

| | |
|--|-----------|
| Compras Seguras por Internet | 4 |
| Hágase la Luz de Bajo Consumo | 6 |
| TDT (Televisión Digital Terrestre): El final de la cuenta atrás | 7 |
| Compesación de Saldos entre distintas cuentas | 8 |
| Instalaciones de Gas: Seguridad por encima de todo | 8 |
| No dejes pescar tus datos personales: "Phishing" | 9 |
| Consortio de Compensación de seguros | 10 |
| El sillón relax de don José | 12 |
| Tintorerías | 14 |
| Seguros con franquicia | 15 |
| Registros de Morosos | 16 |
| Suministro de electricidad de último recurso | 18 |
| Residencias para personas mayores | 20 |
| Noticias | 22 |

sumario

CONSUMIDOR
aIDÍA

edita

Diputación de León
Área de Bienestar Social
e Igualdad de Oportunidades
Oficina de Consumo (OMIC)

coordinación

Elena Cimas Hernando
M^a Rosario Teresa Heredia

redacción

Elena Cimas Hernando
M^a Rosario Teresa Heredia
M^a Teresa Morillo Monje

depósito legal

LE - 1195 - 2003

colabora

Junta de Castilla y León

diseña / imprime

gráficas celarayn s.a.

internet

www.dipuleon.es



presentación

El consumo no es sólo una respuesta a las necesidades básicas de las personas, o un fenómeno económico, sino también una parte importante de nuestra identidad social y nuestra relación con los demás. Pero esta realidad, precisamente por su importancia, no tiene sentido si carecemos de la debida información que asegure una verdadera libertad, tanto en lo que se refiere a la configuración de nuestras necesidades personales, como a la elección de los productos y servicios dentro del catálogo de los que están a nuestra disposición.

Me llena de satisfacción presentar un nuevo número de esta revista que ha de servir como instrumento de acercamiento a los objetivos antes señalados. La Diputación de León continúa así trabajando para que los ciudadanos de la provincia adquieran una madurez en su comportamiento como consumidores que pueda conjugar la satisfacción de sus necesidades con la necesaria actitud crítica que ha de presidir nuestro papel en el mercado actual.

Confío en que este nuevo número de Consumidor al día facilite la comprensión de algunas de las últimas novedades normativas y despierte nuevas inquietudes hacia el mundo del consumo, y sobre todo, mejore el conocimiento de los ciudadanos sobre la Oficina de Consumo de la Diputación de León, servicio al que pueden acceder desde su propio domicilio, gracias a las tecnologías de la comunicación.

Isabel Carrasco Lorenzo
Presidenta de la Diputación de León

COMPRAS SEGURAS POR INTERNET



Cada día es más frecuente realizar compras desde nuestro domicilio utilizando Internet. Desde hacer el pedido al supermercado hasta contratar un viaje, pasando por comprar ese producto que no encontramos en las tiendas o acceder a una oferta impensable. No obstante, el consumidor sigue teniendo respeto a esta vía de compra: considera que sus datos personales o bancarios pueden estar en peligro, teme que una vez realizado el pago el proveedor no realice el envío del producto y, en resumen, tiene tantas dudas que no se atreve a utilizar este sistema.

Es cierto que, para realizar compras por Internet, debemos conocer bien nuestros derechos y seguir una serie de precauciones para evitar ser víctima de alguno de los fraudes que existen en la red.

La oferta debe contener:

1. La **denominación social**, dirección postal y correo electrónico del vendedor.
2. El **precio** del producto y los gastos de envío.
3. **Características** del producto.
4. **Forma de pago** y de entrega.

5. **Plazo** de validez de la oferta
6. Indicación del derecho a desistir de la compra en los **7 días hábiles** siguientes a la entrega de la mercancía.
7. En su caso, indicación de si el empresario dispone o está adherido a algún **procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos**.

Antes de introducir nuestros datos personales en la hoja de pedido, debemos comprobar que estamos en una página segura: el encabezamiento de la dirección <http://> cambia a <https://>, y aparece el icono de un candado cerrado.

Para que la orden de compra sea válida, debe ser expresamente efectuada por el consumidor y el vendedor debe **acusar recibo** del pedido mediante el envío de un **correo de confirmación**.

Aceptada la compra por el vendedor, el producto debe entregarse en un plazo no superior a 30 días, salvo que en el contrato se haya pactado un plazo distinto.

Si el producto no es enviado en el plazo establecido, el vendedor debe devolver el importe pagado al comprador en un plazo máximo de **30 días**. En el supuesto de que el empresario no realice este abono en el plazo señalado, el consumidor podrá reclamar que se le pague el doble de la suma adeudada.

CONFIANZA ON LINE

El sello de Confianza On Line implica el sometimiento de quien lo ostenta a un Código ético que garantiza las compras, contrataciones y actividades que se realicen por Internet. La concesión del distintivo de Confianza On Line se realiza por el Instituto Nacional del Consumo.

Las empresas españolas de Internet que están adheridas a Confianza Online, ostentan el sello de confianza en sus páginas web como **símbolo de calidad en la relación con los consumidores y usuarios.**

Pulsando sobre el distintivo, se accede a la web oficial de Confianza Online, donde podemos verificar que, efectivamente la empresa se encuentra adherida y conocer el código ético.

Las empresas adheridas a Confianza Online se someten al Sistema Arbitral de Consumo, por lo que, en caso de surgir algún conflicto, tramitarán sus reclamaciones de manera rápida y eficaz.



TERCERO DE CONFIANZA: MÁS SEGURIDAD EN CONTRATOS EN INTERNET

En los contratos electrónicos las partes pueden pactar que un tercero archive las declaraciones de voluntad y que consigne la fecha y la hora en que dichas comunicaciones han tenido lugar. El soporte informático con las declaraciones que hubieran tenido lugar por vía telemática entre las partes, será archivado por el TERCERO DE CONFIANZA (TdC) durante un tiempo mínimo de cinco años. Esta documentación servirá de prueba en caso de conflicto entre las partes contratantes y podrá ser utilizado en procedimientos judiciales.

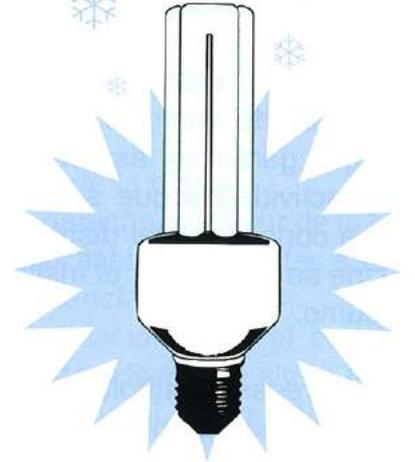
¿Cómo se activa el TdC?

Cuando un sitio web está asociado a un TdC, en el momento de confirmar la compra aparecerá la opción de archivar la transacción en terceros de Confianza. Si activamos la casilla, la información de la contratación pasará al archivo del Tercero, además de a la empresa con la que estamos contratando. Posteriormente, además de recibir el correo electrónico de confirmación del contrato celebrado con la empresa, recibiremos otro del TdC con la confirmación del archivo del contrato y las condiciones.



HÁGASE LA LUZ... DE BAJO CONSUMO

Las bombillas tradicionales ya tienen fecha de caducidad: será en 2012 cuando desaparezcan de las tiendas. Mientras llega el momento, millones de hogares están comenzando ya a sustituirlas por otras de bajo consumo, con una vida útil mucho más larga –entre seis y ocho veces más que una incandescente- y un consumo sensiblemente inferior: 80% menos que las “normales”. El origen de estas espectaculares diferencias está en el hecho de que, en una bombilla incandescente, solo el 5% de la energía consumida se emplea en la producción de luz; el 95% restante se pierde en forma de calor. Una bombilla de bajo consumo, en cambio, es considerablemente más eficiente, y gasta mucha menos energía para producir la misma luz.



Hace unos meses, los usuarios de electricidad recibimos con nuestra factura un vale por una bombilla de bajo consumo, que tuvimos que canjear en la oficina de Correos. La iniciativa forma parte de un plan desarrollado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, bajo el lema *Con tu ahorro ganamos todos. Cada pequeño gesto cuenta*, y que tiene como objetivo mentalizar a los ciudadanos de la importancia del ahorro de energía y la adopción de hábitos que fomenten la eficiencia energética.

Esta misma iniciativa se repetirá en 2010, con el reparto a los usuarios de más de 20 millones de bombillas más, una por hogar. Habrá que estar atentos, por tanto, a la recepción de un nuevo cupón con nuestra factura.

En cualquier caso, conviene que vayamos, poco a poco, cambiando todos nuestros puntos de luz. De hecho, desde el 31 de agosto de 2009, está prohibida la venta de bombillas de 100 vatios –salvo aquellas que ya estuvieran en poder de los establecimientos en esa fecha-, de modo que, al sustituir nuestras bombillas de más potencia, habremos de recurrir obligatoriamente a las de bajo consumo. Del mismo modo, irán progresivamente desapareciendo del mercado las bombillas incandescentes de menor potencia en los tres años siguientes.

A la hora de sustituir nuestras viejas bombillas por las de bajo consumo, conviene comenzar por aquellas que estén más horas encendidas, y se encuentren instaladas en habitaciones con un uso más continuado: no solo notaremos más el ahorro, sino que la duración de las bombillas será mayor, ya que su encendido y apagado frecuentes reduce su vida útil.

TDT (TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE): EL FINAL DE LA CUENTA ATRÁS.

La **Televisión Analógica** tiene los días contados. Muy pronto será historia, y solo recibiremos en nuestros televisores señal digital. La fecha tope es el 3 de abril de 2010, día en el que cesarán las emisiones analógicas.

La **Televisión Digital** es accesible a través de las siguientes vías:

- ondas terrestres (TDT)
- cable
- satélite
- ADSL
- dispositivos móviles



Pero, ¿qué ofrece la televisión digital frente a la analógica? Para empezar, **mayor calidad de imagen y sonido**. Además, permite acceder a un **mayor número de canales**, y disponer de **nuevos servicios**, como la elección de idioma y subtítulos, teletexto digital, guía electrónica de programación, y **servicios interactivos**, como la participación en concursos o encuestas o la realización de trámites administrativos.

Aunque la cobertura de la TDT se ha ido extendiendo en los últimos meses, todavía existen localidades en nuestra provincia que no disponen de ella. Si desea consultar si existe cobertura en el lugar donde vive, puede hacerlo en la página www.televisiondigital.es, del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. El *Plan Técnico Nacional de la Televisión Digital Terrestre* prevé que la TDT llegue, antes del cese de las emisiones analógicas del 3 de



abril de 2010, al **96% de la población española** para las **cadenas privadas** y al **98%** para las **públicas**.

Además, para poder acceder a la TDT, a pesar de que se utiliza la misma antena que utilizábamos para recibir la señal analógica, es necesario realizar en ella algunas **adaptaciones**, que debe llevar a cabo un **instalador de telecomunicaciones autorizado**. En la página web arriba mencionada puede acceder también a la base de datos de instaladores autorizados por provincias.

Por último, es necesario disponer de un **equipo receptor de TDT en su domicilio**. Los televisores más modernos vienen ya con receptor integrado de TDT, de modo que no se necesita nada más, pero para aquellos aparatos que no dispongan de él, por ejemplo, los que tengamos en casa desde hace tiempo, tendremos que adquirir un dispositivo externo, que se conecta directamente al televisor. Existe una gran variedad de modelos -y de precios- en el mercado, entre los que a buen seguro podremos encontrar el que mejor se adapte a nuestro televisor, nuestras necesidades, y nuestras posibilidades económicas.

COMPENSACIÓN DE SALDOS ENTRE DISTINTAS CUENTAS



Frecuentemente, en nuestras cuentas bancarias figuran varios titulares: familiares, socios, miembros de la Junta de comunidad de propietarios, etc. En ocasiones nos encontramos con la desagradable sorpresa de que, debido a una deuda contraída por uno de ellos, la entidad bancaria se cobra el importe de esa deuda en la cuenta que comparte con otros titulares. Esta situación, denominada compensación de posiciones deudoras y acreedoras de clientes, solo puede llevarse a efecto en el caso en que se cumplan los siguientes requisitos:

1. Que las condiciones contractuales de las cuentas contemplen la posibilidad de compensación. Normalmente los contratos incluyen una previsión sobre compensación de saldos entre las distintas cuentas que pueda tener un mismo titular en la entidad.

2. Debe existir plena identidad entre los titulares de las cuentas a compensar. De lo contrario, debe concluirse que no existe posibilidad de compensación, ya que se

estaría afectando a personas no vinculadas por el contrato u operación que presenta el saldo deudor.

3. El deudor debe figurar como titular en ambas cuentas.

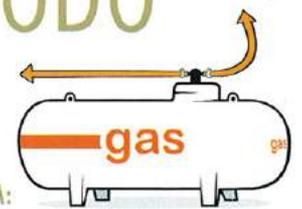
4. El interesado debe ser informado previamente, por escrito, de que la deuda va a ser compensada en la cuenta, a fin de que pueda ofrecer otras opciones para el pago de la obligación.

5. La deuda no puede compensarse en otra cuenta en la que no exista disponibilidad de saldo suficiente, lo que provocaría un nuevo descubierto.

6. La entidad debe comunicar las anotaciones contables efectuadas, con detalle sobre el crédito y deuda extinguidos.

LOS DEPÓSITOS INDISTINTOS NO PRESUPONEN COMUNIDAD DE DOMINIO SOBRE LO DEPOSITADO

INSTALACIONES DE GAS CANALIZADO: SEGURIDAD POR ENCIMA DE TODO



Periódicamente, las noticias sobre accidentes relacionados con el gas, como explosiones o intoxicaciones, despiertan la inquietud de los usuarios. Las precauciones, sin embargo, no deben limitarse a las fechas en las que el gas es portada en la página de sucesos. En muchas ocasiones, los accidentes pueden evitarse adoptando medidas sencillas de vigilancia y un mantenimiento adecuado.

La compañía distribuidora del gas debe realizar inspecciones periódicas de las instalaciones, cuyo coste repercutirá al usuario. Por otro lado, el usuario puede contratar los servicios de una empresa de mantenimiento que realice revisiones para asegurar un adecuado funcionamiento de los aparatos que utilizan gas (cocina, calentador, caldera, etc.)

PARA EVITAR SUSTOS, CADA DÍA:

- Vigilar que la llama sea de color azul, lo que es señal de combustión correcta.
- Comprobar que la salida de gases no está obstruida para facilitar una ventilación adecuada

SI SE DETECTA OLOR A GAS:

- Cerrar la llave general.
- Abrir puertas y ventanas.
- No producir chispas ni accionar interruptores eléctricos.
- Llamar al Servicio Técnico.
- No abrir la llave de paso hasta que quede solucionada la incidencia.

NO DEJES PESCAR TUS DATOS PERSONALES: "PHISHING"

Con el término "PHISHING" se conoce a una estafa que tiene como objetivo intentar obtener de un usuario sus datos, claves, cuentas bancarias, números de tarjeta de crédito, identidad, etc. En definitiva, todos los datos posibles para ser usados de forma fraudulenta.

Para ello, el estafador suplanta la imagen de una empresa o de una entidad pública, para hacer creer a la posible víctima que realmente la solicitud de datos procede del sitio "oficial", cuando en realidad no es así.

¿Cómo lo realizan?

- una llamada telefónica,
- un mensaje a su teléfono móvil,
- una web que simula una entidad bancaria o una administración,
- una ventana emergente en una web
- un mensaje de correo electrónico.

En los mensajes recibidos se solicitan los **datos personales y bancarios** de la víctima ante una supuesta emergencia que provocará la anulación de su cuenta bancaria en pocos días si no se aportan esos datos, o la pérdida de un derecho adquirido o de la posibilidad de recibir un premio o beneficio, entre otras.



En la mayoría de las ocasiones utilizan la imagen de un banco, una administración pública o una compañía telefónica, de suministro eléctrico o de gas. Y para ello falsifican las identificaciones de los comerciales y las páginas web.

¿Qué hacer si somos víctimas de un intento de PHISHING?

No atender la solicitud de datos como el número secreto de nuestra tarjeta de crédito, la clave de acceso a la banca electrónica, ni ningún otro dato personal que, por seguridad, únicamente deba conocer el usuario. Recuerde que **una entidad financiera nunca solicita este tipo de datos por teléfono o correo electrónico.**

No acceder a las web de las entidades desde el enlace de un correo electrónico: frecuentemente nos llevan a páginas que, aunque de aspecto similar, no son auténticas.

En caso de duda, y antes de aportar ningún dato, **consultar telefónicamente con la entidad o empresa.** Y para ello, por supuesto, no dirigirse al número indicado en el propio mensaje que ha generado sus dudas.

CONSORCIO DE COMPENSACION DE SEGUROS

Es un organismo estatal, adscrito al Ministerio de Economía y Hacienda, que cubre los riesgos extraordinarios en España, ya afecten a personas o a bienes, así como otros riesgos cuyo aseguramiento sea obligatorio y no estén cubiertos por otras compañías.

Cuando se contrata una póliza de seguros, al precio o prima se suma un recargo del que se nutre el Consorcio de Compensación de Seguros. Éste recargo es una cantidad fija en el caso de los coches, y porcentual sobre el capital asegurado en los seguros de vivienda, vida y accidentes.

COBERTURAS:

1º Fenómenos extraordinarios:

- Riesgos naturales: embates del mar, terremotos, maremotos, erupciones volcánicas, vientos superiores a 135 km./h., tornados, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- Riesgos derivados de hechos de carácter político o social: terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular, actuaciones de la Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

2º Siniestros producidos por vehículos a personas y bienes de terceros, siempre que el vehículo causante circule sin seguro, sea desconocido o se trate de un vehículo robado.

3º Por quiebra o suspensión de pagos de la compañía aseguradora.

4º Por controversia entre el Consorcio y la aseguradora sobre quién debe correr con los gastos.

REQUISITOS PARA COBRAR LAS INDEMNIZACIONES

- Tener contratado un seguro de daños o de accidentes.
- Haber abonado el recibo del seguro.
- Que haya transcurrido el periodo de carencia: 7 días desde la fecha de emisión de la póliza.



PRESENTACIÓN DE UNA RECLAMACIÓN ANTE EL CONSORCIO

Las solicitudes han de presentarse en la delegación regional del Consorcio de la provincia o en la compañía de seguros, aportando la documentación siguiente:

- * Hoja de comunicación del accidente.
- * Fotocopia del DNI
- * Fotocopia de la póliza del seguro
- * Fotocopia del recibo de pago de la póliza del seguro actualizada
- * Número de cuenta donde desee que le ingresen la indemnización.
- * Si se producen daños a las personas: es necesario un documento acreditativo de la causa del siniestro (atestado policial, noticia publicada en un periódico).

* Si se produce una muerte: además, el certificado de defunción, el Libro de familia, el testamento o declaración de herederos y la liquidación del Impuesto de Sucesiones.

ASEGURAMIENTO DE VEHÍCULOS A MOTOR

El Consorcio asume también la **cobertura obligatoria de conductores y de vehículos no aceptados por las entidades aseguradoras**. Para ello los conductores deben acreditar que al menos dos compañías han rechazado su solicitud de ser asegurados. Cuando el Consorcio se encarga de estos conductores, sólo asegura los daños que produzcan a terceros correspondientes al seguro obligatorio, y si el conductor lo desea, los de responsabilidad civil voluntaria.

EL SILLÓN RELAX DE DON JOSÉ

Don José se encuentra tomando el sol a la puerta de su casa cuando le aborda un joven, elegantemente vestido, que le ofrece unos libros de regalo. Tras iniciar una animada conversación, entran en la casa donde le muestra una gran variedad de productos en múltiples posiciones e incluso puede proporcionar masajes a su dolorida espalda. Además, por la compra de un sillón relax, una alfombra plana, un depurador de agua y una olla que permite cocinar al vapor en tiempo record.

Impresionado por la oferta, Don José sospecha que el precio de esas maravillas hará que sean inalcanzables unas cuotas asequibles que, sin intereses añadidos, pueden hacer posible la compra de estos productos.

Lo que ocurrió...

Entusiasmado, accede a contratar la compra y el vendedor le ofrece una serie de papeles que firma sin dudar.

Al día siguiente, se presenta en su casa el vendedor con gran cantidad de cajas y paquetes. Don José detecta que hay más productos que los acordados, aclarando el vendedor que se trata de más regalos que le han correspondido por su compra y le pide que firme el **albarán de entrega** de la mercancía, a lo que accede confiado.

Al mes siguiente, Don José recibe dos cargos en su cartilla del banco, uno por el importe de la compra negociada con el vendedor y otro, de mayor cuantía, del que desconoce su origen. Por ello, acude al banco y solicita su devolución.

Desde ese momento, Don José se siente asediado por la empresa que le reclama el pago de los recibos del contrato que firmó creyendo era el albarán de entrega de la mercancía. Cuando quiere comprobar estos datos, no encuentra los documentos, no recuerda si le entregaron copia o la habrá tirado.

Don José se siente engañado y llama a la empresa por teléfono para manifestar su malestar y pedir que pasen a recoger todos los productos. Transcurren los días y la mercancía sigue en su casa, los recibos siguen llegando y cada mes la deuda se incrementa.

Don José acude a la Oficina de Consumo buscando solución a su problema. Tras solicitar a la empresa vendedora copia de los contratos, se comprueba que están firmados por el consumidor los dos contratos de compra y sus correspondientes contratos de financiación. Además, desde la entrega de la mercancía han pasado más de 7 días naturales, por lo que Don José debe hacer frente a los pagos comprometidos.

vestido y portando un maletín de ejecutivo, presenta las bondades de un sillón que adopta la forma del sillón, le regalan una televisión de pantalla plana...

...ables, sin embargo, el joven vendedor ofrece condiciones tan atractivos.



Lo que debe saber...

Antes de firmar un documento, debemos confirmar que en él se recoge aquello que hemos acordado: descripción de los productos, cuotas a pagar, plazos y cantidad total,

Si hubiera leído antes de firmar, habría detectado que, en lugar del albarán de entrega, estaba firmando otro contrato en el que compraba los productos entregados a mayores, que el vendedor manifestó que eran más regalos a los que tenía derecho.

Cuando recibimos un cargo desconocido en nuestra cuenta bancaria, antes de solicitar la devolución, debemos comprobar su origen. **La devolución injustificada de recibos puede acarrear gastos y perjuicios importantes.**

Tras la firma de un contrato, la empresa debe entregar al consumidor copia del contrato de compra y del contrato de financiación, si se aplaza el pago. **El consumidor debe guardar esa documentación como prueba de lo contratado**, y para consultarla cuando lo necesite.

Las comunicaciones con la empresa deben realizarse **siempre por escrito**.

Los contratos de compra a domicilio o en reuniones deben incluir el **documento de desistimiento** que permite cancelar la compra. Para ello, debemos enviar dicho documento, por correo certificado con acuse de recibo, a la dirección indicada en el mismo, antes de **7 días naturales** desde la entrega de la mercancía.

TINTORERÍAS



Manchas difíciles, prendas delicadas o ropa de imposible limpieza en casa por su volumen -como los edredones-, o la naturaleza de ciertos tejidos -que imponen su limpieza en seco-, nos llevan a la tintorería cada vez con más frecuencia. Pero, quizá precisamente por ese elevado volumen de negocio, los conflictos son también habituales. Para evitarlos, conviene que conozcamos nuestros derechos y obligaciones, y que nos fijemos bien en la información que estos establecimientos ofrecen a sus clientes en los propios locales.

ANTES DE SOLICITAR EL SERVICIO

En el establecimiento deben figurar, en carteles visibles y legibles, los precios máximos por servicio, el horario, y una serie de leyendas sobre su obligación de disponer de hojas de reclamaciones, de indemnizar en caso de pérdida o deterioro de la prenda, y de facilitar a quien la pida la carta de recomendaciones del usuario. Conviene verificar a conciencia el estado de la prenda, y muy en particular, los botones o corchetes.

AL ENTREGAR LA PRENDA

El cliente debe exigir siempre, y conservar, el resguardo de depósito, que será imprescindible en caso de reclamación.

Conviene establecer, si es posible, una valoración de la prenda de común acuerdo con el prestador del servicio. Eso simplificará las cosas en caso de que resulte dañada en la limpieza, o si se pierde.

La tintorería no puede pedir el pago por adelantado, salvo que en el establecimiento se anuncie claramente que sólo se exigirá en caso de que el cliente lo acepte expresamente.

A LA RECOGIDA

Para retirar la prenda, es necesario presentar el resguardo de depósito, que ha de ser devuelto al cliente haciendo constar que se ha pagado. En caso de que el cliente haya perdido el resguardo, para retirar la prenda deberá acreditar su identidad y firmar en el resguardo del establecimiento.

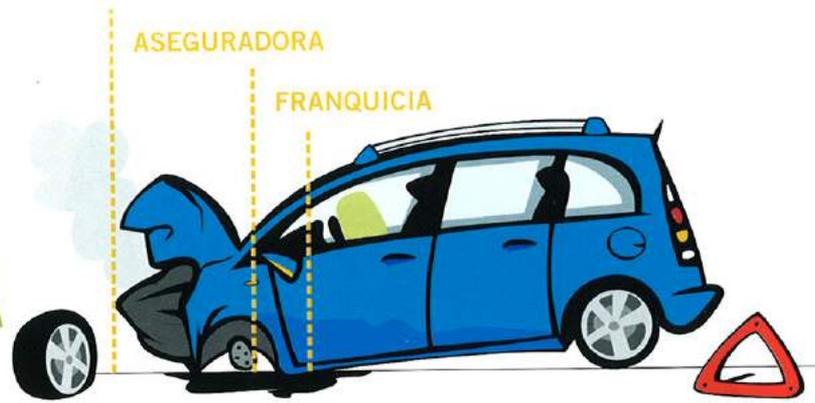
Existe un plazo de tres meses para recoger las prendas desde la fecha de finalización del servicio. Superado el plazo, el establecimiento puede cobrar en concepto de guardarropa, si así lo tiene anunciado.

Conviene revisar el estado de la prenda. Si la limpieza ha sido defectuosa, podemos exigir que la repitan sin coste adicional, salvo que se trate de manchas sobre las que el profesional haya hecho constar algún reparo en el resguardo de depósito. Si la prenda ha resultado deteriorada, podemos exigir la correspondiente indemnización. La indemnización por pérdida es exigible cuando la prenda no es devuelta en un plazo de treinta días, a partir de la fecha prevista de entrega. En caso de que no se alcance un acuerdo, hemos de solicitar las hojas de reclamaciones, que habrá que presentar junto a todos los justificantes de que se disponga.

Datos que deben figurar en el resguardo de depósito

- **Identificación** de la empresa y del cliente.
- Nº de **referencia y fecha**.
- **Descripción** de la prenda.
- **Servicio** solicitado y **precio** del mismo.
- **Fecha de finalización**
- **Observaciones:** defectos existentes, riesgo de deterioro, etc.
- **Valoración** de la prenda (en caso de común acuerdo entre empresa y cliente).

SEGUROS CON FRANQUICIA



En un contrato de seguro, ambas partes asumen una serie de obligaciones. La principal obligación del usuario consiste en pagar por adelantado una cantidad de dinero determinada, que se denomina prima, para quedar asegurado. Por su parte, la compañía de seguros está obligada, en caso de que se produzca un siniestro, a pagar la indemnización que se establezca en el contrato.

En los seguros con franquicia, **aseguradora y usuario se comprometen a asumir una parte de la obligación del otro:**

- El usuario no pagará toda la prima que le corresponde por el seguro, sino una cantidad menor.
- En caso de siniestro, la compañía no pagará toda la indemnización, sino un importe menor, debiendo el usuario asumir la diferencia.

La franquicia es muy habitual en los seguros de automóvil, pero también se da en otros casos. Así, es frecuente que en los seguros de salud el asegurado tenga que abonar una pequeña participación fija sobre el coste de la asistencia médica, que deberá pagar cuando utilice esos servicios. Sin embargo, como hemos dicho, es en el ramo de automóvil donde esta modalidad está más presente, por lo que nos referiremos a ese sector.

La franquicia se aplica siempre **sobre los primeros euros de la indemnización**, lo que significa que si el importe de los daños es menor que la franquicia, la compañía de seguros no pagará nada. Además, se aplica **por cada uno de los siniestros que se produzcan durante el periodo de vigencia del seguro**. Si justo antes de vencer nuestro seguro a todo riesgo queremos aprovechar y dar parte de varios pequeños golpes y arañazos, en caso de que se compruebe que estos corresponden a siniestros diferentes, nos aplicarán la franquicia tantas veces como siniestros distintos consideren que se han producido. En el extremo contrario, naturalmente **la compañía solo puede aplicar la franquicia una vez por cada siniestro**, aunque en el mismo hayan resultado dañadas diferentes partes del coche, como el frente y un lateral, si la dinámica del siniestro puede explicar tales daños.

La franquicia no se aplica sobre todas las coberturas de la póliza: solo puede contratarse para daños propios, robo, incendio y lunas, si bien es en el primer caso cuando tiene más sentido, ya que su aplicación supone una importante reducción en la prima del seguro. A la hora de decidir el importe de la franquicia, conviene consultar varias cuantías, y comparar el ahorro que suponen en la prima. Naturalmente, **la franquicia resultará tanto más rentable cuanto menor sea nuestro índice de siniestralidad**.

REGISTROS DE MOROSOS

Cuando no estamos conformes con una factura, recibimos un cargo bancario que no reconocemos, el producto comprado no es satisfactorio o el servicio contratado no se presta en las condiciones adecuadas, **el impago no soluciona el problema** y nos va a generar nuevos inconvenientes que pueden costarnos muy caros.

Lo mismo puede suceder si, al recibir una carta procedente de una empresa con la que hace años que no tenemos contrato, o con la que nunca lo hemos tenido, en la que nos reclama el pago de cierta cantidad, la tiramos contrariados a la basura, sin aclarar la supuesta deuda.

Estos casos y otras situaciones de impago nutren los denominados REGISTROS DE MOROSOS, o ficheros de solvencia patrimonial, en los que se recoge la información aportada por las empresas sobre personas que, por una u otra razón, tienen deudas pendientes.

Las empresas y entidades financieras **utilizan esta información antes de conceder un préstamo** o aplazamiento en el pago para protegerse de los clientes que no pagan y evitar riesgos. Así, esta situación puede provocar graves problemas al solicitar un préstamo o crédito, que puede ser denegado por la entidad financiera al figurar el solicitante en un registro de morosos, aunque la cantidad pendiente de pago sea muy pequeña.

La protección de los datos personales requiere que la inclusión en los ficheros de impagados se realice con unas garantías mínimas, ya que en caso contrario pueden causarse perjuicios injustificados a los usuarios. Por ello, solo pueden incorporarse datos a estos registros cuando concurren los siguientes **requisitos**:

- 1. La deuda es cierta, ha vencido el plazo de pago y puede ser reclamada.**
- 2. El acreedor ha efectuado requerimiento previo de pago al deudor.**

No podrán incluirse datos sobre los que exista un principio de prueba documental que aparentemente contradiga alguno de los requisitos anteriores.

¿Cómo puedo saber si estoy incluido en algún estos ficheros?

Cuando los datos son incorporados a un fichero de impagados, debe hacerse una notificación al interesado. Si la deuda que motiva la inscripción en el registro de morosos procede del incumplimiento en el pago de varios recibos, cada uno de ellos generará una inscripción y debe ser notificada de forma individual. En la comunicación se indicará el importe de la deuda y la empresa acreedora.



Solo se pueden registrar y ceder datos relativos a solvencia económica respecto a deudas contraídas en los últimos seis años. Transcurrido ese plazo, la anotación debe suprimirse, aunque la deuda no desaparece.

¿Qué puedo hacer para salir de un fichero?

Saldada la deuda o justificado el pago de la cantidad reclamada, la empresa acreedora debe solicitar al titular del fichero que borre sus datos. También puede ejercitar su derecho de rectificación o cancelación de datos directamente al fichero acreditando documentalmente que la deuda está saldada y adjuntando una copia del DNI.

Los datos personales relativos a la solvencia económica no pueden estar registrados una vez que la deuda ha sido saldada.

RECOMENDACIONES

1. Si recibe una factura o una carta en la que le reclaman un pago con el que no está conforme, **evalúe las consecuencias del impago** y solicite asesoramiento antes de tomar decisiones.
2. Si es objeto de la inclusión indebida de sus datos de carácter personal en un fichero de morosos, debe solicitar al responsable del fichero la **cancelación justificando la inexistencia de la deuda reclamada**.

3. Realice las **comunicaciones de forma fehaciente** mediante un burofax con certificación de texto o telegrama, así tendrá constancia del envío que realiza, de la recepción del mismo y de su contenido.
4. Si en el plazo de **10 días** no recibe contestación o ésta es insatisfactoria, puede reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos, acompañando la documentación acreditativa de haber solicitado la cancelación de datos ante la entidad que se trate.
5. También puede interponer una demanda civil para solicitar indemnización por los **daños y perjuicios ocasionados por la inclusión indebida en un fichero de morosos**.

Según el fallo de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo, la consideración de moroso «lesiona la dignidad de la persona, menoscaba su fama y atenta contra su propia estimación» pese a que el registro no haya sido consultado por terceras personas. Asimismo, considera que se debe indemnizar al afectado si esa «falsa morosidad» provoca unas «consecuencias económicas», como la denegación de un préstamo hipotecario, entre otras.

SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD DE ÚLTIMO RECURSO

El día 1 de julio de 2009 entró en vigor el Suministro de Último Recurso, lo que implica la aplicación de las Tarifas de Último Recurso a los consumidores de energía eléctrica en baja tensión cuya potencia contratada sea inferior o igual a 10 kW.

No obstante, estos usuarios con potencia contratada menor o igual a 10 KW pueden optar también por una comercializadora del mercado libre.

Las comercializadoras de último recurso aplican una tarifa regulada por la administración (Tarifa de Último Recurso o TUR) que irá sufriendo sucesivas subidas hasta el año 2013 por ajustes tarifarios. Las comercializadoras liberalizadas ofrecerán precios más competitivos que la TUR, ya que la libertad de precios les permitirá establecer ofertas a fin de competir entre ellas.

El usuario puede formular contrato con una comercializadora liberalizada, o no hacer nada y pasar automáticamente a la comercializadora de último recurso de su distribuidora, desde la que podrá pasarse al mercado libre cuando lo considere oportuno.

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

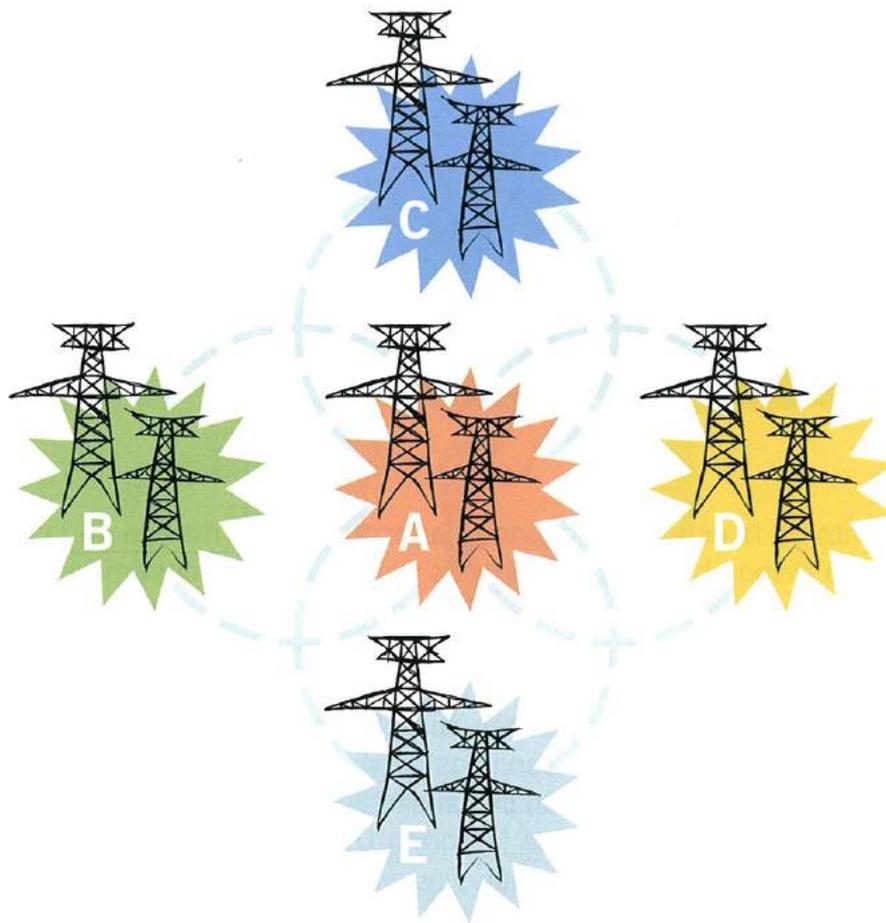
Ante las ofertas realizadas por comerciales en el domicilio del consumidor o telefónicamente, no debe facilitar sus datos bancarios ni la identificación de la línea antes de haber revisado las condiciones de la oferta por escrito. Los contratos celebrados por estas vías pueden cancelarse en un plazo de **7 días**, con base en el derecho de desistimiento.

Las ofertas pueden referirse **al término fijo** (potencia contratada), **al término variable** (consumo realizado) **o a ambos**. Los descuentos aplicados sobre la energía consumida siempre serán más beneficiosos que los que afecten únicamente al término fijo de la factura, que supone siempre un importe menor.

Es importante comprobar la **duración de la oferta**; en ocasiones el descuento gancho tiene una vigencia limitada, pasando posteriormente a otras condiciones no tan atractivas.

En ocasiones, las ofertas con descuentos sobre las tarifas aplicadas llevan asociada la contratación de **servicios adicionales**, tras cuyo pago el descuento real de la factura no va a ser tan significativo como podría parecer en principio.

Los contratos con las comercializadoras en régimen de competencia tendrán una vigencia anual y su **cancelación anticipada** puede suponer una penalización de **hasta el 5%** del consumo anual estimado. Es muy importante leer detenidamente las condiciones del contrato antes de su firma y verificar así que se corresponden con la oferta realizada por el comercial.



Los **consumidores con más de 10 KW contratados** deben suscribir contrato con una comercializadora del mercado libre, de lo contrario serán asumidos por la comercializadora de último recurso designada, como el resto de clientes, aunque el precio que les aplicarán a partir de ese momento será más elevado que el de los demás, y además se incrementará progresivamente de manera importante (se barajan incrementos trimestrales en torno al 5%).

En el mercado liberalizado empiezan a aparecer ofertas especiales para los usuarios de tarifa con discriminación horaria.

Bono social

Los usuarios del Servicio de Último Recurso

pueden solicitar el Bono social, que supone la congelación de las tarifas que establecidas para el 1 de julio de 2009 hasta el 2013, fecha en la que está previsto la eliminación del déficit tarifario. Tendrán derecho al Bono Social para el suministro de electricidad en su domicilio habitual:

1. Los usuarios cuya potencia contratada sea **inferior a 3 Kw.**
2. Los **pensionistas** con edad mayor o igual a 60 años con pensión mínima de la Seguridad Social, seguro obligatorio de vejez o pensiones no contributivas.
3. **Familias numerosas.**
4. Unidades familiares con todos los miembros **desempleados.**

Si se encuentra en alguno de estos casos, su comercializadora de último recurso le informará de los pasos a seguir para solicitar el Bono social.

Si se encuentra dentro de alguno de las situaciones enumeradas y desea beneficiarse del Bono Social, pero tiene contratada la energía eléctrica con una comercializadora de mercado libre, **debe esperar a que finalice su contrato y pasarse a una comercializadora de último recurso.**

RESIDENCIAS PARA PERSONAS MAYORES

El aumento de la esperanza de vida, la incorporación masiva de la mujer al ámbito laboral y la falta de espacio disponible en las viviendas actuales, han convertido las residencias para personas mayores en un servicio cada vez más demandado. Sin embargo, la oferta existente es tan variada que conviene establecer unas pautas a seguir a la hora de elegir el centro.

Aunque todas las residencias deben cumplir unos requisitos mínimos, puede haber grandes diferencias de unas a otras, tanto en servicios prestados como en precio. Muchos centros disponen de **carta de servicios y sistemas de gestión de calidad** en su funcionamiento, incluso con la acreditación de que cumplen las especificaciones de la norma UNE 158101:2008, lo que constituye una **garantía de la calidad de los servicios que prestan**. Por eso, antes de contratar, es fundamental que el futuro residente recabe toda la información y realice una visita completa de las instalaciones para comprobar su estado, nivel de confort y calidad asistencial, ya que se va a convertir en su hogar.

También debemos informarnos sobre las actividades ocupacionales, socioculturales, participativas y de apoyo personal que en función de las necesidades de los residentes ofrece el centro y de los servicios adicionales que presta.

Los centros que no se ubiquen en un núcleo urbano tienen que tener transporte al núcleo más cercano con, al menos, dos recorridos de ida y vuelta diarios. Además, han de disponer, como mínimo, de un teléfono comunicado con el exterior de uso público accesible y uno en cada dormitorio destinado a residentes asistidos.

Los dormitorios de las unidades residenciales deben estar limpios, tener luz natural y, en el caso de personas asistidas, deben contar con camas articuladas. Las habitaciones pueden ser individuales (al menos el 10% del total de plazas) o dobles. Algunos centros permiten a los residentes poner en sus habitaciones objetos o equipamiento propio.

El centro debe disponer de, al menos, un aseo con ducha para cada cuatro residentes. El aseo incluido dentro de un dormitorio se considera de uso exclusivo de las plazas del mismo. Junto a cada cama y en todos los aseos existirá un accionador del timbre de llamada conectado al puesto permanente de control.

El servicio de restauración ha de contar con un control dietético y los menús se planificarán semanalmente, siendo conformados por un médico.

Los centros para personas mayores, en función del número de residentes, estarán dotados, al menos, con el siguiente personal:



Servicio médico. Hasta 25 residentes la prestación mínima es de 1 hora diaria y se incrementará en una hora diaria por cada 25 residentes o fracción.

A. T. S./ D. U. E. Hasta 25 residentes la prestación mínima es de 2 horas diarias. Adicionalmente, cada 8 residentes o fracción, se incrementará la prestación en una hora diaria.

Los centros de 75 residentes o más, contarán con **Trabajador Social o Asistente Social**, al menos tres horas y media diarias. A partir de 150 residentes, el horario del servicio será de al menos siete horas diarias, de lunes a viernes.

Terapia ocupacional y fisioterapia, se prestarán al menos cinco horas semanales en centros con menos de 50 residentes, de 50 a 100 residentes, al menos dos horas diarias y cuatro horas diarias a partir de 100 residentes.

El resto del personal del centro estará en función del tipo de instalaciones, del número de residentes y de su nivel de dependencia.

Todos los centros deben tener **hojas de reclamaciones** a disposición de los usuarios para que manifiesten libremente sus peticiones o quejas, debiendo anunciarse su existencia en lugar visible.

Contrato

Cuando nos hemos decidido por un centro, debemos firmar un contrato, del que se entregará una copia al usuario, y que contendrá, al menos:

- Nombre y apellidos de las partes.
- Condiciones de la prestación del servicio.
- Precio, forma de revisión de precios, servicios o prestaciones, fianza y forma de pago. El precio de la plaza estará en función del tipo de residencia, habitación elegida, el grado de dependencia de la persona y del coste de los servicios complementarios contratados.
- Manifestación de que la estancia es libre y voluntaria.
- Depósito de bienes, si los hubiera.
- Reglamento de régimen interior.
- Condiciones de reserva de plaza, causas de rescisión.
- Lugar, fecha y firma.

El Reglamento de Régimen Interior debe contener:

- El horario de visitas: como mínimo, seis horas diarias, con posibilidad de acceso a las habitaciones a familiares o amigos del residente acompañados por los propios residentes o personal de la unidad.
- Normas de admisión.
- Derechos y deberes de los usuarios.
- Órganos de participación.
- Pérdida de la condición de residente.

NOTICIAS

CHARLAS DE CONSUMO IMPARTIDAS EN 2009

| Entidad solicitante | Tema de la charla |
|--|---|
| Asoc. Provincial de Amas de Casa y Consumidores Dña. Berenguela (León) | Actividad comercial: rebajas |
| Ayuntamiento de Valencia de Don Juan | Actividad comercial: rebajas |
| Ayto. Luyego en Tabuyo del Monte | Actividad Comercial |
| Asoc. Cultural de Mujeres Las Algas (Laguna Dalga) | Actividad comercial |
| Ayuntamiento de Valdefuentes del Páramo | Actividad Comercial |
| Asoc. Buenas Vides (Benavides de Órbigo) | Compras de Navidad |
| Centro Educación Adultos de Fresno de la Vega | Consumo responsable de energía en el hogar |
| Centro Educación Adultos de Sariegos | Consumo responsable de energía en el hogar |
| Centro Educación Adultos de Quintanilla del Valle | Consumo responsable de energía en el hogar |
| Centro Educación Adultos de Mansilla de la Mulas | Consumo responsable de energía en el hogar |
| Asoc. Provincial de Amas de Casa y Consumidores Dña. Berenguela (León) | Consumo responsable de energía en el hogar |
| Ayuntamiento de Valdefuentes del Páramo | Consumo responsable de energía en el hogar |
| Ayuntamiento de Gordaliza del Pino | Consumo responsable de energía en el hogar |
| Asoc. Cultural "Los Rosales" (Turcia) | Consumo responsable de energía en el hogar |
| Asoc. Cultural "Sto. Tomás" (Joarilla de las Matas) | Consumo responsable de energía en el hogar |
| Centro Educación Adultos de Quintanilla del Valle | Derechos de los consumidores |
| Escuela Taller de Medio Ambiente Diputación de León | Derechos de los consumidores |
| Sección Educación. Diputación de León | Derechos de los consumidores |
| Centro Educación Adultos de Toreno | Productos milagro |
| Centro Educación Adultos de San Justo de la Vega | Reparaciones en el hogar |
| Ayuntamiento de Villaquilambre en Navatejera | Seguros |
| Centro Educación Adultos de Toreno | Seguros y servicios financieros. Compras financiadas. |
| Centro Educación Adultos de Val de San Lorenzo | Seguros y servicios financieros. Compras financiadas. |
| Ayuntamiento de Villaquilambre en Navatejera | Servicios financieros |
| Centro Educación Adultos de Santa Marina del Rey | Servicio Telefónico |
| Centro Educación Adultos de Carrizo de la Ribera | Servicio Telefónico |
| Centro Educación Adultos de Veguellina de Órbigo | Servicio Telefónico |
| Ayuntamiento de Valencia de Don Juan | Técnicas de venta en grandes superficies |
| Centro Educación Adultos de Villaobispo de Otero | Técnicas de venta en grandes superficies |
| Asoc. Cultural de Mujeres Las Algas (Laguna Dalga) | Ventas a domicilio y en reuniones |
| Centro Educación Adultos de Antañanes del Páramo | Ventas a domicilio y en reuniones |
| Centro Educación Adultos de Urdiales del Páramo | Ventas a domicilio y en reuniones |
| Asoc. Jubilados "Virgen de la Vega" de Bariones de la Vega | Ventas a domicilio y en reuniones |
| Centro Educación Adultos de Huerga de Frailes | Ventas a domicilio y en reuniones |
| Ayuntamiento de La Pola de Gordón en Cifera | Ventas a domicilio y en reuniones |
| Ayuntamiento de La Pola de Gordón | Ventas a domicilio y en reuniones |
| Ayuntamiento de La Pola de Gordón en Santa Lucía | Ventas a domicilio y en reuniones |
| Asoc. Cultural "Virgen del Olmo" (Vallecillo) | Ventas a domicilio y en reuniones |
| Ayuntamiento de Congosto | Novedades en el suministro eléctrico |
| Ayuntamiento de Sariegos | Novedades en el suministro eléctrico |
| Ayuntamiento de Sariegos Carbajal de la Legua | Novedades en el suministro eléctrico |
| Ayuntamiento de Villaquilambre en Villaobispo de las Regueras | Novedades en el suministro eléctrico |

JÓVENES CONSUMIDORES

Durante el curso escolar 2009-10, la Oficina de Consumo de la Diputación de León ha enviado a todos los alumnos de ESO de la provincia de León un folleto divulgativo, con información relativa a los servicios de **telefonía móvil**. Se ha escogido este tema por su repercusión e incidencia en el tramo de edad seleccionado (12-16 años), así como por el elevadísimo número de problemas derivados de la utilización de este servicio, en particular en relación con aspectos como los servicios de tarificación adicional (SMS, líneas 905).

El folleto pretende servir de base para el tratamiento por parte de los profesores, en el desarrollo de su actividad académica, de los temas relacionados con el consumo, para formar consumidores responsables, con capacidad crítica frente al bombardeo publicitario en el que viven inmersos, sobre todo en el sector de la telefonía móvil. Además, se ha planteado como un instrumento que sirva de acercamiento del público más joven a la Oficina de Consumo.

TEATRO EN LA CALLE

Dentro del programa de fiestas de nueve localidades de la provincia de León se ha desarrollado la actividad teatral **Cómodos plazos** que, montada por el **Grupo Hoja de Roble** y financiada por la Oficina de Consumo de la Diputación de León, trata en tono de humor el tema de las **ventas a domicilio** y los abusos que, en materia de compras y contratos, sufre la población rural, especialmente las personas de más edad.

Como complemento informativo a la actividad de Teatro en la calle, la Oficina de Consumo reparte entre los asistentes un folleto informativo en el que se recogen las características y recomendaciones en relación con este tipo de actividad comercial, utilizando en el diseño imágenes de la propia representación teatral, de forma que el público identifique la publicación con lo que se le ha relatado en ella.

Para solicitar esta actividad solo hay que remitir a la Oficina de Consumo, debidamente cumplimentado, el formulario alojado en nuestra página web: www.dipuleon.es/consumo, en el apartado *Actividades*.



XIII JORNADA PROVINCIAL DE CONSUMO

La decimotercera edición de la **JORNADA PROVINCIAL DE CONSUMO**, organizada por la Oficina de Consumo de la Diputación de León desbordó todas las previsiones de participación, hasta el extremo de tener que habilitar en el último momento un local de mayor capacidad, para poder acomodar a los 160 representantes de Entidades Locales de la provincia de León que respondieron a la convocatoria. El tema monográfico de esta edición se desarrolló mediante una Mesa Redonda sobre la **RESPONSABILIDAD MUNICIPAL EN EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL AGUA DE CONSUMO**, tema que generó gran cantidad de preguntas del público asistente, que fueron atendidas por los expertos que conformaban la Mesa.

Con esta actividad se mantiene abierto un canal de comunicación entre la Oficina de Consumo y las entidades locales sobre las inquietudes que en el ámbito del Consumo puedan tener los ciudadanos, por un lado, y los propios ayuntamientos, por otro.



SEMINARIOS DE ESPECIALIZACIÓN EN CONSUMO

La oficina de Consumo de la Diputación de León ha iniciado un ciclo de Seminarios de Especialización en Consumo, dentro del programa de Colaboración con las Instituciones más próximas al Ciudadano, en los que se trabaja sobre la regulación de determinados sectores de consumo desde un enfoque más especializado.

Los seminarios están dirigidos al personal de las Entidades Locales y a cualquier consumidor interesado en el tema. Con el fin de acercar la actividad al máximo posible de destinatarios se imparten en distintas localidades de la provincia. Así, en Santa Lucía de Gordón y Valencia de Don Juan se impartieron seminarios sobre los **Servicios de telecomunicaciones** y sobre los **Servicios financieros y Seguros** en Navatejera, donde la demanda fue tan notable que fue necesario organizar dos seminarios paralelos para poder satisfacer todas las solicitudes de asistencia.

