

- La mediación** en consumo **4**
- El D.N.I.** electrónico **6**
- Nuevas** normas de seguridad en aviones **8**
- Red de **alerta** **9**
- Redes organizadas** de delincuentes operan contra ciudadanos residentes fuera de España **10**
- Teléfonos móviles:** problemas con los SMS **12**
- Chicles:** una pesadilla para los ayuntamientos **13**
- Alimentos **light** **14**
- Créditos** **16**
- La ley de mejora** de la protección de consumidores, casi a punto **18**
- El contrato** es lo que importa **19**
- Viajar,** en tren **20**
- Tu responsabilidad** en el consumo **21**
- Noticias** de la Omic **22**

sumario

CONSUMIDOR
alDÍA

edita

Diputación de León
Área de Bienestar Social
Oficina Móvil de Información
al Consumidor (OMIC)

coordinación y redacción

M^a Rosario Teresa Heredia
Elena Cimas Hernando

depósito legal

LE - 1195 - 2003

colabora

Junta de Castilla y León
Consejería de Sanidad
(Dirección General de Salud
Pública y Consumo)

diseña / imprime

gráficas celarayn s.a.

internet

www.dipuleon.com

presentación

Un año más, como responsable del Área de Bienestar Social de la Diputación de León, tengo la satisfacción de presentar a los leoneses la revista Consumidor al día. En sus páginas la Oficina Móvil de Información al Consumidor ha pretendido incluir, como siempre, temas de interés sobre el apasionante mundo del consumo, que acerquen a los lectores las últimas novedades en esta materia.

La información, educación y formación de los leoneses en el ámbito del consumo como forma de evitar situaciones de indefensión para los consumidores es, y seguirá siendo, uno de los objetivos fundamentales de la OMIC en el planteamiento de su servicio. Esta es la mejor estrategia para conseguir que los ciudadanos, especialmente aquellos que integran los colectivos más vulnerables, puedan afrontar las relaciones de consumo en las mejores condiciones posibles, con las debidas garantías de cumplimiento de sus derechos.

Es imprescindible que, como consumidores y usuarios, recibamos toda la información necesaria a propósito de los productos que adquirimos y los servicios que contratamos. Pero la información por sí sola no es suficiente, si no va acompañada de la capacidad de comprensión e interpretación de la misma. Por eso, la formación de los consumidores debe proveer a éstos de las habilidades en el manejo de dicha información. De este modo, podremos conseguir que los consumidores vulnerables se transformen en consumidores responsables.

Confío en que la revista que tenéis en vuestras manos ayude a conseguir ese fin, y que os resulte, además de útil, entretenida.

Agustín García Millán
Diputado encargado del Área de Bienestar Social



LA MEDIACIÓN EN CONSUMO

las pretensiones del consumidor o usuario. Con este fin, se parte de una notificación a la empresa, en la que se invita a esta a que, si lo cree adecuado, presente las oportunas alegaciones que permitan un mejor esclarecimiento de los hechos.

En ocasiones, la tramitación de las reclamaciones en las OMIC es tan difícil y compleja que se hace necesaria la intervención de un negociador, en lo que se denomina una **mediación**. Este procedimiento, que existe también en muchos otros ámbitos –laboral, familiar, jurídico–, constituye una forma de solución de conflictos, por medio de la cual son las propias partes las que consiguen poner fin a los mismos mediante un acuerdo adoptado tras una negociación en la que un tercero –el mediador–, intenta aproximar las posiciones o incluso proponer el acuerdo, pero sin que, en ningún caso, la solución al conflicto sea decidida ni impuesta a las partes por el mediador.

La mediación se basa en la voluntad de las partes de dialogar, por muy diferentes que sean sus posturas de partida. Así, las personas que decidan acudir a esta vía deben hacerlo de modo abierto y

Las Oficinas de Información al Consumidor (OMIC) tienen, entre otras, la función de recibir, tramitar y, en la medida de lo posible, resolver las reclamaciones de los consumidores frente a las empresas que les han suministrado productos o prestado servicios con los que ha surgido algún problema. Con la base de la normativa legal aplicable al caso, la OMIC tratará, siempre que exista una base para ello, de conseguir que se atiendan

dispuestos al diálogo, como paso previo imprescindible para poder alcanzar una solución.

El sometimiento a la mediación puede realizarse en cualquier momento desde que el particular tenga intención de reclamar, exista o no un procedimiento de reclamación ya iniciado en la OMIC. La resolución del conflicto, al ser fruto del mutuo acuerdo de las partes, suele ser cumplida voluntariamente y en sus justos términos. En efecto, el cumplimiento se realiza “por convicción” y no “por coacción”, como suele ocurrir cuando proviene de una autoridad judicial, o cuando existe una amenaza de sanción administrativa.

Es evidente que este procedimiento exige una importante preparación de los negociadores, ya que es fundamental que reúnan las habilidades necesarias para guiar el acto de mediación minimizando las tensiones, haciendo que ambas partes se escuchen la una a la otra y hagan propuestas claras y realistas para la resolución del problema, avanzando poco a poco hacia un punto de encuentro de dichas propuestas. El mediador es neutral, y en este sentido, se ha de huir aquí de la idea de que es el “defensor del consumidor”.

Lo que se persigue es que reclamante y reclamado encuentren, con la ayuda del negociador, un territorio común en el que puedan coincidir “lo que quieren conseguir” y “lo que están dispuestos a ceder a cambio”. De esta manera, aproximando poco a poco las posiciones en principio enfrentadas, se alcanza

finalmente un acuerdo que pueda satisfacer las expectativas de solución de ambas partes.

Naturalmente, la mediación resultará más fácil cuanto más cerca estén las posturas de partida de reclamante y reclamado, o cuanto más amplia sea la banda de coincidencia entre las expectativas de uno y otro. Pero lo realmente importante, como ya se ha mencionado, es que las partes se planteen el procedimiento de forma positiva, entendiendo cada cesión para lograr un pequeño acuerdo no como un retroceso sobre lo que sería un acuerdo enteramente favorable a sus intereses, sino como un avance frente a una eventual falta total de acuerdo.

Una vez que las partes llegan a cierto entendimiento, el grado de conflictividad comienza a disminuir, y las vías de comunicación a este nivel están bastante receptivas. En este momento, las partes han logrado ponerse de acuerdo sobre el conflicto en su totalidad o sobre partes del conflicto. Si no existe conformidad en alguno de los aspectos vistos en el proceso, las partes pueden intentar desarrollar alternativas y estipular por escrito aquellos acuerdos que se hayan alcanzado.





EL DNI ELECTRÓNICO

Con la llegada de la Sociedad de la Información y la generalización del uso de Internet se hace necesario adecuar los mecanismos de acreditación de la personalidad a la nueva realidad y disponer de un instrumento eficaz que traslade al mundo digital las mismas certezas con las que operamos cada día en el mundo físico y que, esencialmente, son:

- **Acreditar electrónicamente y de forma indubitada la identidad de la persona.**
- **Firmar digitalmente documentos electrónicos, otorgándoles una validez jurídica equivalente a la que les proporciona la firma manuscrita.**

Para responder a estas nuevas necesidades nace el **Documento Nacional de Identidad electrónico (DNLe)**, similar al tradicional y cuya principal novedad es que **incorpora un pequeño circuito integrado (chip)**, capaz de guardar de forma segura información y de procesarla internamente.

Para poder incorporar este chip, el Documento Nacional de Identidad cambia su soporte tradicional (cartulina plastificada) por una tarjeta de material plástico, dotada de nuevas y mayores

medidas de seguridad. Esta **nueva versión** del Documento Nacional de Identidad, al que nos referimos como **DNI electrónico**, nos permitirá, además de su uso tradicional, acceder a los nuevos servicios de la Sociedad de la Información, que ampliarán nuestras capacidades de actuar a distancia con las Administraciones Públicas, con las empresas y con otros ciudadanos. Además de otras muchas ventajas del nuevo soporte físico, el DNI electrónico presenta, como se ha dicho, numerosas mejoras sobre su antecesor desde el punto de vista de la seguridad, ya que incorpora mayores y más sofisticadas medidas en este aspecto, que harán virtualmente imposible su falsificación. Para garantizar esa seguridad, el nuevo documento será elaborado por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

El Documento Nacional de Identidad electrónico trae, como gran novedad, la opción de activar la utilidad de la firma electrónica, con todas las posibilidades de uso que ésta conlleva, y las comodidades y seguridad que supone para el usuario la posibilidad de su utilización.

En la medida que el DNI electrónico vaya sustituyendo al DNI tradicional y se implanten las nuevas aplicaciones, podremos utilizarlo para:

- Realizar compras **firmadas** a través de Internet.
- Hacer **trámites completos** con las Administraciones Públicas, sin tener que desplazarse ni hacer colas. Y hacerlo en cualquier momento: 24 horas al día y 7 días a la semana.
- Realizar **transacciones seguras** con entidades bancarias.
- Acceder al edificio donde trabajamos
- Utilizar de **forma segura nuestro ordenador personal.**
- Participar en un conversación por Internet con la certeza de que nuestro interlocutor es quien dice ser.

El DNI electrónico es una oportunidad para acelerar la implantación de la Sociedad de la Información en España y situarnos entre los países más avanzados del mundo en la utilización de las tecnologías de la información y de las comunicaciones, lo que, sin duda, redundará en beneficio de todos los ciudadanos.

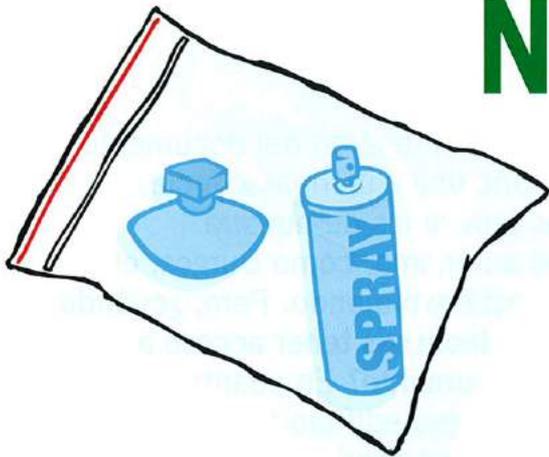
El DNI electrónico se expedirá de forma inmediata: no será necesario acudir dos veces a la Oficina de Expedición, sino que

la solicitud y la obtención del documento se hará en una única comparecencia. En algunas provincias de nuestra comunidad autónoma, como Burgos, el DNIe ya se está expidiendo. Pero, **¿cuándo podremos los leoneses tener acceso a este nuevo documento?** En cuanto esté terminado el nuevo edificio que va a albergar la Unidad donde se tramitará, y que se encargará igualmente de la documentación para extranjeros, situado en la calle Capitán Cortés de la capital leonesa, y cuyas obras está previsto que concluyan en los primeros meses de 2007.

La Dirección General de la Policía ha preparado una campaña de información al ciudadano en la que se utilizarán distintos soportes y plataformas de comunicación para mantener informado y aclarar cualquier duda a los ciudadanos respecto al nuevo Documento Nacional de Identidad, con el lema promocional "Identificate con él".

Por otro lado, está a disposición de los ciudadanos la página web **www.dnielectronico.es**, creada para facilitar toda la información de interés para el ciudadano y las herramientas que pueden ser útiles para los usuarios del nuevo DNI electrónico.

Además, el Ministerio del Interior pone a disposición de todos los ciudadanos el teléfono gratuito **900 364 463**, en el que todos los españoles podrán informarse y aclarar cualquier cuestión relacionada con el nuevo DNI.



NUEVAS NORMAS DE SEGURIDAD EN AVIONES

El pasado 6 de noviembre entró en vigor la nueva normativa de la Unión Europea sobre seguridad en el transporte aéreo, que incluye restricciones en el equipaje de mano y que afecta a todos los aeropuertos comunitarios.

La normativa establece, entre otras medidas, que en el equipaje de mano sólo se podrán transportar aerosoles o envases con líquidos que no superen los 100 mililitros de capacidad. Los envases han de estar contenidos en una bolsa de plástico transparente que se pueda abrir y cerrar y de capacidad no superior a un litro. Los pasajeros encontrarán este tipo de bolsas en distintos lugares de los aeropuertos, como algunos mostradores de facturación, puestos de información de AENA y lugares de paso de viajeros.

Es importante saber que, por lo que se refiere a estas restricciones para los líquidos hay excepciones para medicamentos y líquidos para dietas especiales, así como comidas infantiles, siempre que sea para su consumo durante

el vuelo, que en cualquier caso, deberán presentarse en el control de embarque para su inspección.

Una vez pasado el control de seguridad, se podrán transportar como equipaje de mano líquidos, cremas y geles, sin limitación de cantidad, adquiridos en las áreas comerciales situadas pasado el control de seguridad.

Los ordenadores portátiles y otros artículos electrónicos de gran tamaño se retirarán del equipaje de mano antes de pasar el control y se inspeccionarán por separado. Asimismo, los abrigos y chaquetas de los pasajeros serán inspeccionados como piezas de equipaje de mano separadas. Además de las medidas anteriores, el Reglamento de la Unión Europea establece otra medida complementaria que entrará en vigor el 6 de mayo de 2007 referida a las dimensiones para las maletas o bolsas de viaje de mano, que no deberán exceder de 56cm x 45cm x 25cm, con algunas excepciones (por ejemplo, instrumentos musicales).



RED DE ALERTA

Cuando vamos a un establecimiento a comprar, encontramos a nuestra disposición productos que pueden proceder no sólo de cualquier punto del territorio nacional, sino también de otro país de la Unión Europea, e incluso de fuera de las fronteras de esta última. Y el consumidor debe tener las garantías suficientes de que esos bienes cumplen todos los requisitos de calidad y seguridad exigibles, así como de que, en caso de que se produzca alguna irregularidad con un producto en concreto, las Administraciones Públicas reaccionarán con la suficiente rapidez como para evitar que puedan verse afectados los consumidores repartidos por toda Unión Europea, procediendo incluso, si es necesario, a la retirada del mercado del producto en cuestión.

Así, existe un sistema de intercambio de información de productos inseguros, a través de la llamada **Red de Alerta** con puntos de contacto en todos los Estados miembros, coordinados por la Comisión Europea, mediante la Dirección General de Salud y Protección a los Consumidores (SANCO), y a nivel nacional por el Instituto Nacional del Consumo (INC).

En el ámbito nacional existen puntos de contacto en todas las Comunidades Autónomas (CC.AA.), a quienes el INC transmite las alertas y éstas, a su vez, al INC. Mediante este sistema de comunicación, se produce una interconexión entre todas las autoridades competentes en materia de consumo: Comisión Europea, ámbito nacional, autonómico y local.

La Red de Alerta se pone en marcha cuando un Estado miembro decide adoptar medidas, a fin de impedir, restringir o acompañar de condiciones específicas la comercialización o la utilización de un producto debido al riesgo que presenta.

INFORMACIÓN EN LOS MENSAJES PUBLICITARIOS

1º. Los nombres utilizados con mayor frecuencia respecto a estas loterías son “El Gordo Lotería Primitiva”, “El Gordo Sweepstake Lottery”, “La Primitiva Lotería y apuestas del Estado”, “Euromillones lotería internacional”, “Paradise Lotto”, “El Gordo de Navidad”, entre otros muchos.

2º. Las denominaciones o nombres de las instituciones, empresas, oficinas que figuran en los mensajes, aunque suelen pertenecer a Departamentos Ministeriales Entidades, Organismos y Oficinas que existen en la realidad, no tienen ninguna relación ni conexión con el fraude.

3º. Los cargos que dicen ostentar los estafadores, así como los datos de identidad que facilitan (apartados de correos y números de teléfonos) son falsos.

4º. Todos los juegos del Estado Español se gestionan a través de los establecimientos oficiales y estos están ubicados en su totalidad dentro del territorio nacional español y no se hace promoción alguna ni se comercializan estos juegos fuera de España.

La única posibilidad de adquirir legalmente un billete de alguno de los juegos del Estado Español es a través de los establecimientos oficiales, Administraciones de Loterías, que se encuentra ubicadas en territorio Español. Los premios de la lotería española siempre están libres de impuestos y gravámenes.

- **No se deje engañar. Piense que no existe ninguna posibilidad de que pueda resultar agraciado en un sorteo estatal si, con anterioridad a la celebración del mismo, no ha adquirido a través de alguna de las administraciones de loterías o una entidad bancaria situadas en territorio español, un título o billete que acredite su participación en el sorteo.**

SI USTED MISMO, CONOCIDOS O FAMILIARES HAN SIDO DESTINATARIOS DE ESTAS ACCIONES, NO REALICE NINGÚN DESEMBOLSO DE DINERO Y PÓNGASE EN CONTACTO CON LA OMIC PARA FORMULAR LA CORRESPONDIENTE DENUNCIA.





TELÉFONOS MÓVILES: PROBLEMAS CON LOS SMS



Los **SMS** o Servicios de Mensajes Cortos (**S**hort **M**essages **S**ervices) son protagonistas indiscutibles en la utilización que del teléfono móvil hacen pequeños, jóvenes y mayores. Digamos que se sitúan en el nivel más básico de las prestaciones demandadas por los usuarios, ya que hasta los menos exigentes piden de sus terminales el poder llamar y recibir llamadas, y poder enviar y recibir mensajes. Pero además de como mensajes de texto ordinarios, los SMS sirven también para la prestación de servicios de contenidos a través del móvil. En éstos se distinguen los que se contratan por una sola vez (melodías, logotipos, etc.) de aquellos que implican la contratación de una serie sucesiva de mensajes (alertas, suscripciones a servicios de noticias).

El problema es que, en ocasiones, los usuarios se encuentran con que están recibiendo en su móvil esos mensajes de alertas o noticias sin haberlos contratado, y les están facturando por ello una nada desdeñable cantidad. La primera reacción es dirigir una reclamación a la compañía telefónica con la que tienen contratado el teléfono móvil, aunque lo cierto es que

esta no tiene responsabilidad alguna en el problema, puesto que **no es ella la que está prestando el servicio**, sino que actúa como intermediaria en el cobro de la prestación.

Es importante saber que, de acuerdo con la legislación, entre las obligaciones de los prestadores de este tipo de servicios figuran las siguientes:

En la publicidad que realicen debe figurar la palabra "PUBLICIDAD", y la identificación del prestador del servicio.

Para que comience a prestarse el servicio, el usuario tiene que haber aceptado el mismo, y el prestador enviar a aquél un mensaje de confirmación.

De acuerdo con lo anterior, está prohibida la prestación de este tipo de servicio sin la petición previa del usuario y su confirmación por parte del prestador.

Muchos de los prestadores de contenidos a través de los móviles están agrupados en una asociación llamada **AESAM** (Asociación Española de Servicios a Móviles). Las empresas afiliadas a esta asociación están adheridas a un Código de Conducta, que

garantiza los derechos de los usuarios sobre la información a recibir a propósito de estos servicios y su contratación, suscripción y baja. En este Código, por ejemplo, se establece el derecho del usuario a darse de baja del servicio mediante el envío de un mensaje que contenga la palabra "BAJA", dirigido al número corto mediante el que se publicita el servicio.

El Código de Conducta puede consultarse en la página www.aesam.org, en la que pueden obtenerse también los datos correspondientes a las empresas prestadoras

a través del número corto que utilizan (el que remite los SMS). Esta información puede conseguirse igualmente en el número **902 934 612**, a través de un sistema de marcación automática que nos permite acceder directamente al servicio de atención al cliente correspondiente a la empresa proveedora. Ahora bien, estas facilidades sólo son posibles para acceder a información relativa a empresas afiliadas a AESAM, pero no para aquellas que no pertenezcan a dicha Asociación.



CHICLES: UNA PESADILLA PARA LOS AYUNTAMIENTOS

Todos hemos tenido que sufrir en alguna ocasión la desagradable experiencia de llevarnos, pegado en el zapato, un chicle... ¡y los 50.000 gérmenes que le pueden acompañar! No cabe duda, además, de que suponen un espectáculo bastante desagradable a la vista, por lo que los Ayuntamientos no tienen más remedio que hacer un esfuerzo para su limpieza, al menos, hasta que se inventen un chicle que no se pegue. No es ninguna locura: de hecho, un grupo de científicos ingleses están ya trabajando en ello. Pero mientras se perfecciona el invento, la solución pasa por ocupar en la eliminación de los pegotes a los trabajadores de limpieza, que por cierto no lo tienen nada fácil: en algunos Ayuntamientos españoles han creado

brigadas especiales dedicadas en exclusiva a despegar los chicles de las aceras. Esto supone, evidentemente, que eliminar un chicle sale muchísimo más caro que lo que cuesta comprarlo.

Por supuesto, el procedimiento más limpio, más barato y más rápido para la eliminación de los chicles pegados en las aceras es... no tirarlos al suelo. Y eso es algo en lo que todos podemos poner de nuestra parte, tanto a la hora de deshacernos de los nuestros, como de educar a los más pequeños para que hagan lo propio.





Cada vez más gente se apunta al consumo de los conocidos como productos light. En algunos casos, buscando un aporte menor de calorías, a fin de poder ganar el pulso que diariamente mantenemos con la báscula. En otras ocasiones, estos alimentos se toman como parte de una dieta específica en la que existe una prohibición de ingerir determinados componentes. Su gran baza es que ofrecen características de aspecto y sabor similares a los productos “normales”, pero reduciendo notablemente su aporte calórico. Es decir, igual de nutritivos, pero más saludables y engordando menos. La reducción energética se realiza a expensas de los hidratos de carbono que pueden ser sustituidos por edulcorantes, o bien disminuyendo el aporte de grasas o empleando sustitutivos de grasas. No existen especificaciones legales respecto a los alimentos bajos en calorías, aunque según un acuerdo elaborado por expertos de la Comisión Interministerial para la Ordenación Alimentaria (CIOA) de 1990, los requisitos que deberían cumplirse para calificar un alimento como light, serían los siguientes:

ALIMENTOS LIGHT

- La existencia de productos de referencia en el mercado (por ejemplo, leche entera y leche desnatada, mermelada y su homóloga light...).
- Una reducción del valor energético como mínimo del 30% respecto al producto de referencia.
- El etiquetado, además de mencionar el porcentaje de reducción de calorías, debería incluir su valor energético (por 100 gramos ó 100 mililitros) y el del producto de referencia. Y si se desea, el valor energético por porción.

Sin embargo, y puesto que el calificativo light se utiliza tanto en alimentos con reducción del contenido en azúcares como para los que han visto reducido su contenido en grasas, puede generarse cierta confusión. En efecto, la sustitución del azúcar en un alimento por edulcorantes artificiales no siempre va acompañada de una gran reducción en el aporte calórico, ya que la pérdida de la función plástica que también lleva a cabo el azúcar debe ser en ocasiones compensada con una mayor presencia de grasas. Resulta fundamental revisar siempre el etiquetado nutricional (ver el apartado correspondiente), y asegurarse de que la reducción energética es importante comparando uno normal y su equivalente light.

El problema con los productos bajos en calorías es que, debido a la falta de conocimiento sobre sus propiedades y contenido, muchas personas no tienen tanto cuidado a la hora de consumirlos, de modo que si habitualmente toman una cucharada sopera de mayonesa, de la mayonesa ligera consumirán dos o tres, porque consideran que no les aporta apenas calorías. Realmente, hemos de asumir que los alimentos light no pueden nunca ser una excusa para comer más, sino una ayuda para conseguir una reducción en el aporte de calorías, que debiera ir acompañado de manera ideal por un aumento en la práctica del ejercicio físico. Sólo con la combinación de ambos aspectos –menos calorías y más ejercicio– pueden conseguirse realmente resultados adecuados en una dieta.

ETIQUETADO NUTRICIONAL

La indicación en la etiqueta del contenido nutricional de los alimentos adquiere mayor importancia cada día, no sólo porque el consumidor tiene derecho a saber qué contienen los productos alimenticios que compra, sino también porque esta información permite realizar elecciones alimentarias correctas y seguir una dieta saludable y equilibrada.

De acuerdo con la legislación de la Unión Europea, el etiquetado sobre las propiedades nutritivas de los alimentos es voluntario, con la excepción de aquellos acerca de los cuales se hagan “alegaciones nutricionales”, es decir, si alguna indicación o algún mensaje publicitario sobre dicho alimento le atribuye de forma explícita o implícita propiedades nutritivas

determinadas. En este caso, es obligatorio enumerar los nutrientes de los alimentos acerca de los que se formulen dichas atribuciones.

Estas alegaciones deben aclararse en la etiqueta con información más detallada. La información suele encontrarse en una tabla impresa en la etiqueta o, si no hay suficiente espacio, en texto corrido. En el caso de aquellos fabricantes o vendedores que deciden voluntariamente enumerar los nutrientes en la etiqueta, deben seguir determinadas reglas. Se permiten dos formatos. En ambos, el contenido energético del alimento o la bebida debe figurar encabezando la lista. En uno de los formatos, se señala además la cantidad de proteínas, hidratos de carbono y grasas del alimento. El segundo formato indica no sólo la energía, las proteínas, los hidratos de carbono y las grasas, sino también las grasas saturadas, la fibra y el sodio.

Con todo, el problema está en el hecho de que las encuestas confirman que los consumidores no solemos leer las etiquetas de los alimentos, y la información nutricional no es utilizada para realizar una mejor elección de los productos. Las dificultades a la hora de comprender la información de las etiquetas y la manera en que se presentan han llevado a la Comisión Europea a proceder a una revisión de la Directiva relativa al etiquetado sobre propiedades nutritivas de los productos alimenticios. Confiamos en que de ello se derive una mejor y más efectiva información al consumidor, que le permita hacer elecciones saludables con conocimiento de causa.



Light!

CRÉDITOS

¿los créditos
no le dejan dormir?

¿tiene dificultades
para llegar a fin de mes?

¡¡¡Sumamos tus préstamos
y los unimos en un crédito único!!!!

¡¡¡¡Pagarás menos cuota al mes
y dispondrás, incluso de dinero
para gastos extraordinarios!!!!!!

Todo ello, únicamente con la garantía
de tu vivienda.

¡¡¡¡¡Más dinero por menos cuota!!!!!!

Es frecuente que algunas familias afronten mensualmente, además del pago de la hipoteca de la vivienda, otros muchos pagos como el préstamo del coche, algún crédito personal y las cuotas pendientes de las compras efectuadas con la tarjeta de crédito, lo que puede llegar a ahogar la economía familiar si no está debidamente planificada.

En los últimos meses han proliferado productos financieros que reunifican todas las deudas y reducen el importe mensual del pago.

¿En que consiste este nuevo producto de aspecto tan atractivo?

Esta fórmula consiste en ampliar el préstamo hipotecario existente o contratar uno nuevo para, con los fondos obtenidos, devolver anticipadamente los saldos pendientes del resto de los préstamos.

De esta forma se pasa a pagar una única cuota, la del nuevo préstamo hipotecario, de importe mensual inferior a la suma de las pagadas anteriormente, pero con un plazo de amortización del crédito significativamente mayor.

Estas operaciones tienen importantes gastos de tramitación: Comisiones por cancelación anticipada de los préstamos, gastos notariales, registrales, de gestoría etc. Por otra parte, la contratación de un nuevo crédito hipotecario conlleva gastos a los que, además de los ya indicados para la cancelación, habrá de añadir las comisiones de gestorías e intermediarios y una nueva tasación del inmueble que actuará como garantía del crédito.

Estas ofertas de reunificación de deudas están siendo realizadas, en su mayoría, por empresas que **no son entidades bancarias**, por lo que debemos añadir a los gastos los correspondientes al servicio de intermediación.

Para conocer si la empresa que ofrece el servicio de reunificación es una entidad bancaria, podemos consultar la relación de entidades inscritas en el Banco de España mediante la página www.bde.es.

Para valorar la adecuación de la operación de reunificación de deudas, debemos informarnos de los gastos que acarreará la operación (cancelaciones y apertura), el interés que se aplicará en el nuevo crédito y el importe total de intereses pagados en la vida del mismo. No debe olvidar que, aunque el interés sea menor que el de los créditos al consumo, personales o tarjetas de crédito, el periodo de vigencia del crédito es alto, por lo que el importe total de los intereses pagados será muy superior al que ya teníamos.

El cálculo del importe total del pago de los créditos actuales y el que resulte de la nueva fórmula propuesta, antes de decidirse a realizar un cambio, puede darnos muchas sorpresas inesperadas.



¡¡¡¡¡Su dinero en 24 horas!!!!!!!!!!!!
¡¡¡¡Sin comisiones...TAE 22%!!!!

En los últimos años se están incrementando las ofertas de créditos personales que se caracterizan por reducir al mínimo los trámites y gestiones previas a su concesión, además de carecer de comisiones de apertura o estudio, lo que se traduce en una rápida contestación al usuario. En contraposición, su coste suele ser mucho mayor al de los créditos personales concedidos a clientes con referencias previas ya que cuentan con altos intereses, en muchos casos cercanos a la usura, además de requerir, en la mayor parte de ellos, la formalización de un seguro para cubrir el impago, compensando con ello los riesgos de las operaciones. Esta misma característica se refleja en las financiaciones mediante tarjetas de crédito.

Además de las precauciones habituales que se deben tomar antes de solicitar cualquier crédito, ante este tipo de producto financiero debemos:

- Comparar ofertas
- Leer detenidamente las condiciones del contrato.
- Planificar la situación financiera familiar para evitar posibles impagos.

En todo caso debemos ser conscientes de que estos créditos aplican tipos de interés que pueden llegar a triplicar los ofrecidos por las entidades bancarias a sus clientes y, aunque en cómodos plazos, debemos hacer frente al pago del mismo y de los seguros asociados.

LA LEY DE MEJORA DE LA PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES, CASI A PUNTO



La Ley de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios, que el Ministerio de Sanidad y Consumo espera que entre en vigor el próximo año, puesto que está ya en sus últimos trámites parlamentarios, abordará algunas cuestiones requeridas insistentemente por los ciudadanos en los últimos años: el derecho a darse de baja de los contratos de prestación de servicios con las mismas facilidades con las que se dan de alta, la facturación por tiempo real de estancia en los aparcamientos, y en general, la eliminación de los redondeos al alza en el precio de productos y servicios.

Como hemos dicho, el nuevo texto legal obliga a que las altas y las bajas en la contratación de los servicios se den en las mismas condiciones, sin trabas adicionales para el usuario, e informando convenientemente a este último de su derecho a causar baja y el procedimiento

para ello. En este sentido, se considerará abusiva la imposición de penalizaciones como la pérdida de cantidades abonadas por adelantado.

Respecto a la prohibición de redondeos al alza, ésta afectará tanto al redondeo en el tiempo como en el precio. En general, quedará prohibida cualquier cláusula que establezca el cobro de servicios o productos no consumidos.

La nueva ley refuerza además la protección del adquirente de vivienda, al prohibir penalizar a aquel comprador que no se subrogue en la hipoteca del promotor. Se considera también abusiva la imposición a aquél de gastos de conexión a los suministros generales de la vivienda, como agua, gas, alcantarillado, etc.

El texto recoge por otra parte, a propuesta del Consejo de Consumidores y Usuarios y del Consejo de Estado, una regulación detallada de las organizaciones de consumidores.

EL CONTRATO ES LO QUE IMPORTA

En nuestra vida diaria estamos continuamente formalizando contratos de compra o prestación de servicio, aunque en algunas ocasiones ni siquiera somos conscientes de estarlo haciendo. Tal es el caso de la activación de un servicio de telefonía o cambio de operador, reserva de un viaje, contratación de una póliza de seguro, compra de muebles, etc.

Características del producto o servicio:

La oferta nos brinda la oportunidad de elegir entre un amplio abanico de prestaciones y precios que nos permite contratar la modalidad que mejor se ajusta a nuestras necesidades y expectativas. Convencidos de haber hecho una buena elección, firmamos los documentos que el comercial ha rellenado diligentemente.

La sorpresa llega cuando, a la entrega del producto, éste no se ajusta a la opción elegida, o la factura del servicio es significativamente más alta de lo esperado al no activarse las opciones que creíamos haber contratado. Cuando, a la vista del problema planteado, reclamamos a la empresa o establecimiento, nos comunican que el producto entregado o servicio facturado se corresponde con el contratado, es decir, con aquello que se refleja en el documento que hemos firmado.

Por ello, ante la posible existencia de un error en la descripción de los productos o servicios, debemos **COMPROBAR DETENIDAMENTE ANTES DE FIRMAR EL CONTRATO** que las características reflejadas en el documento se corresponden con las elegidas. Sólo podremos exigir aquellas características del producto o servicio que figuren en el documento contractual, donde firmamos haber leído y estar conforme con lo que en él se indica.

Derechos y obligaciones de los contratantes:

Además de la descripción del producto o servicio, el consumidor o usuario debe conocer y comprender con claridad aquellas estipulaciones del contrato que le afectan en forma de obligaciones, entre las que pueden desatacarse: el compromiso de realizar los pagos de las tarifas o precios acordados, el de permanencia, contraído por la obtención de determinados beneficios, o la necesidad de comunicar en un plazo máximo la existencia de un siniestro o el deseo de finalizar el contrato, entre otros.

Ha de suponerse que todas estas estipulaciones o condiciones del contrato que obligan al usuario, son conocidas por él desde el momento que ha firmado el documento y no podrá eximirse de su cumplimiento alegando desconocimiento.

Su firma confirma

Atrás se han quedado aquellos tiempos en los que un contrato se sellaba con un apretón de manos. Actualmente un documento se valida con la firma de las partes contratantes y compromete a ambas en los términos allí reflejados. Por ello, debemos ser muy cautos antes de estampar nuestra firma, sobre todo si sobre ella figura un apunte que dice:

RECIBÍ, CONFORME

Por ello, si el producto entregado no es conforme a lo contratado o presenta algún defecto, cuando el empleado que realiza la entrega de la mercancía solicite la firma del documento para justificar su trabajo, escribiremos en él los problemas detectados. De no ser así, el suministrador podrá rebatir nuestra reclamación con un documento en el que declaramos y así lo hemos firmado estar Conforme con lo recibido.

VIAJAR EN TREN



Para poder disfrutar de nuestros viajes en tren con toda tranquilidad, es importante conocer nuestros derechos, así como las posibles vías de reclamación en caso de que surja cualquier percance.

El billete es el documento que faculta al viajero para utilizar el servicio y deberá conservarse durante todo el viaje, no sólo porque nos lo pueden exigir en cualquier momento del trayecto, sino porque será imprescindible para formular una reclamación en caso necesario.

Si la empresa cancela el viaje, su responsabilidad y obligación de indemnización al pasajero variará dependiendo del momento en que se produzca la anulación:

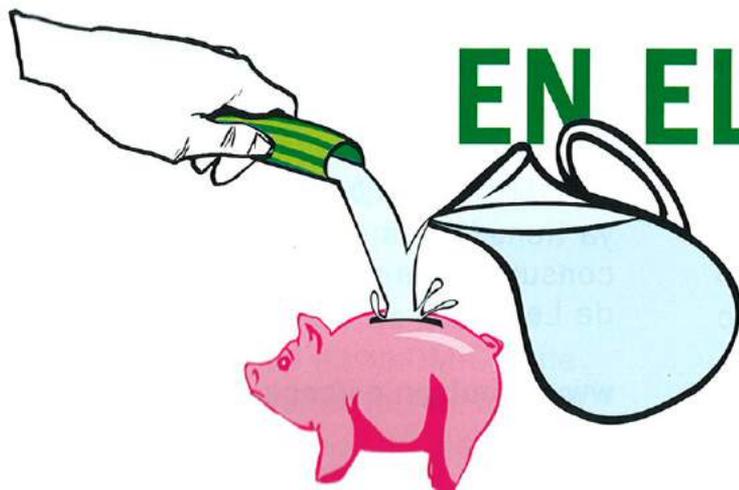
- Antelación superior a 48 horas del inicio del viaje: deberá devolver íntegramente el importe del billete.
- En las 48 horas anteriores al inicio del viaje: deberá facilitar transporte alternativo.
- Si se informa al viajero en las cuatro horas anteriores a la salida, además de facilitar un transporte alternativo deberán indemnizarle con el doble del importe del billete.

En caso de retraso en la llegada respecto al horario previsto:

- Si el retraso está entre una hora y una hora y media respecto al horario previsto de llegada, la empresa deberá indemnizar al viajero con un 50% del precio del billete.
- Si el retraso es superior a una hora y media deberán rembolsar el 100% del billete.

Deberán existir HOJAS DE RECLAMACIONES a disposición de los viajeros en todas las dependencias de la compañía y en los trenes que cuenten con personal de la empresa ferroviaria distinto del de conducción.

TU RESPONSABILIDAD EN EL CONSUMO



Durante las cuatro décadas que llevan desarrollándose normas de protección de los derechos de los consumidores en los países denominados desarrollados, se ha conseguido una tutela, cuando menos, aceptable. Normativa reguladora de la producción, comercialización, prestación y publicidad de bienes y servicios, creación de organismos públicos y privados para proteger, informar y asesorar al consumidor, son algunas de las vías que éste tiene para su defensa.

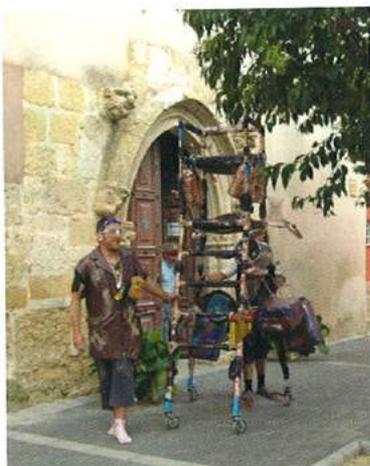
No obstante, en cualquier contrato de compra o prestación de servicio, el consumidor debe hacer valer sus derechos sin perder de vista los del resto de los ciudadanos.

El grave deterioro del planeta provocado por el consumo masivo de recursos, y el abandono al ambiente de todo tipo de residuos tóxicos, es consecuencia del consumo desaforado provocado por las empresas, realizado por los consumidores y no controlado desde los gobiernos.

La única vía para conservar el planeta y permitir la incorporación al desarrollo de todos los ciudadanos del mundo, pasa por la racionalización del uso de los recursos y la responsabilidad de las empresas y consumidores.

El papel del consumidor estará en la elección de productos menos contaminantes, con bajo consumo de energía, en evitar el gasto competitivo y la falta de control del consumo, así como en el rechazo de los productos procedentes de aquellas empresas que, buscando su mayor rendimiento económico, explotan a los trabajadores de países en vías de desarrollo sin garantizar sus derechos fundamentales, y recurriendo incluso a la mano de obra infantil.

Se trata, en definitiva, de considerar el consumo desde el punto de vista de la responsabilidad, no a la luz de nuestros propios intereses individuales, sino de los intereses colectivos, dentro de un ámbito global y fijando un horizonte a largo plazo.



Continuando con la línea de formación al consumidor mediante animación

teatral, este año la OMIC ha contratado un espectáculo de **TEATRO EN LA CALLE** que se llevó a cabo en Mansilla de las Mulas, Benavides de Órbigo y Cacabelos, aprovechando la celebración de las fiestas patronales.

Este nuevo concepto de montaje elimina necesidad de contar con un teatro acondicionado, por lo que abre la posibilidad de llegar, paulatinamente, a todos los municipios de la provincia.

La obra está inspirada en la propia observación de la realidad del fenómeno consumista en nuestros días con las necesidades que el individuo experimenta y que son cada día más artificiales. Esta actividad de teatro en la calle montada por el Grupo Terrón, que de forma sencilla y divertida aporta contenidos relacionados con el consumo que estimulan la participación de los viandantes, despertando su interés por este mundo.

Se busca sobre todo sorprender a los espectadores, y hacerles participar en la actividad sin tenerlo previsto, ya que el espectáculo se ofreció como un acto más dentro del programa de fiestas de las localidades seleccionadas, consiguiendo con ello que el consumidor no lleve una idea preconcebida de los temas que se van a abordar.

NOTICIAS OMIC

LA OMIC, EN INTERNET

La OMIC de la Diputación de León ya tiene Web a disposición de los consumidores y usuarios de la provincia de León.

www.dipuleon.es/consumo

Dentro de la página institucional de la Diputación de León encontramos la indicación del acceso a la zona reservada para la información de la OMIC.

En este sitio podemos encontrar información sobre las cuestiones más destacadas en la actualidad de consumo, descargar el modelo de reclamación y seguir las instrucciones para enviarla a nuestro servicio para su tramitación.

Existe además un buzón de correo electrónico donde los consumidores y usuarios pueden formular sus consultas.



CONTINÚAN LOS CURSOS DE FORMACIÓN PARA LOS AYUNTAMIENTOS

La Oficina de Consumo, por tercer año consecutivo, celebró en Ponferrada, a lo largo del mes de mayo, el III Curso Básico de Consumo, acción formativa sobre Consumo dirigida al personal de los Ayuntamientos y miembros de las Corporaciones Locales de aquellos municipios en los que dicha OMIC tiene competencias (ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes que no disponen de su propio Servicio de Consumo).



Esta actividad, consistente en un curso de 25 horas de duración, entre clases teóricas y prácticas, pretende facilitar a los responsables políticos y trabajadores de los Ayuntamientos una formación adecuada para satisfacer las demandas de información planteadas por los ciudadanos. Se trata de dotar a los asistentes de las habilidades necesarias para orientar convenientemente a la población de sus respectivos municipios, y afianzar sus propios conocimientos en el ámbito de su vida privada.

La Oficina Móvil de Información al Consumidor de la Diputación de León ha celebrado en Ponferrada el día 22 de junio de 2.006, la **X JORNADA PROVINCIAL DE CONSUMO**, y a la que estaban convocados los representantes de todos los Ayuntamientos de la provincia, pudiendo asistir tanto los Alcaldes y Concejales de Consumo, como cualquier otra persona interesada de la Corporación o del equipo técnico o administrativo del Ayuntamiento.

En la primera parte de la Jornada, el personal de la OMIC dio a conocer el trabajo desarrollado por este Servicio, con especial incidencia en la actividad de atención al público, y el desarrollo del programa de actividades.

En la segunda parte, **D. Alberto MARTÍNEZ ARRIBAS**, Jefe del Servicio de Red Corporativa de la Dirección General de Telecomunicaciones de la Junta de Castilla y León, desarrolló la ponencia titulada ***Hacia una Sociedad Digital del Conocimiento***, en la que se abordaron cuestiones relacionadas con el desarrollo de infraestructuras y servicios de telecomunicación en el territorio de nuestra comunidad autónoma.

