

<b>Reparación y mantenimiento de automóviles: nueva normativa</b>	<b>4</b>
<b>Imitación = robo</b>	<b>5</b>
La <b>venta ambulante</b>	<b>6</b>
<b>Internet, un medio seguro para comprar seguro, rápido y barato</b>	<b>7</b>
<b>Hipoteca inversa</b>	<b>8</b>
La calidad del servicio de <b>energía eléctrica</b>	<b>9</b>
La <b>factura</b> de la electricidad	<b>10</b>
<b>Bono Social</b>	<b>11</b>
La luz de <b>don José</b>	<b>12</b>
Nuevas tarifas <b>roaming: las llamadas en itinerancia, más baratas</b>	<b>14</b>
El <b>contador</b> de la luz	<b>15</b>
<b>Guía telefónica</b>	<b>16</b>
Revisión del <b>gas</b>	<b>18</b>
<b>Comerciales desleales</b>	<b>18</b>
La <b>oficina</b> de consumo en casa	<b>20</b>
<b>Noticias</b>	<b>21</b>

# sumario

CONSUMIDOR  
aIDÍA

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

**coordinación**  
Elena Cimas Hernando  
M<sup>a</sup> Rosario Teresa Heredia

**depósito legal**  
LE - 1195 - 2003

**redacción**  
Elena Cimas Hernando  
M<sup>a</sup> Rosario Teresa Heredia  
M<sup>a</sup> Teresa Morillo Monje

**colabora**  
Junta de Castilla y León

**diseña / imprime**  
gráficas celarayn s.a.

**internet**  
[www.dipuleon.es](http://www.dipuleon.es)



# presentación

Con el número 7 de la revista Consumidor al día, la Oficina de Consumo de la Diputación de León continúa con su labor de acercamiento a la población leonesa de la información más actual y candente en este ámbito.

Con esta herramienta toma cuerpo una vez más el objetivo de esta institución de llevar al domicilio del consumidor una delegación de la Oficina de Consumo de la Diputación de León, que a través de su teléfono, su ordenador y los materiales divulgativos editados, traslada de manera sencilla, inmediata y cercana la asesoría de consumo a su propia casa.

Como siempre, las dudas e inquietudes de la población leonesa a lo largo de los últimos meses han marcado el patrón de elaboración del contenido de este número, de modo que ha sido la propia actualidad la que ha señalado temas derivados de la aplicación de las últimas novedades normativas: servicio eléctrico, nuevos tipos impositivos del IVA, ... Entre estas páginas, el consumidor puede encontrar, además, una amplia reseña de todas las actividades formativas llevadas a cabo por la Oficina de Consumo.

Esta publicación es, en definitiva, una llave más para entrar en el variado mundo del consumo, y una conexión abierta con la propia Oficina de Consumo, a disposición de toda la provincia.

Isabel Carrasco Lorenzo  
Presidenta de la Diputación de León

# REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE AUTOMÓVILES: NUEVA NORMATIVA



El pasado mes de junio llegaron de Europa importantes novedades normativas en el terreno de reparación, mantenimiento y recambios de automóviles, un mercado en el que, a juicio de la Comisión Europea, la competencia es menos intensa que en el de venta de vehículos, y existe el riesgo de que los consumidores se vean perjudicados por determinadas prácticas comerciales que pueden aumentar los costes de las reparaciones.

Hasta ahora, cuando nuestro automóvil estaba en garantía, el fabricante exigía que se realizaran en talleres oficiales no solo las reparaciones cubiertas por dicha garantía, y por tanto gratuitas para nosotros, sino también aquellas otras operaciones de reparación o mantenimiento que debiera pagar el propio usuario; en caso de acudir a otro taller, la garantía podía quedar anulada. Esta situación se veía agravada por el hecho de que los talleres independientes no podían acceder en muchas ocasiones a la información técnica necesaria para efectuar las reparaciones de unos automóviles con tecnología cada vez más compleja y sofisticada. Todo ello se traducía en que el usuario se veía imposibilitado para escoger taller dentro del mercado de las reparaciones, y por lo tanto, se limitaba la competencia, dificultando el mantenimiento de los precios dentro de niveles razonables.

La actual coyuntura económica ha actuado como agravante de esta situación, ya que, si el gasto en mantenimiento y reparaciones a lo largo de la vida del automóvil han supuesto

siempre una parte importante del coste total del mismo, las dificultades económicas por las que atraviesan muchos consumidores hoy en día les obligan a retrasar la compra de uno nuevo, lo que supone una mayor inversión en reparaciones del viejo automóvil. Además, cada euro es ahora importante, y la posibilidad de acudir a talleres con precios más competitivos se convierte en una auténtica necesidad.

El nuevo Reglamento europeo supone por todo lo anterior un importante avance en defensa tanto de los consumidores como de la competencia entre todo tipo de talleres, con independencia de que se trate de talleres oficiales de marca o no. Con su aprobación, se ha pretendido asegurar dos principios de importancia fundamental:

- La posibilidad de acceso, por parte de los talleres independientes, a la información técnica necesaria para reparar los distintos automóviles.
- La libertad del usuario para escoger taller cuando ha de asumir el coste de la reparación, incluso estando vigente la garantía, y sin que por ello pierda ésta.

Para hacer efectivos estos derechos, se ha abierto más el mercado de recambios, permitiendo no solo la venta de recambios de marca por parte de talleres autorizados a talleres independientes, sino también el sumi-

nistro de recambios por parte de fabricantes independientes, e incluso el doble marcado de piezas, con el logo de la marca del automóvil y el del fabricante de los componentes.

En la práctica, todo ello se traduce en que el usuario es libre, a la hora de pasar las revisiones obligatorias de su coche, para acudir al taller que prefiera, sin que esto suponga merma alguna en los derechos relativos a la garantía legal ofrecida por el vendedor o el fabricante.

Ahora bien, es importante distinguir la citada garantía legal, que para los automóviles nuevos tiene una duración de dos años, de las garantías comerciales, que los fabricantes y sus concesionarios llaman "extensión de garantía" o "ampliación de garantía". Durante el plazo adicional de garantía que se ofrece en estas

modalidades, y puesto que no son garantías obligatorias, el fabricante o vendedor impone las condiciones y limitaciones que considera oportunas. Las más habituales exigen, para su aplicación, que las revisiones obligatorias que marca el fabricante se hayan pasado en los plazos o kilómetros prescritos y/o en talleres autorizados, de modo que, aunque no puedan anular la garantía legal durante el plazo inicial de dos años por acudir a talleres independientes, sí que inhabilitan la garantía comercial posterior. Es importante por ello que, en caso de haber contratado alguna modalidad de ampliación de garantía, nos aseguremos de las condiciones que la regulan, ya que el posible ahorro en las revisiones durante los dos primeros años puede suponer la pérdida de las ventajas vinculadas a la garantía adicional en los años siguientes.

## IMITACIÓN=ROBO

Cuando una marca destaca por su calidad y su precio elevado, marca un sello de distinción o pertenencia a un determinado estatus y se convierte en objeto de deseo. Este fenómeno no pasa desapercibido a los imitadores de marcas, que convierten un producto ilegal de aspecto similar al original, aunque de pésima calidad, en una mina de oro.

Un producto de calidad contrastada y con una marca de prestigio, además de la calidad de sus materiales y diseño, lleva detrás un costoso trabajo de investigación, publicidad, marketing, etc.

La venta de productos falsificados, además de ser ilegal, daña seriamente al fabricante original y es un fraude al consumidor. No nos referimos solo a que están intentando vender como auténtico una imitación, algo que es evidente solo con la consideración del lugar donde se vende -generalmente en las calles, zonas de fiestas, playas, etc.- y el precio del producto.



Contando con que el consumidor conoce perfectamente la falsedad del producto, pero lo elige por el simbolismo que pueda aportar, y está convencido de llevárselo por un precio irrisorio, está siendo objeto de un fraude, puesto que el valor del producto falso siempre es muy inferior al que están cobrando por él.

# LA VENTA AMBULANTE



La provincia de León tiene una larga tradición en la instalación de mercados y mercadillos, así como en la venta con camiones tienda que abastecen a los consumidores que residen en localidades con insuficiente o nula equipación comercial.

Esta modalidad de venta, denominada venta ambulante, debe estar regulada por el Ayuntamiento. Los vendedores deben exhibir, en un lugar visible, la autorización municipal, en la que figurará su identificación y un domicilio para la recepción de posibles reclamaciones.

La autorización establece los productos que pueden vender, y el lugar o lugares, horas y fechas en que puede realizar la venta.

Los vendedores que carecen de la autorización municipal realizan su actividad de forma ilegal, al igual que es ilegal la venta ambulante en los municipios que no tienen regulada esta actividad comercial.

La venta de productos sin control puede llevar al consumidor a situaciones de grave riesgo para su salud, como ya ocurrió en el caso del aceite de colza, o de fraude económico, popularizado por los top manta con la venta de copias ilegales.

El ciudadano que cuenta con la venta ambulante como única vía de abastecimiento debe ver respetados sus derechos como consumidor, de la misma forma que aquel que vive

en una gran ciudad y dispone de un amplio abanico de comercios permanentes para realizar sus compras. Para que este derecho se haga realidad, es imprescindible que la venta ambulante esté regulada en su municipio y se lleve a cabo un seguimiento y control de esta actividad comercial.

Así, aunque no estamos acostumbrados a ello, los productos ofrecidos al consumidor en venta ambulante deben:

- estar debidamente etiquetados;
- presentar su precio inequívoco;
- estar en perfectas condiciones y contar con la garantía reglamentaria.

En caso de falta de conformidad del producto, el consumidor puede solicitar su cambio o devolución.

El establecimiento de venta ambulante debe entregar justificante de la compra, factura si el consumidor la solicita, y disponer de hojas de reclamaciones.

Al pedir el cumplimiento de nuestros derechos como consumidores en la venta ambulante, contribuimos también a que exista una competencia leal con los establecimientos comerciales permanentes del municipio, a quienes ya estamos habituados a exigir dicho cumplimiento.

# INTERNET, UN MEDIO PARA COMPRAR SEGURO, RÁPIDO Y BARATO

Hablar por teléfono a miles de kilómetros de distancia y ver a tu interlocutor a la vez, recibir en el sofá de casa la compra mensual, o renovar la demanda de empleo sin tener que ir a las Oficinas de Empleo es ahora posible gracias a Internet, la herramienta que ha revolucionado nuestro mundo desde hace unos años.

Tal y como demuestran las encuestas y estudios realizados en España, más de la mitad de personas de 16 a 74 años se han conectado a Internet alguna vez (el 65% según datos del INE), pero sin embargo, únicamente el 27% han comprado algún producto en la Red.

Internet es una ventana que permite comprar productos no fabricados en España, contactar con empresas de otras ciudades sin moverse de casa y comparar precios de distintas empresas con un solo click.

Estos datos ponen de manifiesto que aún mucha gente no encuentra en Internet, a pesar de su popularidad, la confianza o la seguridad necesarias para atreverse a adquirir productos a través de este canal. En este sentido, la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y los Hogares del INE es muy clarificadora: de ella se desprende que el 12% de los internautas no lo hacen porque les parece problemática la entrega de productos a través de Internet (ej. tiempo de entrega excesivamente largo, falta de seguridad de que el producto vaya a llegar, etc.), el 36% porque les preocupa la seguridad en el pago (ej. no desean dar los datos de la tarjeta de crédito); el 35% por motivos de privacidad (ej. no quieren dar datos personales a través de Internet); y el 28% por falta de confianza respecto al proceso de recepción, reclamación o indemnización asociado a la compra telemática.

Por todo ello es importante advertir que, si bien los miedos de muchas personas pueden tener su razón de ser, en la mayoría de los casos, y siempre que se actúe con responsabilidad, no tendrían que existir mayores peligros que en una compra en un comercio tradicional.

Es también importante ser consciente de los peligros y tomar las precauciones necesarias, teniendo cuidado sobre las empresas y productos que se compran, pero con la seguridad de que se tienen los mismos derechos que en las compras tradicionales.

En este sentido, es importante conocer que, en España y en Europa, así como en los países desarrollados, hay una serie de normas que amparan al comprador a través de Internet en su condición de consumidor, que le defienden en sus reclamaciones frente a posibles abusos o incumplimientos de contrato de los vendedores, y que le garantizan el correcto uso de sus datos personales y bancarios.

Partiendo de dicha premisa, no hay que perder de vista que es clave tomar una serie de precauciones, que, en todo caso, han de ser parecidas a las que hay que tener en las compras que se realizan presencialmente:

- Al realizar una compra on-line hay que comprobar que se trata de un comercio seguro, por lo que sólo hay que dar datos bancarios en páginas que empiecen por <https://>, y nunca hay que enviarlos por correo electrónico.
- Es importante guardar la documentación de la tienda en la que se compra (ofertas, descuentos, justificaciones de compra, facturas, etc.) para poder justificar posteriormente una reclamación, así como los datos (dirección física, teléfono, etc.) del comercio.
- Hay que tener cuidado con el aspecto y ubicación del comercio (es igual de complejo reclamar una compra efectuada en un comercio de un país no desarrollado que reclamar a una tienda del mismo país en una compra realizada por Internet).
- Otras recomendaciones son no quedarse nunca con dudas sobre la compra a realizar (y desconfiar del vendedor que no quiera responder a las preguntas), tratar de conocer antes las opiniones de otros usuarios, dar los datos personales únicamente en comercios de confianza, o tratar de pagar contra-reembolso.

Por último, es importante saber que, además de los Tribunales de Justicia, los compradores a través de Internet pueden también acudir las Asociaciones de Consumidores, o a las Oficinas del Consumidor de las Administraciones Públicas, para conocer en mayor detalle sus derechos y, en su caso, para poder reclamar a las empresas que hubieran incumplido lo pactado.

*Javier Echevarria Munguira.*

*Responsable de la Oficina Técnica del Observatorio Regional para la Sociedad de la Información de Castilla y León.*

# HIPOTECA INVERSA



La hipoteca inversa se ha convertido en una solución, cuando la pensión no alcanza para cubrir todas las necesidades de los mayores y personas dependientes, siempre que sean propietarios de una vivienda.

Se trata de un **préstamo o crédito hipotecario** del que el propietario de la vivienda dispone, convirtiendo así en dinero el valor de su vivienda, sin perder la titularidad. Es, en definitiva, un préstamo contra el valor de la vivienda del interesado, y la entidad financiera se compromete a no reclamar ninguna cantidad hasta el fallecimiento del titular, siempre que la casa no se venda antes.

## Condiciones:

- Debe ser **concedida por una entidad de crédito o una entidad aseguradora**.
- Los beneficiarios deben **ser mayores de 65 años o afectados de dependencia** severa o gran dependencia.
- **El importe** del crédito, y, por tanto, la cuantía a percibir, dependerá del valor resultante de **la tasación**, de la edad de la persona que suscriba la hipoteca, y de la forma de percepción (capital único, renta temporal o renta vitalicia).

Fallecido el titular los herederos podrán optar por:

1. Cancelar totalmente el crédito hipotecario, para lo cual deberán devolver a la entidad de crédito todas las cantidades recibidas por el propietario más los intereses, sin que la entidad pueda en estos casos exigir ninguna compensación por la cancelación de la hipoteca.
2. Vender la vivienda y pagar a la entidad las cantidades adeudadas.

En el supuesto de que los herederos no quieran, o no puedan, cancelar el crédito, la entidad podrá ejecutar la hipoteca y resarcirse así de los importes entregados hasta entonces, con sus intereses. No obstante, si el valor de venta de la vivienda no alcanza para cubrir la deuda,

la entidad podrá cobrarse de otros bienes de la herencia, pero nunca ejecutar el cobro con otro patrimonio personal de los herederos.

## Documentación necesaria para formalizar una hipoteca inversa:

- Fotocopia del DNI de los solicitantes.
- Fotocopia de la Escritura de la vivienda.
- Fotocopia del seguro de hogar (es obligatoria la contratación de un seguro en caso de que no se tenga).
- Fotocopia del recibo del IBI.

## Proceso de contratación:

- Se realizará una tasación de la vivienda por parte de una Sociedad de Valoración independiente inscrita en el Registro oficial del Banco de España.
- Con toda la documentación y tras la valoración del inmueble, la Entidad emitirá una Oferta vinculante con todas las condiciones finales del crédito.
- Se firma ante Notario la correspondiente Escritura.

## Ventajas:

- Buen tratamiento fiscal, ya que la renta que percibe el titular no tributa.
- El solicitante conserva la propiedad de la vivienda, con la posibilidad de seguir viviendo en ella e incluso transmitirla por herencia.

## Inconvenientes:

- Habitualmente no tiene naturaleza vitalicia, lo que obliga a contratar de manera adicional un seguro si se desea obtener una renta de por vida.

La normativa reguladora de la hipoteca inversa exige que las entidades crediticias ofrezcan un asesoramiento independiente a los particulares, con la finalidad de garantizar los derechos de los clientes y su adecuación a sus necesidades.

# LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Las compañías tienen que suministrar la energía con unas garantías de calidad respecto a la continuidad del suministro (que no se produzcan cortes frecuentes), a las ondas de tensión y a la atención y relación con el cliente.

La calidad en cuanto a la **continuidad del suministro** viene determinada por el número y la duración de las interrupciones, que pueden ser programadas o imprevistas. Las programadas deben ser previamente autorizadas por el órgano competente de energía de la Administración autonómica y comunicadas a los usuarios afectados con una **antelación mínima de 24 horas**, mediante anuncios en prensa y carteles anunciadores. Las interrupciones imprevistas generarán un descuento en la factura si el número de horas de interrupción a lo largo del año sobrepasa determinada cantidad, diferente según se trate de zonas urbanas, semi-urbanas o zonas rurales.

La **calidad del producto**, en cambio, está relacionada con las características de las ondas de tensión.

La **calidad del servicio** afecta al asesoramiento al consumidor en materia de contratación, facturación, cobro y otros aspectos relacionados con el contrato y la atención al cliente.

- La atención de las reclamaciones debe realizarse en un plazo máximo de **5 días hábiles**.

- El enganche después de corte por impago ha de llevarse a cabo en las **24 horas posteriores al pago de la factura**.
- El plazo máximo para dar el suministro a un nuevo usuario de baja tensión es de **5 días, si no es preciso realizar ampliación en la red, y de 30 días si solo se amplía la red de baja**.

En caso de incumplimiento de los plazos señalados, la empresa distribuidora debe abonar al consumidor, por cada incumplimiento, en la primera facturación que se produzca, la mayor de las siguientes cantidades:

- **30 €**
- **10% de la primera facturación completa.**



# LA FACTURA DE ELECTRICIDAD

El principal motivo de las quejas de los usuarios del servicio de electricidad es la factura, documento que en muchos casos dista de ser claro para el consumidor medio, y que genera el 64% de las reclamaciones presentadas sobre el sector.

La facturación de energía eléctrica se produce mensualmente para los consumidores acogidos a la tarifa de último recurso. Dado que la lectura del contador se realiza como mínimo cada seis meses, se aplica un consumo estimado en los meses en que no hay lectura del contador. La estimación del consumo se realiza con base en el consumo facturado en el mismo periodo del año anterior.

En el apartado correspondiente a la lectura del contador ha de indicarse siempre si la lectura reflejada es REAL ó ESTIMADA.

## Ejemplo:

### Potencia contratada

**3.3 Kw X 35 días X 5,5 cent €/Kw día**

Para obtener el importe pagado por la potencia contratada, o término fijo, se multiplica la potencia contratada (3.3 kw) por los días que cubre la factura, ya que no siempre coincide con el mes natural. El resultado se multiplica por el precio, en céntimos de euro, del Kw por día.

### Energía consumida

**26 Kwh X 11,473 cent €/Kwh**

Se multiplica la energía consumida, real o estimada, por el precio del Kwh.

En las facturas de los meses en los que se realiza lectura de contador, hay dos formas de reflejar el término variable:

1. Con apuntes positivos, correspondientes a lecturas reales, y negativos, procedentes de las cantidades ya cobradas en facturas anteriores por lecturas estimadas.
2. La diferencia entre la última lectura estimada y la real.

Si el consumo estimado cobrado es superior a la lectura real, el apartado de energía consumida mostrará un valor negativo, es decir, nos devuelven el dinero de más cobrado en las facturas anteriores.

### Alquiler del contador

Si el contador es propiedad de la empresa, el usuario debe abonar mensualmente una cantidad en concepto de alquiler.

### Impuesto sobre electricidad

Establecido reglamentariamente, se aplica tanto sobre potencia contratada como sobre energía consumida.

### IVA

Al total de los conceptos facturados se le aplicará el 18% de IVA.

El consumidor tiene que pagar la factura dentro de los 20 días posteriores a su emisión. El pago se puede realizar mediante domiciliación bancaria, a través de las cuentas que indique la compañía, o en las oficinas de cobro de ésta.

Si detecta **errores en la facturación**, debe formular una reclamación a la compañía eléctrica, que debe responder en un plazo máximo de 5 días y efectuará una refacturación complementaria.

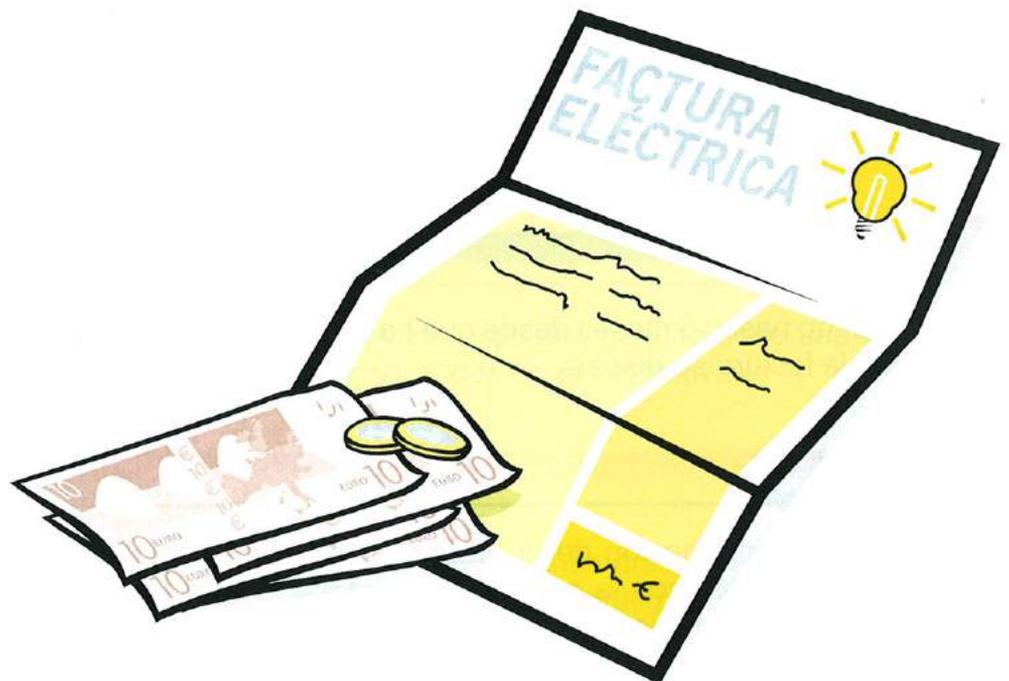
- Si se hubieran facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia, a efectos de pago, podrá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error, sin que pueda exceder de 1 año el aplazamiento ni el período a rectificar.
- Si se hubieran facturado cantidades superiores a las debidas, deben devolvernos todas las cantidades indebidamente facturadas en la primera facturación siguiente, sin que se pueda producir fraccionamiento de los importes a devolver. En este caso, se aplicará a las cantidades adelantadas el interés legal del dinero vigente en el momento de la refacturación.

## BONO SOCIAL

Algunos usuarios del Suministro de Último Recurso pueden solicitar el **BONO SOCIAL**, que supone la congelación, hasta el 2013, de las tarifas establecidas el 1 de julio de 2009. Tienen 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 pierde alguna de las condiciones en virtud de las cuales se le ha concedido el bono social, debe comunicarlo a la compañía eléctrica **en un plazo máximo de 1 mes**. De no hacerlo, pueden refacturar el suministro desde la fecha del incumplimiento con un recargo del 10%.



# LA LUZ DE DON JOSÉ

Las sucesivas subidas del precio de la luz han incrementado la factura de consumo de energía eléctrica. En tiempos de crisis, se ha planteado recortar gastos de aquí y de allí para aliviar su economía. La luz es un servicio esencial y D. José ha oído que con la liberalización del sector existen distintas ofertas en el mercado y el usuario puede elegir la que quiere contratar.

Un buen día, llama a la puerta de su casa el comercial de una compañía eléctrica ofreciendo un 5% de descuento en su contrato. Esperanzado con la posibilidad de ver reducido su gasto de electricidad, D. José le hace pasar.

## Lo que ocurrió...

El comercial le solicita una factura de energía eléctrica para ver las características del servicio que tiene contratado y su consumo.

El comercial confirma el sustancioso ahorro que obtendrá con el nuevo contrato. Además, disfrutará de un servicio de mantenimiento que asegurará la rápida intervención ante cualquier problema.

Entusiasmado por las ventajas indudables del nuevo contrato, D. José no duda en firmar todos los documentos que le ofrece el comercial.

Transcurren los meses y D. José no ve la bajada del importe de su factura de la luz. Aunque figura un descuento sobre el término fijo de la potencia, existe un cargo por el servicio de mantenimiento.

Cuando pasan 6 meses desde que ha iniciado el contrato con la nueva compañía, detecta que la factura se dispara.

Ante la confirmación de no haber hecho una elección correcta, D. José decide volver a la compañía con la que estaba contratado anteriormente y olvidarse de las ventajas ofrecidas que no le han aportado ninguna reducción en su factura.

a de D. José, quien, ante la actual situación  
o del que no puede prescindir, sin embargo,  
egir la compañía comercializadora con la que

e descuento en la factura de la luz si cambia  
sar para que le informe.



## Lo que debe saber...

**No debe aportar ningún documento** del que se puedan extraer datos que permitan al comercial llevar a cabo un alta sin el consentimiento del usuario.

Debe comprobar si el descuento de la oferta se aplica sobre el término fijo (potencia contratada), el término variable (consumo realizado) o sobre ambos y, si le proponen otros servicios, cuál es su coste.

Antes de firmar un contrato debemos **leer detenidamente las condiciones** para confirmar que recoge los términos de la oferta.

Los descuentos sobre la energía consumida son más beneficiosos que los que afectan únicamente al término fijo, que tiene un importe menor. El descuento real se reduce tras el pago de servicios adicionales.

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

La cancelación del contrato requiere un preaviso mínimo de quince días. Además, si no ha transcurrido el primer año, la cancelación puede suponer una penalización.

# EL CONTADOR DE LA LUZ



El contador puede ser de nuestra propiedad o estar alquilado a la compañía. En este caso, pagaremos una cantidad mensualmente en concepto de alquiler de contador.

El contador tiene un precinto para evitar manipulaciones y solamente puede ser manipulado por la compañía. El consumidor es responsable de la custodia de los equipos de medida y control y el propietario de los mismos lo es de su mantenimiento. Por ello, debemos tomar precauciones: **si se encuentra en una zona de libre acceso, debemos dotarlo de un sistema de protección con llave para evitar que alguien realice manipulaciones.**

Si en una inspección de la compañía eléctrica se detecta que existe una posible

manipulación en el contador o éste presenta algún deterioro que pueda alterar su función de medida del consumo realizado, el inspector emitirá un acta reflejando los defectos detectados, y la empresa podrá interrumpir el suministro de energía eléctrica de forma inmediata.

Si tras detectarse manipulación en el contador, no existe un criterio objetivo para girar la facturación, se calculará la factura con el importe de la potencia contratada por seis horas de utilización diarias durante un año, sin perjuicio de las acciones penales o civiles que puedan iniciarse.

## NUEVAS TARIFAS ROAMING: LAS LLAMADAS EN ITINERANCIA, MÁS BARATAS

Desde el año 2007, la normativa europea viene imponiendo una reducción progresiva de los precios de las conexiones móviles en itinerancia o roaming, tanto para realizar o recibir llamadas como para el envío de mensajes de texto y mensajes multimedia. El objetivo es eliminar obstáculos

para la utilización del móvil cuando viajamos fuera de nuestro país, ya que los precios desorbitados que se venían aplicando constituían un elemento fuertemente disuasorio para la mayoría de los clientes a la hora de comunicarse en sus viajes por la Unión Europea.

### Recorte en el precio de llamadas y mensajes.

Tras la última reducción impuesta, que se aplica desde el 1 de julio de 2010, los diferentes operadores de telecomunicaciones deben aplicar una tarifa máxima para llamadas realizadas de 0,39 € por minuto, y un máximo de 0,15 € por minuto para las llamadas recibidas, sin incluir el IVA. Además, al año siguiente, el 1 de julio de 2011, estos precios bajarán, respectivamente, a 0,35 y a 0,11 euros/minuto.

Con las nuevas tarifas, por otra parte, las llamadas efectuadas en itinerancia deben facturarse por segundos a partir de los primeros 30 segundos, y para las llamadas recibidas, la facturación por segundos se hará desde el mismo inicio de la conexión.

Los mensajes de texto (SMS) enviados estando de viaje en otro país de la UE no pueden costar más de 0,11 €. De hecho, esto supone la paradoja de que algunos usuarios pagan ya más baratos los mensajes enviados desde otro país que los que envían estando en su lugar de residencia habitual, ya que determinadas compañías cobran hasta 15 céntimos por cada mensaje dentro del territorio nacional. Por otra parte, cuando estamos viajando por Europa, recibir un SMS que alguien nos envía desde España no nos cuesta nada. En cuanto a los mensajes de voz, tampoco tienen coste alguno para quien los recibe.

### Internet por Europa, sin sorpresas

También los precios de navegación en Internet mediante dispositivos móviles, ya sean teléfonos u ordenadores, se han visto reducidos, ya que se ha establecido un límite máximo, desde el 1 de julio pasado, de 0,80 €/Mb; en julio de 2011, este límite caerá hasta 0,50 € por Mb transmitido.

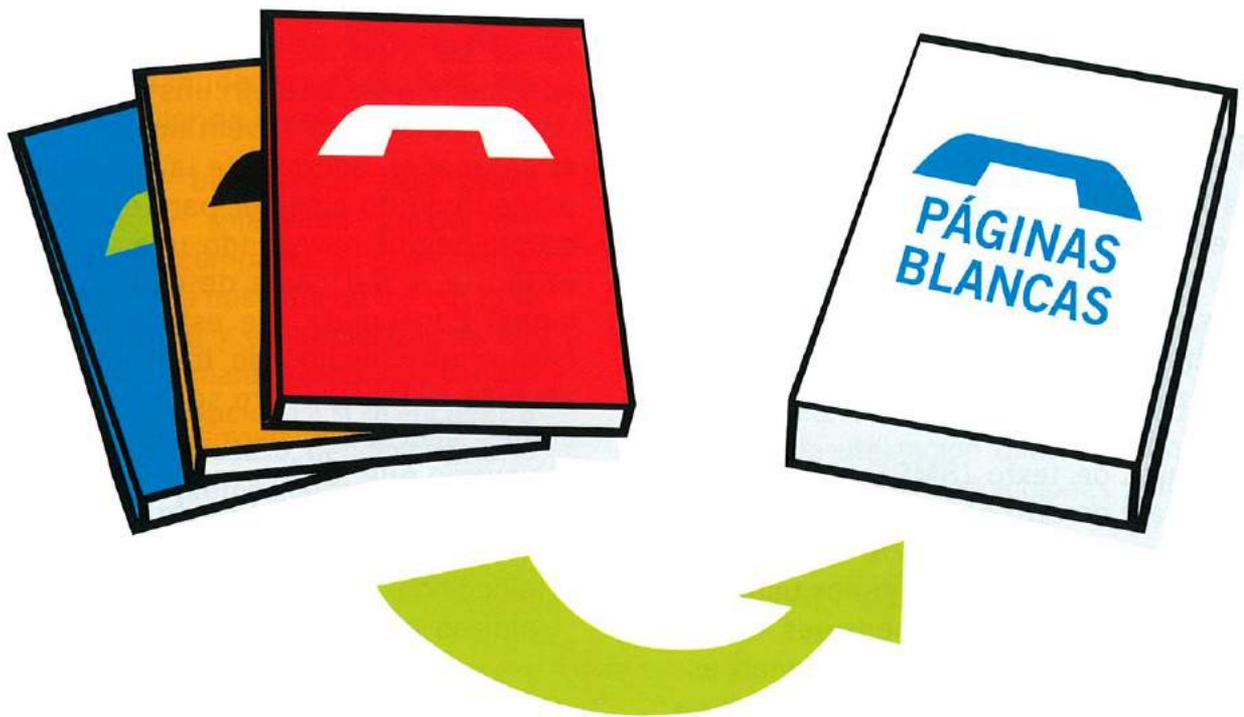
Pero para el usuario de Internet en roaming hay una novedad aún más importante: la posibilidad de establecer un gasto límite en dicho servicio de navegación cuando se acceda

al mismo desde un país dentro de la Unión Europea, ya sea desde el teléfono móvil o desde el ordenador portátil. De esta manera, el usuario podrá evitar una factura desorbitada, incluso si no ha comunicado a su compañía el límite deseado, ya que, en este caso, se fija automáticamente un límite máximo de 50 euros al mes.

Cuando se alcance el 80% del consumo límite de Internet, el cliente recibirá una notificación de esta circunstancia vía SMS, correo electrónico o ventana emergente en el ordenador, además de la información del procedimiento a seguir para el caso de que quiera seguir navegando una vez rebasado el límite, y del coste de cada unidad adicional consumida. De esta manera, no se impide el consumo de Internet cuando se alcanza el límite, pero se ponen las condiciones necesarias para asegurarse de que el usuario que rebase ese indicador lo hace siendo consciente del gasto en que está incurriendo.



# GUÍA TELEFONICA



Cada año nos entregan en nuestro domicilio un ejemplar de la guía telefónica. Nos deshacemos de la anterior, metemos la nueva en el cajón... y poco más. Sabemos que está ahí; algunas veces –pocas- la utilizamos, pero la mayoría de nosotros desconocemos sus entresijos.

La guía telefónica, denominada Páginas Blancas, es editada por Telefónica de España, ya que ésta es responsable de prestar el Servicio Universal de Telecomunicaciones que, entre otras cosas, garantiza que se ponga a disposición de los usuarios una guía general de números de abonados.

Ahora bien, la guía no es solo un repertorio de nombres y números de teléfono de clientes de Telefónica, ahora Movistar. El Servicio Universal garantiza la existencia de una guía unificada en

la que aparezcan todos los abonados al servicio telefónico, con independencia del operador que tengan contratado. Por lo tanto, cualquier titular de una línea telefónica, sea de la compañía que sea, tiene derecho a aparecer en la guía. Para ello, **las distintas empresas de telefonía deben facilitar a Telefónica, que es la encargada de elaborar la guía unificada, las bases de datos de clientes que desean aparecer en las Páginas Blancas.**

También los titulares de líneas de telefonía móvil pueden figurar en la guía de teléfonos; para ello, deben solicitarlo a su operador de móvil, que, igual que ocurre con las líneas fijas, será el encargado de comunicarlo a Telefónica.

Por tanto, aparecer en las Páginas Blancas constituye un derecho para cualquier titular de una línea telefónica. No es, sin embargo,

una obligación. De hecho, cada vez que se contrata una línea, el operador debe pedir al usuario el consentimiento para incluirlo en la guía. También los usuarios que tienen ya líneas contratadas y aparecen en la guía telefónica pueden solicitar a su operador que se les excluya en próximas ediciones. Se trata de un trámite sencillo y totalmente gratuito. Y es que hay quien no quiere ver sus datos recogidos en un libreto que está al alcance de todos y que es, de hecho, una fuente pública de datos.

#### Uso de datos con fines comerciales

Como fuente pública de datos, se permite la publicidad a través de llamadas a todos los usuarios **que no se hayan manifestado en contra de esta posibilidad**. Esto es muy importante: los abonados tienen derecho a que sus datos, aun figurando en la guía telefónica, no sean utilizados con fines comerciales, y que así coste de forma clara en la guía. Para ello, deben comunicarlo a su operador.

En este caso, el número de abonado aparece precedido de U. Así, el usuario evita las muchas llamadas comerciales realizadas por empresas que, para captar clientes, simplemente “tiran” de la guía telefónica. Es una práctica perfectamente legal... pero puede resultar bastante cargante. Por eso, cada año encontramos en la guía más números con una U antepuesta, indicando así que el usuario prohíbe el uso de sus datos para fines de publicidad o prospección comercial.

Igualmente en aplicación del derecho a la protección de datos, los usuarios pueden exigir que se omita parcialmente su dirección: por ejemplo, que figure el nombre de la calle, pero no el número.

## LLAMADAS COMERCIALES

Las llamadas telefónicas con carácter comercial han de hacerse con intervención de una persona: la publicidad a través de llamadas mediante sistemas automáticos, como mensajes grabados, está prohibida, salvo que los usuarios hayan aceptado expresamente esta modalidad. Además, quien llama debe hacerlo desde un número de teléfono identificable: no valen los “números ocultos”.

Al recibir la primera llamada de una empresa que quiere hacer publicidad de sus productos o servicios, el consumidor tiene derecho a manifestar su oposición a recibir nuevas llamadas de esa empresa, que deberá tenerlo en cuenta a partir de entonces. Así, si esa firma vuelve a hacerle ofertas o cualquier otro tipo de publicidad a través del teléfono, podrá denunciarlo ante los organismos de Consumo.

# COMERCIALES DESLEALES

Que un intrépido comercial entre en nuestra casa, como un elefante en una cacharrería, para vendernos artilugios varios o revisar la instalación de gas, nos lleva a situaciones no deseadas cuyo resultado final supone realizar un gasto que en condiciones normales no habríamos realizado.

La ley considera que un empresario o profesional está mostrando una conducta desleal cuando con ella puede distorsionar el comportamiento económico del consumidor. No obstante, el legislador no se refiere a que el precio pagado por el producto o servicio sea más o menos caro, ya que debemos tener en cuenta que nuestro sistema de libre mercado permite al vendedor determinar los precios libremente, al igual que el consumidor puede elegir libremente a quién compra el producto. Para que la libertad de mercado sea efectiva, el vendedor debe informar de sus precios o tarifas al consumidor, que de acuerdo a las ofertas del mercado, elegirá aquel que más le convenga.

Se considera que existe conducta desleal de un empresario, vendedor, profesional, etc., cuando el comportamiento económico del consumidor se distorsiona al actuar con engaño o agresión, o en general, de forma ilícita.

Un **comportamiento desleal por engaño** o engañoso será aquel que contenga información falsa o que, aun siendo veraz, induce a error por la forma de presentarla, por lo que puede alterar el comportamiento del consumidor.

En este apartado debemos incluir al comercial que hace creer que pertenece a una empresa de solvencia contrastada, sin serlo. Aquél que insiste en la necesidad de realizar la revisión de la instalación de gas aunque no haya transcurrido el plazo legal, aludiendo a posibles riesgos para el usuario o su familia. El que realiza el cambio del regulador de la bombona de gas por caducidad, cuando la sustitución sólo se realiza en caso de deterioro, ya que no tiene periodo límite de validez. También formarán parte de



la familia de comerciales que utilizan prácticas engañosas aquellos que fuerzan la decisión del consumidor argumentando que la oferta finaliza ese día, sin aportar la documentación en la que conste el periodo de vigencia de la misma.

Será **práctica comercial engañosa por omisión** aquella que oculta información necesaria para que el consumidor decida si le interesa adquirir o contratar. Tal es el caso en el que no se informa del presupuesto antes de realizar el servicio. Es frecuente que el prestador desleal presente a la firma del consumidor el presupuesto al mismo tiempo que la factura y, por lo tanto, cuando el trabajo ya está realizado. Para evitar caer en esta práctica engañosa tan frecuente, recuerde:

**Antes de firmar un documento, léalo y compruebe que se ajusta a la realidad**

En ocasiones, el consumidor se puede encontrar con algún comercial que realiza prácticas desleales agresivas, entendiéndose por tales aquellas que mediante acoso, coacción o amenaza, disminuyen la libertad de elección del consumidor frente a una oferta.

El comercial que entra en nuestra vivienda ignorando las peticiones del consumidor para que abandone la casa o no vuelva a personarse en ella, está realizando una práctica **comercial por acoso**.

Cuando detectemos prácticas comerciales desleales, debemos reaccionar denunciándolo y solicitando su cese ante las autoridades competentes, evitando así que otros consumidores caigan en sus garras.

Para evitar ser víctima de prácticas comerciales desleales en nuestra propia casa, debemos tener en cuenta las recomendaciones siguientes:

1. No permita el acceso a su vivienda a cualquier persona que llame a su puerta.
2. Si el vendedor se presenta como comercial de una empresa conocida, solicite su identificación y confirme con la empresa. No utilice para confirmar el teléfono que le facilite el comercial, utilice el número del que usted dispone.
3. Antes de realizar un servicio, deben presentarle un presupuesto gratuito que tendrá una validez 7 días.
4. La revisión de la instalación de gas debe realizarse cada 5 años.
5. Antes de aceptar realizar una revisión de la instalación de gas, compruebe que la anterior ya no está en vigor, o está próxima a caducar.
6. Desconfíe de la empresa que ofrece un servicio y no le permite pensar si le interesa contratar o no.
7. Tras realizar la revisión de la instalación de gas, la empresa debe expedir un certificado para que Vd. lo haga llegar al distribuidor.
8. No es obligatorio suscribir un contrato de mantenimiento de la instalación.
9. Los contratos celebrados a domicilio se pueden anular dentro de los 7 días posteriores a su firma.
10. No firme documentos sin leer su contenido y estar de acuerdo con éste.

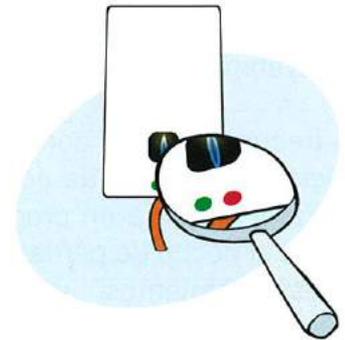
## REVISIÓN DEL GAS

El usuario de gas está obligado a mantener en perfecto estado de conservación las instalaciones receptoras de gases licuados de petróleo, usándolas adecuadamente y revisándolas cada cinco años, utilizando para dicho fin los servicios de una empresa legalmente habilitada para ello, que expedirá certificación acreditativa de la revisión efectuada (Real Decreto 1085/1992, de 11 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la actividad de distribución de gases licuados del petróleo).

Además, todos los elementos de las instalaciones que tengan fecha de caducidad, como la goma o tubo flexible, deberán ser sustituidos por los usuarios antes de dicha fecha.

La certificación de la instalación se extenderá por triplicado, quedando un ejemplar en poder del usuario o propietario; otro se enviará a la empresa suministradora y el tercero quedará en poder de la empresa instaladora. Las empresas suministradoras notificarán a los propietarios y usuarios de las instalaciones para las que en ese año finalice el plazo desde la revisión anterior, mediante escrito enviado al lugar en que radiquen las instalaciones, que en dicho año tienen la obligación de revisar las mismas.

Las empresas suministradoras de gas remitirán cada año a los órganos territoriales competentes relación de aquellas instalaciones que, habiéndoles correspondido revisión en el año anterior, no hayan remitido copia de las certificaciones.



# LA OFICINA DE CONSUMO EN CASA



Las Oficinas de Consumo, u OMIC, desarrollan una importante labor de cara al consumidor, no solo a la hora de tramitar las reclamaciones que éste pueda formular, sino también atendiendo las consultas que surgen continuamente en relación con los más diversos aspectos del ámbito del consumo.

La Oficina de Consumo de la Diputación de León presta servicio a todos aquellos ciudadanos cuyo ayuntamiento no dispone de OMIC. Para facilitar el acceso a sus servicios, la Oficina de Consumo tiene establecidos tres Puntos de Atención al Público, situados en La Bañeza, Ponferrada y Bembibre, que funcionan los martes, miércoles y jueves, respectivamente, además de la oficina central, en el Complejo San Cayetano, de León, con atención diaria.

Con frecuencia, las consultas se refieren a problemas cuya cuantía económica no solo no justifica el acudir a un procedimiento judicial, sino que el hecho de perder un tiempo precioso en desplazamientos, y realizando trámites administrativos con los que el interesado no está familiarizado, puede disuadirle incluso de intentar una solución a través de un procedimiento gratuito como la reclamación en la Oficina de Consumo.

Además, en muchas ocasiones, el ciudadano no puede acudir personalmente a los Puntos de Atención al Público. Dificultades de desplazamiento, imposibilidad de conciliar los horarios propios con los de la Oficina, urgencia de la consulta, o simplemente, necesidad de una orientación previa que permita al consumidor saber si existe base para una reclamación, o cómo ha de plantear el problema en caso de que se decida a formularla, suscitan en el usuario la necesidad de una vía rápida y directa

para formular sus consultas, sin trámites ni esperas. Sencillez, asequibilidad y eficacia se convierten así en parámetros fundamentales para el consumidor.

El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación brindan al público la posibilidad de disponer en su domicilio de una "delegación" de la Oficina de Consumo de la Diputación de León. El teléfono o el ordenador se convierten en el vehículo que traslada al asesor de consumo a nuestra propia casa, de manera sencilla, inmediata y cercana. Las consultas telefónicas se contestan en el acto; las que llegan a través del correo electrónico son respondidas en el mismo día, o como máximo, a lo largo del siguiente día laboral.

Esta Oficina de Consumo persigue así el objetivo fundamental de prestar un servicio más asequible y eficaz, ofreciendo a la población una mayor comodidad sin perder calidad. Los ciudadanos de nuestra provincia aprecian y utilizan de buen grado estas iniciativas: en los últimos años, casi la mitad de las consultas planteadas han sido formuladas a distancia. El teléfono es la herramienta preferida por los usuarios para pedir información y asesoramiento, ya que nueve de cada diez consultas no presenciales llegan a la Oficina de Consumo a través de este cauce. Pero el correo electrónico va ganando adeptos, sobre todo teniendo en cuenta que esta vía permite aportar documentos que aseguran una respuesta más concreta y fundamentada.

Cuando surgen dudas sobre consumo, recibir orientación en nuestra propia casa puede ser tan fácil y rápido como hacer una llamada telefónica (987085042) o enviar un correo electrónico ([consumo@dipuleon.es](mailto:consumo@dipuleon.es)).

# NOTICIAS CHARLAS DE CONSUMO IMPARTIDAS EN 2010

Entidad solicitante	Tema de la charla
Asoc. Provincial de Amas de Casa y Consumidores Dña. Berenguela (León)	Venta en grandes superficies
Asociación provincial UNAE (León)	Venta en grandes superficies
Centro de Educación de Adultos de Sariegos	Venta en grandes superficies
Centro de Educación de Adultos de Azadinos	Venta en grandes superficies
Centro de Educación de Adultos de Noceda	Venta en grandes superficies
Ayuntamiento de Santa Elena de Jamuz (Jimenez de Jamuz)	Venta en grandes superficies
Asoc. Cultural Los Refajos (Las Grañeras)	Actividad comercial: rebajas, ...
Ayuntamiento de La Bañeza	Actividad comercial: rebajas, ...
Asoc. Cultural Los Refajos (Las Grañeras)	Compras de Navidad
Ayuntamiento de Congosto (Almázcara)	Compras de Navidad
Centro de Educación de Adultos de Toreno	Compras de Navidad
Ayuntamiento de San Miguel de las Dueñas	Ventas a domicilio y en reuniones
Centro de Educación de Adultos de Santa Marina del Rey	Ventas a domicilio y en reuniones
Centro de Educación de Adultos de San Justo de la Vega	Ventas a domicilio y en reuniones
Asoc. Prov. de Amas de Casa y Consumidores Dña. Berenguela (León)	Novedades en el suministro eléctrico
Ayuntamiento de La Bañeza	Novedades en el suministro eléctrico
Centro Educación Adultos de Toreno	Novedades en el suministro eléctrico
Ayuntamiento de Laguna de Negrillos	Novedades en el suministro eléctrico
Centro de Educación de Adultos de Toral de los Guzmanes	Novedades en el suministro eléctrico
Centro de Educación de Adultos de Noceda	Novedades en el suministro eléctrico
Centro de Educación de Adultos de Villavante	Novedades en el suministro eléctrico
Ayuntamiento de Congosto	Consumo responsable de energía en el hogar
Centro de Día de Bembibre	Consumo responsable de energía en el hogar
Centro Educación Adultos de Veguellina de Órbigo	Consumo responsable de energía en el hogar
Asoc. Cultural Los Refajos (Las Grañeras)	Reparaciones en el hogar
Ayuntamiento de La Pola de Gordón (Villasimpliz)	Reparaciones en el hogar
Ayuntamiento de La Pola de Gordón (Carbonera de Gordón)	Reparaciones en el hogar
Ayuntamiento de La Pola de Gordón (Llombera)	Reparaciones en el hogar
Junta Vecinal de Antoñán del Valle	Reparaciones en el hogar
Centro de Educación de Adultos de Toral de los Guzmanes	Servicio Telefónico
Ayuntamiento de Santa Elena de Jamuz	Servicio Telefónico
Centro de Educación de Adultos de Campazas	Servicio Telefónico
Ayuntamiento de Santa Elena de Jamuz (Villanueva de Jamuz)	Servicio Telefónico
Centro de Educación de Adultos del Val de San Lorenzo	Servicio Telefónico
Progr. Cualificación Profesional Diputación de León	Charla básica de consumo
Centro de Educación de Adultos de Carrizo de la Ribera	Seguros y servicios financieros. Compras financiadas

## FOLLETO TELÉFONO MÓVIL

La generalización entre los jóvenes del uso de la telefonía móvil, la atracción que producen los terminales de última generación y las descargas de logos, tonos, juegos etc., unido a que la oferta de productos y servicios asociados a la telefonía móvil ha evolucionado mucho y muy deprisa, puede llevar al usuario poco informado a pagarlo muy caro. Por ello, la Oficina de Consumo de la Diputación de León ha editado un folleto informativo sobre la TELEFONÍA MÓVIL, destinado a los más jóvenes y que en el año 2010 se ha distribuido en colaboración con los Servicios de Deportes y Turismo de la Diputación de León.



## JORNADA DE COMERCIO ELECTRÓNICO

El Observatorio Regional de la Sociedad de la Información (ORSI) y la Oficina de Consumo de la Diputación de León, celebraron la **Jornada de Comercio Electrónico** el día 31 de mayo en la capital leonesa. El objetivo principal de esta actividad era informar y sensibilizar a los ciudadanos en materia de comercio electrónico, así como fomentar su uso seguro e inteligente entre los consumidores de la provincia.

### Jornada de **COMERCIO ELECTRÓNICO** para el **CONSUMIDOR**

**Comprar por Internet: fácil, rápido y seguro**

León, 31 de Mayo de 2010  
Sala Región del Edificio Fierro (c/ Santa Nonia 3) a las 17:00 h.

**OBJETIVOS**

- Mostrar a los asistentes los pasos a seguir para realizar una compra completamente segura, con el fin de evitar posibles fraudes en Internet. De esta manera el usuario conocerá cuales son las garantías óptimas de seguridad que deben cumplir los sitios web y qué precauciones se deben tener en cuenta.
- Informar a los destinatarios sobre los derechos de los ciudadanos en relación al comercio electrónico, haciendo referencia a la legislación actual, centrándose especialmente en la protección y defensa de los consumidores y usuarios.
- Dar a conocer a los ciudadanos el funcionamiento de las reclamaciones, garantías y servicio posventa en una compra online.

**DESTINATARIOS:**  
Asociaciones de Consumidores y Usuarios  
Ciudadanos en general  
(Entrada libre hasta completar aforo)






## XIV JORNADA PROVINCIAL DE CONSUMO

La **XIV JORNADA PROVINCIAL DE CONSUMO** ha permitido, un año más, establecer un canal de comunicación entre la Oficina de Consumo y las entidades locales sobre las inquietudes que en el ámbito del Consumo tienen los ciudadanos, por un lado, y los propios ayuntamientos, por otro.

El tema monográfico de esta edición fue **EL FOMENTO DE LA REGULACIÓN Y CONTROL DE LA VENTA AMBULANTE EN LA PROVINCIA DE LEÓN** que se abordó a través de una mesa redonda con la que los asistentes tuvieron la ocasión de conocer el punto de vista de representantes de la administración local y autonómica, así como del sector comercial.



## JORNADAS DE MAYORES

En el año 2010, la Agencia de Protección Civil y Consumo de Castilla y León eligió nuestra provincia como escenario para la conmemoración del Día Mundial del Consumidor a nivel regional, con la celebración de la *Jornada de Consumo para mayores: para mayor seguridad, para mayor bienestar*, que se celebró en La Pola de Gordón. En el transcurso de la jornada se abordaron temas de gran interés para los destinatarios como las **ventas a domicilio**, la **seguridad de los productos** y las **novedades en relación con el suministro de energía eléctrica**. Finalizada la Jornada, los asistentes participaron, junto a los representantes de la Junta de Castilla y León y Diputación de León, en una comida de confraternización, en la que se entregaron además como obsequio las bolsas reutilizables de la campaña "Por un consumo responsable, cambia tus hábitos", que nuestra Oficina programó igualmente para esta ocasión.



## SEMINARIOS DE ESPECIALIZACIÓN EN CONSUMO

La oficina de Consumo de la Diputación de León ha impartido tres Seminarios de Especialización en Consumo, en colaboración con los ayuntamientos de Valverde de la Virgen, Santa Marina del Rey y Rioseco de Tapia, en los que se ha trabajado sobre la regulación de los sectores de telecomunicaciones y actividad comercial.



## TEATRO EN LA CALLE

La Oficina de Consumo de la Diputación de León ha llevado, por cuarto año consecutivo, la actividad de teatro en la calle a las fiestas de nueve localidades de la provincia de León. La obra de teatro **Cómodos plazos** ha sido creada por el **Grupo Hoja de Roble** y financiada por la Oficina de Consumo de la Diputación de León, y en ella se trata en tono de humor el tema de las ventas a domicilio y los abusos en materia de compras y contratos.

La actividad de **Teatro en la calle**, aunque dirigida al público en general, está especialmente pensada para los más mayores, ya que son quienes con más frecuencia padecen los abusos en las ventas a domicilio.

Como complemento informativo a la actividad de Teatro en la calle, este año, además de repartir entre los asistentes un folleto informativo en el que se recogen las características y recomendaciones en relación con este tipo de actividad comercial, la Oficina de Consumo de la Diputación de León ha montado un pequeño stand en el que ofrecía a los asistentes un variado surtido de material informativo sobre consumo.

Las entidades locales interesadas en solicitar esta actividad para próximas ediciones solo deben remitir a la Oficina de Consumo, debidamente cumplimentado, el formulario alojado en nuestra página web: [www.dipuleon.es/consumo](http://www.dipuleon.es/consumo), en el apartado *Actividades*.



# AHÍ VA EL IVA

**NUEVO**  
**IVA%**

El IVA grava el valor añadido de los productos en cada fase de la cadena de producción y cada una de las partes lo asume y lo desgrava, excepto el último eslabón, el **CONSUMIDOR** final, que se limita a **pagarlo**. Cuanto menos necesario resulta un producto, mayor es el porcentaje de IVA que soporta, por eso la ley ha previsto diferentes tramos para los bienes y servicios en función de si son o no prescindibles.

## TIPOS DE IVA

	NO LLEVA	GENERAL 18%	REDUCIDO 8%	SUPER REDUCIDO 4%
<b>Salud y Asistencia social</b>	- Servicios médicos. - Servicios hospitalarios. - Asistencia prestada a discapacitados y mayores por entidades públicas o sociales.	- Calzado anatómico. - Masajistas. - Acupuntura. - Naturópatas.	- Productos ortopédicos - Gafas y lentillas - Asistencia prestada a los discapacitados y mayores por otras entidades.	- Prótesis. - Vehículos de discapacitados - Medicamentos humanos.
<b>Cultura y Enseñanza</b>	- Enseñanza reglada. - Entidades públicas y sociales: servicios deportivos, bibliotecas y exposiciones.	- Enseñanza no reglada. - Discos, videos y Software. - Espectáculos deportivos profesionales. - TV de pago	- Residencias de estudiantes. - Teatro, cine, conciertos, museos, zoológicos y parques de atracciones.	- Libros. - Periódicos y revistas. - Material escolar
<b>Banca y Seguros</b>	- Primas de seguros. - Productos bancarios: créditos, tarjetas, depósitos, valores ... - Notarios, registro y corredores en préstamos hipotecarios.	- Reparaciones en siniestros. - Gestión de cobros. - Gestión y depósito de valores - Servicios prestados por Notarios, Registradores y Agentes de la Propiedad Inmobiliaria.		
<b>Inmuebles</b>	- Venta de terrenos rústicos y vivienda de segunda mano. - Alquiler de vivienda y anexos.	- Venta de garajes y anexos. - Alquiler de locales y garajes - Obras de mejora de la vivienda	- Viviendas nuevas (incluido garaje y trastero). - Obras de ampliación y rehabilitación de la vivienda.	- Vivienda nueva y rehabilitación de edificios de protección oficial de régimen especial o promoción pública.
<b>Otros bienes, productos y servicios</b>	- Venta de bienes entre particulares	- Ropa y calzado. - Bebidas alcohólicas. Tabaco. - Cosméticos. Higiene. - Electrodomésticos. Vehículos. - Jardinería. Peajes.	- Alimentos, agua y refrescos. - Transporte de viajeros. - Peluquería. - Hostelería.	- Alimentos de primera necesidad: pan, leche, huevos, harina, etc.

NOTA: Con carácter general, se aplicará el IVA vigente en la fecha del devengo, es decir, el momento en el que nace la obligación de pago.

## Servicio de Atención Permanente

Puedes contactar con nosotros acudiendo personalmente a nuestras oficinas centrales en:

Complejo San Cayetano  
Ctra. Carbajal s/n  
24008 LEÓN

**Por teléfono:**  
987 085 042  
987 085 041  
987 085 040  
987 085 039

**Por Fax:** 987 085 085  
**Por correo electrónico:**  
consumo@dipuleon.es  
**Visitando la página web:**  
www.dipuleon.es/consumo



\* El autobús urbano de Alsa City (vehículos azules) de la línea de **Carbajal** se detiene frente al Complejo San Cayetano. Este autobús tiene una parada en la **plaza de Guzmán**, que está cerca de las estaciones de autobuses y RENFE, por la que pasa dos veces cada hora, aproximadamente a 'y cinco' y a 'menos veinticinco'. En la **plaza de Santo Domingo** (al comienzo de Padre Isla), este autobús puede tomarse a 'y cuarto' y a 'menos cuarto'.

• El **horario de atención al público** de la oficina es de 10.00h a 13.00h, de lunes a viernes.



DIPUTACIÓN DE LEÓN

Colabora:



Junta de Castilla y León