acreditar la reclamación.

### 3. Cooperar con el perito

La aseguradora enviará a un **perito** para valorar los daños. Conviene acompañarlo en la visita, explicar lo ocurrido y mostrarle las pruebas recogidas. También podemos pedir copia de su informe, con base en el principio de transparencia y el derecho a estar informado.

Mientras tanto, podemos hacer **reparaciones urgentes para evitar daños mayores** (por ejemplo, tapar un tejado roto para que no entre agua), pero siempre guardando facturas.



#### 4. La propuesta de indemnización

Tras la valoración, la aseguradora debe presentar una **propuesta de indemnización**. El plazo general para que la aseguradora pague es de **40 días desde la notificación del siniestro**, y debe abonar al menos la cantidad mínima de lo que pueda corresponder según las circunstancias que conoce.



Si la compañía necesita más tiempo para valorar los daños, tiene un máximo de **3 meses** para pagar la indemnización completa.

#### 5. ¿Y si no estoy de acuerdo?

Si la oferta es insuficiente o la aseguradora rechaza el siniestro caben varias actuaciones posibles.

- Podemos solicitar una **segunda peritación**. Los honorarios de este segundo perito corren por tu cuenta, aunque si la oferta inicial de la compañía era manifiestamente desproporcionada, podrías recuperarlos.
- Cabe recurrir al **servicio de atención al cliente** o al **defensor del asegurado** de la compañía. Recuerda que la **Oficina de Consumo puede actuar en representación de las personas aseguradas**, presentando en su nombre la reclamación ante el servicio de atención al cliente de la aseguradora en demanda de una solución.
- Si no responden en un plazo de **1 mes**, o su respuesta no nos satisface, podemos reclamar ante la **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**.
- En último término, siempre queda abierta la vía judicial.

En resumen, tras un siniestro, la clave es **actuar rápido, reunir pruebas y cumplir los plazos**. Y si la aseguradora no responde como debe, recuerda que **la Oficina de Consumo puede ayudarte** en la gestión de la reclamación.

# PATINETES ELÉCTRICOS

## NUEVAS NORMAS PARA CIRCULAR CON SEGURIDAD

Los **patinetes eléctricos**, también llamados **Vehículos de Movilidad Personal (VMP)**, se han convertido en una forma de transporte cada vez más habitual en nuestras ciudades. Son vehículos de **una o más ruedas, propulsados exclusivamente por motor eléctrico**, capaces de alcanzar velocidades de entre **6 y 25 km/h**, y diseñados para circular por calzadas y carriles bici, pero **nunca por aceras ni zonas peatonales**.

Desde el **22 de enero de 2024**, todos los patinetes eléctricos que se vendan en España deben contar con el **certificado de circulación de la DGT**. Este certificado garantiza que el vehículo cumple con los requisitos técnicos de seguridad (frenos, luces, reflectantes, estabilidad, etc.). Los nuevos modelos deben llevar una **placa identificativa** con los datos del fabricante, número de serie y velocidad máxima.

Sin embargo, quienes ya posean un patinete adquirido antes de esa fecha **podrán seguir circulando con él hasta el 22 de enero de 2027**, gracias a la **moratoria establecida por la DGT**. A partir de esa fecha, solo podrán circular los patinetes con certificado.

Otra novedad importante es que, a partir del **2 de enero de 2026**, será **obligatorio contratar un seguro de responsabilidad civil** para los usuarios de estos vehículos, de forma similar a la de los ciclomotores o automóviles.

Con estas medidas, se pretende aumentar la **seguridad vial** y la **protección de todos los usuarios de la vía pública**, fomentando un uso responsable de un medio de transporte que ha llegado para quedarse.







# ¿QUÉ HACER CON LOS NEUMÁTICOS VIEJOS?

Todos los neumáticos, tarde o temprano, llegan al final de su vida útil. Cuando ya no sirven para circular con seguridad, hay que sustituirlos. Pero, ¿qué ocurre con los viejos? Muchas personas no tienen claro qué hacer con ellos, e incluso hay quien piensa que puede, simplemente, tirarlos a la basura.

De acuerdo con una norma recientemente aprobada, cuando cambiamos los neumáticos en un taller o establecimiento autorizado **no tenemos que preocuparnos por deshacernos de los antiguos**, ya que el propio taller está obligado a retirarlos y gestionarlos adecuadamente, sin coste adicional para el cliente. Esto significa que, al pagar por los neumáticos nuevos y su montaje, ya está incluido el tratamiento de los viejos.

Además, está expresamente prohibido que estos residuos se abandonen en vertederos, cunetas o solares. El objetivo es evitar impactos negativos sobre el medio ambiente y fomentar el reciclaje, ya que los neumáticos fuera de uso pueden aprovecharse para obtener nuevos materiales, combustibles alternativos o emplearse en obras públicas.

Para la persona consumidora, la regla es sencilla: **cundo cambies tus neumáticos, el taller se encarga de los antiguos**. Si alguna empresa intentara cobrarte un suplemento por retirarlos, o se negara a hacerlo, estarías en tu derecho de reclamar.



# TRANSFERENCIAS INMEDIATAS RÁPIDAS, SEGURAS Y AL MISMO COSTE

Desde el **9 de octubre de 2025**, todas las entidades financieras de la zona euro deben ofrecer a sus clientes la posibilidad de realizar y recibir **transferencias inmediatas en euros**. De esta forma, cualquier persona puede enviar dinero dentro de la Unión Europea en cuestión de segundos, con la misma seguridad y sin sobrecoste alguno.

Estas transferencias permiten que el dinero llegue a la cuenta del destinatario **en menos de 10 segundos**, cualquier día y a cualquier hora. Hasta ahora, los bancos no estaban obligados a ofrecer este servicio, y cuando lo hacían, las transferencias rápidas podían suponer un coste adicional. Con la nueva normativa, el **precio no puede ser superior al de una transferencia convencional**. Esto significa que las transferencias inmediatas serán gratuitas en aquellos casos en que las transferencias ordinarias lo sean.

Además, la nueva norma refuerza la **protección frente a fraudes**. Los bancos y proveedores de servicios de pago deben ofrecer un **servicio de verificación del beneficiario**, que permite comprobar si el nombre y la cuenta del destinatario coinciden antes de autorizar el envío del dinero. Esto reducirá los errores y las estafas, tan frecuentes en los pagos online.

Otra novedad es que los usuarios podrán **establecer límites personalizados** a los importes de sus transferencias inmediatas, por motivos de seguridad o control del gasto.

**Un consejo:** antes de confirmar una transferencia inmediata, **verifica siempre el nombre y número de cuenta del destinatario**, y usa exclusivamente **canales oficiales** (app o web del banco). Así podrás disfrutar de todas las ventajas de este nuevo sistema con total seguridad.



# ACTIVIDADES DE LA OFICINA DE CONSUMO

## CHARLAS INFORMATIVAS DE CONSUMO

Un año más, en 2025 el personal de la Oficina de Consumo recorrió la provincia impartiendo charlas a petición de ayuntamientos, juntas vecinales y asociaciones de todo tipo. Con ello se elaboró un calendario de casi 80 charlas, cuyos temas fueron elegidos por los propios solicitantes de entre una amplia oferta propuesta por la propia Oficina, destacando especialmente el de *Etiquetado de alimentos*, que se impartió en veinte localidades.

## XXV JORNADA PROVINCIAL DE CONSUMO

Nuestra Oficina celebró este año la XXV Jornada Provincial de Consumo, una actividad cuyo objetivo fundamental es intensificar la comunicación con las entidades locales de la provincia, y que se desarrolló en León el 14 de marzo, víspera de la celebración del Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras. Una veintena de representantes de ayuntamientos y juntas vecinales participaron en esta Jornada y pudieron disfrutar de la ponencia impartida por Miriam Puente, Técnico de Conocimiento y Concienciación para la Ciudadanía del INCIBE: *Identificando fraudes online, buenas prácticas para comprar de forma segura*.



## COLABORACIONES RADIOFÓNICAS

La actualidad de consumo se cuele en los hogares leoneses subida a las ondas de radio, gracias al espacio que semanalmente dedica a este tema el programa *Es la mañana de León*, de la emisora **esRadio** (León, 90.2 y Astorga, 97.7 del dial de FM). Cada jueves intentamos simplificar la información de consumo, explicando las principales novedades normativas y poniendo a disposición de los oyentes recomendaciones sencillas y prácticas sobre consumo.

## JUBILACIÓN

Treinta años se han pasado en un soplo, hasta el punto de que hay quien cree que tendría que haberse quedado alguno más dirigiendo la Oficina de Consumo... Pero también estamos seguros de que **Charo Teresa** se ha ganado a pulso un descanso, y por eso en marzo pasado celebramos con ella por todo lo alto su jubilación. Los consumidores leoneses la echarán mucho de menos; sus compañeras... aún más.



# NUESTROS USUARIOS RECLAMAN:

## 1

### **CONTRATACIÓN FRAUDULENTO DE ELECTRICIDAD**

Recibió una llamada de quien se identificó como un comercial de su empresa de electricidad, que le ofreció una mejora en las condiciones de su contrato. Se mostró conforme, y le indicaron que le mandaban un SMS que tenía que aceptar, algo que hizo sin leer el contenido del enlace. Días después, recibió una llamada de su anterior comercializadora informándole de que había cambiado a otra compañía, cosa que en ningún momento había querido, por lo que solicitó volver con su anterior compañía. La comercializadora que lo había captado con engaños le pasó entonces una factura con una penalización de 200 € por cancelación anticipada de contrato.

Tras la mediación de la Oficina de Consumo, la comercializadora reclamada reconoció que la contratación la había gestionado un colaborador externo y, aunque consideraba el contrato válidamente realizado, atendiendo a la solicitud del reclamante accedió a anular la factura de penalización emitida.

## 2

### **COMPRA EN INTERNET A UN PROVEEDOR ASIÁTICO**

La consumidora adquirió varios productos a una gran plataforma comercial de internet con sede en Asia. Cuando recibió el pedido, decidió devolverlo, y el Servicio de Atención al Cliente le indicó que habría de abonar ella los gastos de devolución, aunque le serían devueltos una vez recibidos los productos. La empresa reembolsó el importe pagado por la compra, pero no así los gastos de devolución, tal y como se habían comprometido a hacer.

La Oficina de Consumo no pudo mediar en este caso, ya que, por tratarse de una empresa radicada fuera de la UE, los organismos de consumo europeos no pueden intervenir.

## 3

### **SINIESTRO DE HOGAR: LA ASEGURADORA NO DA RESPUESTA.**

El reclamante sufrió un siniestro en su hogar por entrada de agua a través de la puerta, lo que se tradujo en daños en el parqué, cuya reparación reclamó a su aseguradora. Esta tardó dos meses en enviar a un reparador para que evaluara los daños y dos más en mandar a un perito, y aún así, cinco meses después del siniestro, seguía sin dar solución.

La Oficina de Consumo intervino para solicitar en nombre del asegurado una solución urgente, dado que se habían superado ampliamente los plazos previstos por la Ley de Contrato de Seguros, y consiguió que se indemnizara al reclamante con 1 242 €, en concepto de daños directos y daños estéticos.





# 4

## RECLAMACIÓN DE DEUDA INEXISTENTE POR CONTRATO DE TELECOMUNICACIONES

Tras portar sus servicios de telecomunicaciones a otro operador, el reclamante procedió a la devolución de los equipos que tenía en su poder, entregándolos a un transportista enviado por la propia empresa. A pesar de ello, meses después comenzaron a reclamarle insistentemente una penalización de 150 € por “no devolución de equipos”. El reclamante aportó un justificante de la empresa de transportes que acreditaba la recogida.

Con la mediación de la Oficina de Consumo se consiguió que cancelaran una deuda indebidamente imputada al consumidor. La solución del problema fue más sencilla debido a que el reclamante conservó el justificante de la devolución del equipo.

Es fundamental que conservemos siempre documentos tales como presupuestos, contratos, justificantes de pago, albaranes de entrega o recogida, etc. Con ello, la reclamación siempre tiene más posibilidades de prosperar.

# 5

## EMPRESA EN CONCURSO DE ACREEDORES

Una consumidora reclamó en la Oficina de Consumo contra una empresa de servicios estéticos que dejó de prestar sus servicios, declarándose en concurso de acreedores. La reclamante solo había podido utilizar parte de las sesiones contratadas con un bono, por lo que solicitaba la devolución del importe correspondiente a las sesiones de las que no pudo disfrutar.

La Oficina de Consumo no pudo intervenir en este caso, dado que, una vez declarado el concurso de acreedores y designada judicialmente la administración concursal, todas las reclamaciones de créditos, incluidas las de naturaleza consumerista, deben canalizarse necesariamente ante dicha administración y dentro del procedimiento judicial abierto, quedando excluida cualquier vía administrativa de reclamación paralela. Por ello, nuestra Oficina debió limitarse a facilitar a la persona interesada los datos del administrador concursal para que pudiera presentar su crédito ante él en los plazos y términos legalmente establecidos.

# ¿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