

PANELES INFORMATIVOS DE CONSUMO



DIPUTACIÓN
DE LEÓN



OFICINA
DE
CONSUMO

LA OFICINA DE CONSUMO DIPUTACIÓN DE LEÓN

Es un servicio que pone a disposición de los consumidores leoneses:

Información, ayuda, asesoramiento y orientación en materia de consumo.

Tramitación, mediante procedimientos de conciliación, de las reclamaciones que formulan los consumidores por problemas con la compra de productos o la contratación de servicios.

Actividades de formación adaptadas a distintas edades y colectivos para mejorar nuestros conocimientos en materia de consumo.

¿PROBLEMAS DE CONSUMO? LA RESPUESTA CERCA DE TI.

Tan fácil y rápido como hacer una llamada telefónica al **987 085 042** o enviar un correo electrónico **consumo@dipuleon.es**

También puede visitarnos en:
Complejo San Cayetano,
Ctra. Carbajal s/n, 24008 **León.**

Otros puntos de atención al público:
La Bañeza,
Edificio Servicios Múltiples (martes).
Ponferrada,
Edificio Diputación (miércoles).
Bembibre,
Edificio Servicios Sociales (jueves).

Más información en:
www.dipuleon.es/consumo



DIPUTACIÓN
DE LEÓN



OFICINA
DE
CONSUMO

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

1

Derecho a que los productos no me causen ningún daño si los uso correctamente.

2

Derecho a reclamar si un producto tiene un defecto.

3

Derecho a que me compensen por los daños que ha causado el producto.

4

Derecho a recibir toda la información sobre las características y forma de usar cada producto, y a que me enseñen a ser un consumidor responsable.

5

Derecho a unirme a otros consumidores para juntos defendernos mejor.

6

Derecho a que me protejan y defiendan como consumidor. Para ello, en mi provincia tengo la Oficina de Consumo de la Diputación de León.

Complejo San Cayetano
Ctra. Carbajal s/n
24008 LEÓN
Tfno.: 987 085 042
e-mail: consumo@dipuleon.es
www.dipuleon.es/consumo

(COMPLEJO
SAN CAYETANO)



DIPUTACIÓN
DE LEÓN



OFICINA
DE CONSUMO



TELECOMUNICACIONES

El servicio de **telefonía fija** y acceso funcional a Internet (no incluye ADSL) deben llegar **a todos los usuarios, con independencia de su localización geográfica.**

Antes de contratar debemos confirmar que la empresa presta servicio en la zona donde vamos a utilizarlo, es decir, tiene cobertura.

Ojo con las **ofertas** atractivas. Solicite las condiciones por escrito antes de contratar.

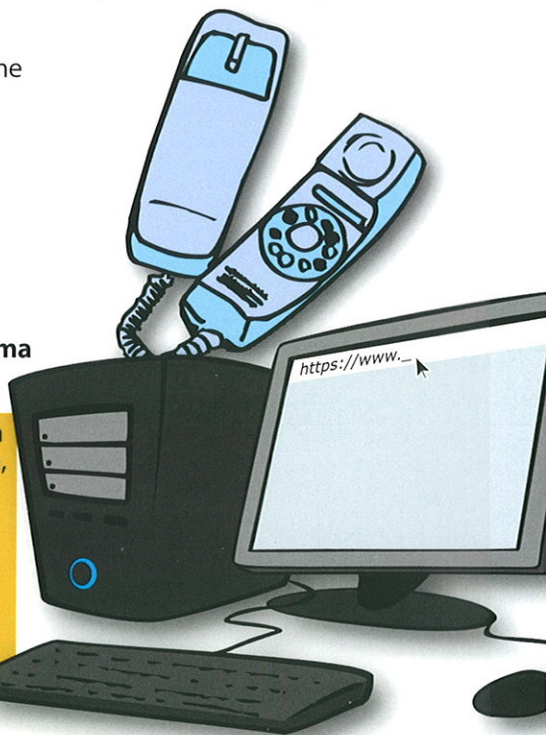
El incumplimiento de la **permanencia** supone una penalización, pero esta debe ser proporcional al plazo que reste por cumplir.

Pida **número de referencia** de las reclamaciones, peticiones o gestiones realizadas, incluida la solicitud de baja.

Las ofertas de ADSL indican la velocidad máxima ofrecida; para evitar sorpresas, debemos informarnos de la **velocidad mínima garantizada.**

Si no está conforme con la **factura**, tiene un mes para reclamar. La factura de los usuarios de prepago está disponible en Internet.

Verifique si debe devolver los equipos al darse de baja, no hacerlo puede suponer también una penalización.



PHISHING: estafa mediante la que suplantamos la imagen de una empresa o entidad pública, para obtener sus datos, claves, cuentas bancarias, números de tarjeta de crédito, identidades...

No responda a estos mensajes; si duda, consulte directamente con la empresa o entidad.



DIPUTACIÓN
DE LEÓN



OFICINA
DE
CONSUMO

TELECOMUNICACIONES: SERVICIOS ESPECIALES

Servicios de tarificación adicional son aquellos que cobran una retribución a cambio de un servicio de información, comunicación o por participar en algún evento público y se prestan utilizando un servicio de telecomunicaciones, con cuya factura se pagan.

Antes de usar o activar estos servicios, nos informan de la identidad del prestador y del precio. Asegúrese de no aceptar sin más lo que no ha leído y comprendido.

He leído y acepto los términos y condiciones



803, 806, 807

(prestación de servicios por teléfono).

905

(participación en concursos, votaciones, encuestas...).

SMS Premium

(mensajes recibidos tras activar el servicio).

Si no estamos conformes con los cargos por servicios de tarificación adicional, podemos realizar un **pago parcial** de la factura, descontando la cantidad correspondiente a dichos servicios y pagando el resto de la factura.

El usuario puede solicitar la **desconexión** de servicios de tarificación adicional.



DIPUTACIÓN
DE LEÓN



OFICINA
DE
CONSUMO

CONTRATOS

Leer detenidamente las condiciones del contrato y comprobar que se corresponden con lo que queremos contratar.

Confirmar que el contrato no lleva asociados servicios que no nos interesan.

Comprobar la existencia de periodo de permanencia, y la penalización en caso de cancelación anticipada.

Si la contratación se realiza telefónicamente a iniciativa de la empresa, deben enviar las condiciones por escrito.

Conservar toda la documentación: ofertas, publicidad, contrato, facturas... No olvide que un justificante bancario de pago **no es una factura**.

Cuando estamos disconformes con una factura debemos formular una reclamación, y no limitarnos a devolverla: el impago genera gastos adicionales y puede desembocar en el corte del servicio.

Antes de cancelar un contrato, comprobar las condiciones para llevar a cabo la baja (plazo previo de aviso, devolución de equipos, penalización...).



DIPUTACIÓN
DE LEÓN



OFICINA
DE
CONSUMO

REPARACIONES



Antes de contratar un servicio, deben entregarnos un **PRESUPUESTO POR ESCRITO** que detalle el plazo de ejecución, trabajos a realizar y piezas a emplear, con el precio desglosado de todos ellos.

Solo se pueden cobrar los gastos de confección del presupuesto si el consumidor no lo acepta, y siempre que se informe previamente de este extremo.

Cuando depositamos un bien para que se efectúe sobre él algún tipo de reparación o intervención, deben entregarnos un **RESGUARDO DE DEPÓSITO**, que debe describir el bien entregado y el servicio solicitado y que ha de presentarse para retirar el producto.

Finalizado el servicio, el prestador debe entregar una **FACTURA** al consumidor en la que se detallen los conceptos cobrados y se aplique el IVA correspondiente. El importe de la factura será el mismo que el del presupuesto.

Las reparaciones en garantía no han de suponer ningún gasto para el consumidor.

	General	Automóviles	Electrodomésticos	Rep- Hogar
Validez del presupuesto	15 días hábiles	12 días hábiles		30 días
Coste máximo por elaboración presupuesto	1%		15 min pequeño 30 min s. blanca 60 min s. marrón	1 %
Garantía	3 meses	3 meses ó 2.000 Km	3 meses	3 meses



DIPUTACIÓN
DE LEÓN



OFICINA
DE
CONSUMO

VAMOS DE COMPRAS

A LA TIENDA O AL PUESTO AMBULANTE

El consumidor tiene los mismos derechos cuando realiza sus compras en un establecimiento comercial o en un mercado ambulante.

Todos los artículos deben tener su precio marcado y llevar la información del fabricante, composición, naturaleza, modo de empleo...

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Producto no defectuoso

El comerciante solo está obligado a aceptar el cambio si lo contempla en la información o publicidad de su establecimiento.

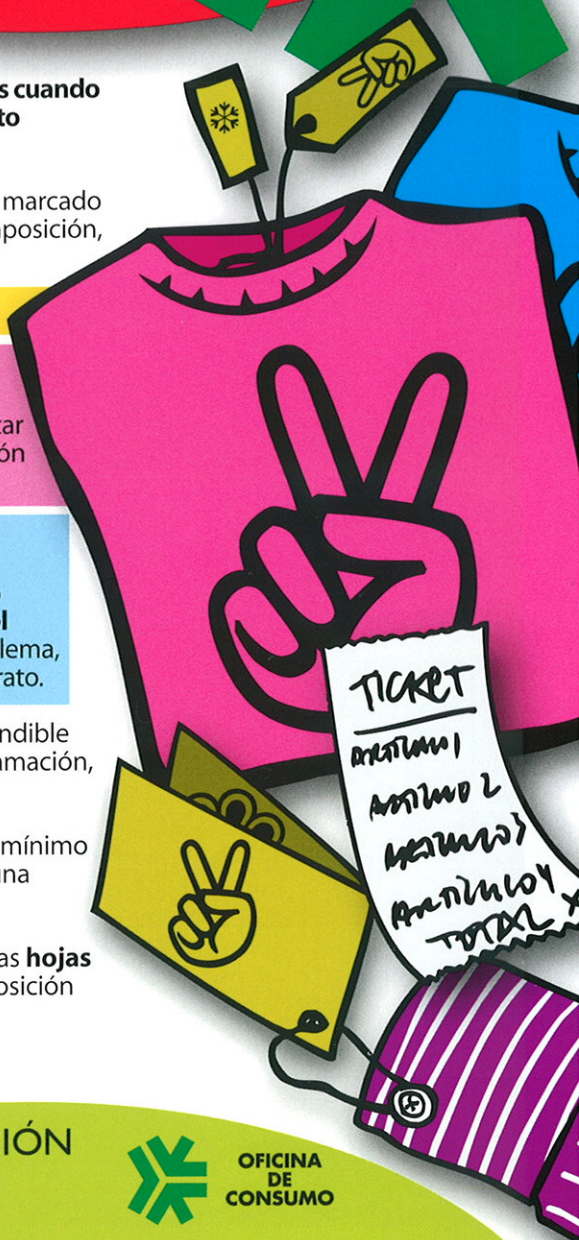
Producto defectuoso

El comerciante debe cambiar el producto o repararlo, si fuera posible, **a elección del consumidor**. Si esto no soluciona el problema, se puede solicitar la cancelación del contrato.

El **tique o factura** de compra es imprescindible para cualquier cambio, devolución o reclamación, así como para hacer efectiva la garantía.

Plazo de garantía en productos nuevos: mínimo **2 años**. Este plazo puede ampliarse con una garantía comercial, no obligatoria.

Todos los establecimientos deben tener las **hojas de reclamaciones** reglamentarias a disposición del consumidor.



DIPUTACIÓN
DE LEÓN



OFICINA
DE
CONSUMO

REVISIONES DE GAS

No permita el acceso a su vivienda a cualquier persona que llame a la puerta; usted es quien decide si acepta o no una oferta comercial.

La revisión de la instalación de gas debe realizarse cada 5 años.

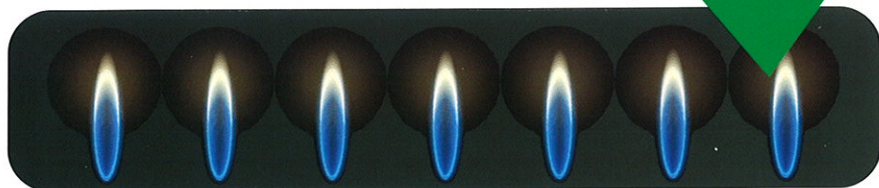
Antes de aceptar una revisión de la instalación de gas, compruebe que la anterior ya no está en vigor, o está próxima a caducar.

Deben presentarle un **presupuesto gratuito**, que tendrá una validez mínima de 7 días, y que usted debe firmar **antes de empezar el trabajo**.

Tras realizar la revisión de la instalación de gas, la empresa debe expedir un certificado que Vd. debe entregar al distribuidor.

No es obligatorio suscribir un contrato de mantenimiento de la instalación.

No se deje intimidar; en caso de duda no acepte el servicio ofrecido y llame a su instalador de confianza.



DIPUTACIÓN
DE LEÓN



OFICINA
DE
CONSUMO

ELECTRICIDAD

Comercializadora de Referencia.

(Solo contratos de menos de 10 kW) Obligatorio para beneficiarios de Bono Social.

Dos opciones de precios:

PVPC (precio voluntario pequeño consumidor) que fluctúa a diario, según el mercado.

Precio fijo anual, algo más alto que el PVPC, pero constante.

Comercializadora a Mercado Libre.

La libertad de precios les permite establecer ofertas a fin de competir entre ellas.

Antes de contratar con una comercializadora de mercado libre debemos estudiar las ofertas y solicitar el contrato por escrito.

Verifique las condiciones de aplicación de los descuentos y compruebe si estos exigen la contratación de servicios adicionales (mantenimiento y/o seguro de protección de pagos).

Si no deseamos renovar el contrato, debemos avisar con al menos 15 días de antelación. La cancelación anticipada puede suponer una penalización de hasta el 5% de la energía no consumida.

Antes de aceptar una oferta de cambio de contrato, estudie las condiciones y asegúrese de que le interesa. Si la oferta es a distancia o a domicilio, recuerde que tiene 14 días para volverse atrás.

LA DEVOLUCIÓN DE LA FACTURA NO RESUELVE LOS PROBLEMAS Y PUEDE SUPONER EL CORTE DEL SUMINISTRO.



DIPUTACIÓN
DE LEÓN



OFICINA
DE
CONSUMO



BONO SOCIAL DE ELECTRICIDAD

Determinados usuarios del servicio eléctrico tienen derecho a la aplicación del Bono Social, que supone un **descuento del 25% en la factura**, según sus circunstancias económicas y familiares.

Para conceder el Bono Social se consideran factores como número de miembros de la unidad familiar y su nivel de ingresos, percepción de pensiones mínimas y condición de familia numerosa.

Si el nivel de vulnerabilidad es severo, **el descuento en la factura será del 40%.**

En todo caso, se establece un límite máximo de consumo al año sobre el que aplicar el descuento. Por encima de dicho límite, se aplicará el precio ordinario. Este descuento solo es posible en suministros para la **vivienda habitual** y siempre que el contrato sea con una **comercializadora de referencia.**

La solicitud del Bono Social debe realizarse a la propia compañía comercializadora.



DIPUTACIÓN
DE LEÓN



OFICINA
DE
CONSUMO

CONTRATOS A DOMICILIO Y A DISTANCIA

✓ El vendedor debe facilitar **información completa** de la empresa y de los productos o servicios ofrecidos.

✓ Si la empresa contacta telefónicamente con el consumidor, debe confirmar su oferta por escrito.

✓ **Desconfíe** de la empresa que ofrece un producto o servicio y **no le permite pensar** si le interesa contratar o no.

✓ Si contrata una financiación para el pago de la compra, deben entregarle copia del contrato de financiación donde figure, al menos, el precio total a pagar, intereses aplicados, número de cuotas y su importe.

✓ El consumidor tiene derecho a desistir del contrato en el plazo de **14 días naturales** desde la entrega de la mercancía, o la firma del contrato de servicios.

✓ Para ejercer el derecho de desistimiento debe enviar el documento adjunto al contrato, **de forma fehaciente** (que nos quede constancia de que el destinatario lo recibe). **Nunca debe ejercer su derecho de desistimiento telefónicamente.**

✓ **No firme documentos sin confirmar que su contenido se corresponde con la oferta realizada.**



DIPUTACIÓN
DE LEÓN



OFICINA
DE
CONSUMO

NUESTROS DERECHOS EN EL BANCO

El cliente tiene derecho a recibir de la entidad de crédito toda la información necesaria para entender bien la operación o producto ofertado.

Las tarifas o comisiones bancarias son libres, pero deben estar debidamente informadas para conocimiento de los clientes.

Las comisiones y gastos repercutidos deben responder a servicios efectivamente prestados o gastos habidos.

Si la entidad tiene prevista alguna modificación del contrato, debe comunicarla al cliente, al menos dos meses antes de su aplicación.

Los productos de inversión deben indicar su **nivel de riesgo** sobre un máximo de 6, siendo 1/6 el menor riesgo y 6/6 el mayor.

Si no está de acuerdo con las operaciones que le afectan, o tiene alguna duda, puede dirigirse al **Servicio de Atención al Cliente de la entidad**, que debe contestar antes de un mes. Si no lo hace o la contestación no resuelve el asunto planteado, el usuario puede acudir al **Servicio de Reclamaciones del Banco de España**.



DIPUTACIÓN
DE LEÓN



OFICINA
DE
CONSUMO

CONTRATACIÓN DE SEGUROS

Las coberturas pueden variar de unos seguros a otros, por lo que el precio no es el único factor a tener en cuenta al elegir una póliza.

Lea cuidadosamente las condiciones y asegúrese de que cubre aquello que usted quiere asegurar.

Sea sincero con los datos que facilita a la entidad aseguradora: si estos no son ciertos o la valoración es inadecuada, puede quedarse sin indemnización o ver ésta reducida.

Para cancelar una póliza de seguro debemos comunicarlo a la compañía con, **al menos, un mes de antelación a la fecha de vencimiento**. El impago de un recibo no cancela la póliza.

Si la compañía va a cambiar alguna condición del contrato, debe comunicarlo con, al menos, dos meses de antelación.

La existencia de un siniestro debe comunicarse a la compañía en el plazo máximo de 7 días desde que tenemos conocimiento del mismo.

Para reclamar puede dirigirse al **Servicio de Atención al Asegurado de la entidad**, que debe contestar antes de un mes. Si no lo hace o la contestación no resuelve el asunto planteado, el usuario puede acudir a la **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**.



DIPUTACIÓN
DE LEÓN



OFICINA
DE
CONSUMO



RECUERDE...

✓ Antes de firmar un contrato lea detenidamente las condiciones y compruebe que se corresponden con las ofrecidas.

✓ Si realiza trámites por vía telefónica solicite el número de referencia de la gestión y anótelolo junto a la fecha.

✓ No tire la publicidad de los productos o servicios contratados, también forman parte del contrato.

✓ Antes de contratar un servicio, exija siempre presupuesto por escrito.

✓ Todos los productos nuevos tienen, al menos, dos años de garantía, y para los de segunda mano puede pactarse un año.

✓ Conserve toda la documentación de la compra o contrato (presupuestos, contratos, publicidad, facturas, tickets, etc.), ya que deben aportarse como prueba si tiene que reclamar.

✓ Si no recibe facturas, es posible que tenga activada la factura electrónica, consúltelo, y si desea factura en papel, solicítela: es gratuita.

✓ Consuma RESPONSABLEMENTE, los recursos no son inagotables.

GARANTÍA

*2 años

TICKET

Artículo 1

Artículo 2

Artículo 3

Artículo 4

TOTAL X

TICKET

Artículo 1

Artículo 2

Artículo 3

LETRA PEQUEÑA



DIPUTACIÓN
DE LEÓN



OFICINA
DE
CONSUMO