

CONSUMIDOR

número 8 | 2011

aIDÍA



Regulación y control de la venta ambulante

El Consejo Provincial de Consumo, en defensa de los derechos de los usuarios de **electricidad y gas**

"Estimada" factura eléctrica: novedades en la estimación en el consumo de electricidad

El arbitraje de consumo

Ojo con los ojos

Adolescentes **en las redes**: ¡qué guay!

El comedor de **Don José**

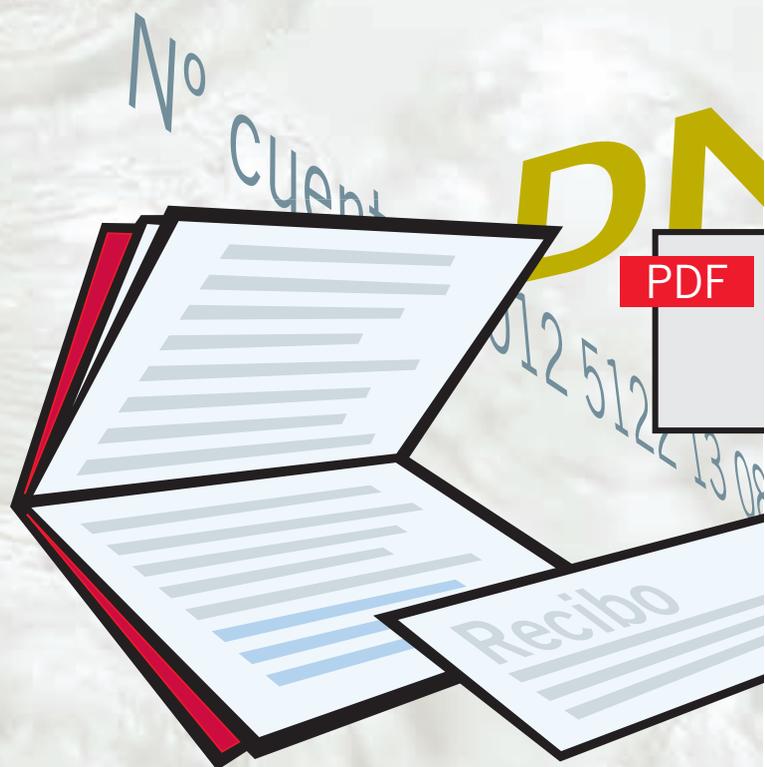
Datos personales: no cedas tu identidad

Su resguardo

Presupuesto

Huelgas en el transporte aéreo ¿cuáles son **nuestros derechos**?

Noticias



DIPUTACIÓN
DE LEÓN



OFICINA
DE
CONSUMO

sumario

CONSUMIDOR

alDÍA

Regulación y control de venta ambulante	4
El Consejo Provincial de Consumo, en defensa de los derechos de los usuarios de electricidad y gas	6
"Estimada" factura eléctrica: novedades en la estimación en el consumo de electricidad	7
El arbitraje de consumo	8
Ojo con los ojos	9
Adolescentes en las redes: ¡qué guay!	10
El comedor de don José	12
Datos personales: no cedas tu identidad	14
Su resguardo	16
Presupuesto	18
Huelgas en el transporte aéreo ¿cuáles son nuestros derechos?	20
Charlas de consumo impartidas en 2011	21
Noticias	22

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

edita Diputación de León
Oficina de Consumo (OMIC)

coordinación
Elena Cimas Hernando
M^a Rosario Teresa Heredia

diseña / imprime
gráficas celarayn s.a.

colabora Junta de Castilla y León

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

depósito legal
LE - 1195 - 2003

internet
www.dipuleon.es



presentación

La difícil situación económica en la que estamos inmersos se ha traducido en un fuerte incremento de la demanda de información y asesoramiento por parte de los consumidores de nuestra provincia en la Oficina de Consumo, que ha marcado un máximo histórico de expedientes tramitados en sus recién conmemorados 20 años de existencia.

En estas dos décadas, el trabajo desarrollado por la Diputación de León en el ámbito del consumo se ha centrado en cada momento en aquellos temas que la actualidad ha impuesto. Así, en el año 2011 el Consejo Provincial de Consumo ha querido hacerse eco de los numerosos conflictos surgidos en relación con el suministro de electricidad, que no tenían, hasta el momento, una respuesta adecuada y ágil por parte de las empresas implicadas, mediación que comienza ya a ver sus frutos.

En el último año, además, ha tomado forma el proyecto que pretende impulsar la regulación y el control de la venta ambulante, una modalidad comercial de fuerte raigambre en nuestra provincia, fundamental para asegurar el abastecimiento en amplias áreas de nuestro territorio.

Una muestra más de la labor desarrollada por la Oficina de Consumo de la Diputación de León en defensa de los consumidores es la revista que tienes en tus manos, en la que se plantean temas de interés que como en cada edición persiguen conseguir que los leoneses afronten el consumo de una forma responsable, tanto para su propia economía como para la sociedad en general.

Isabel Carras Lorenz
Presidenta de la Diputación de León

REGULACIÓN Y CONTROL DE LA VENTA AMBULANTE

MODELO DE ORDENANZA MUNICIPAL DE VENTA AMBULANTE

La Diputación de León ha iniciado acciones encaminadas al fomento de la regulación de la venta ambulante por parte de los municipios de la provincia de León, ya que corresponde a los Ayuntamientos, en sus respectivos términos municipales, autorizar, regular, vigilar, controlar y sancionar la misma.

Los cambios normativos que se han sucedido en los últimos años han dejado sin efecto las ordenanzas municipales de venta ambulante existentes hasta ahora, por lo que se hace imprescindible elaborar una nueva ordenanza que cumpla los requisitos legislativos ahora en vigor, especialmente el nuevo **Real Decreto 199/2010, de 26 de febrero, por el que se regula el ejercicio de la venta ambulante o no sedentaria**.

El Consejo Provincial de Consumo de la Diputación de León ha aprobado el Modelo de Ordenanza Municipal de Venta Ambulante, elaborado por el grupo de trabajo formado a tal fin, que servirá de herramienta a los municipios de la provincia de León para dictar o actualizar sus respectivas ordenanzas reguladoras según la nueva normativa vigente que, en todo caso, deben asegurar:

1. El respeto a los derechos de los consumidores, que son los mismos que cuando acuden a un establecimiento permanente.
2. La competencia leal con los establecimientos comerciales permanentes instalados en el municipio.

3. La posibilidad de inspeccionar los productos ofrecidos a los consumidores y las condiciones de venta de los mismos.

4. El libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, con base en lo establecido en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre.

El Modelo de Ordenanza Municipal de Venta Ambulante se estructura en cuatro capítulos en los que se recogen las bases para adaptar el texto a cada municipio:

- I Disposiciones Generales
- II Autorizaciones
- III Reglamentación
- IV Inspección y régimen sancionador

El texto completo del Modelo de Ordenanza se encuentra a disposición de los ayuntamientos en la web de la Oficina de Consumo de la Diputación de León www.dipuleon.es/consumo.

CONVENIO PARA EL FOMENTO DE LA REGULACIÓN Y CONTROL DE LA VENTA AMBULANTE EN LOS MUNICIPIOS DE LA PROVINCIA DE LEÓN

Con la generalización de la regulación y control de la venta ambulante en los ayuntamientos de nuestra provincia, se asegura el respeto de los derechos de los consumidores, independientemente de su lugar de residencia.

Para asegurar la prestación homogénea de los servicios en aquellos municipios de la provincia de León cuya capacidad económica y técnica no permite el desarrollo de todas las funciones encomendadas a los ayuntamientos, la Diputación de León inicia en 2012 un programa para

el **FOMENTO DE LA REGULACIÓN Y CONTROL DE LA VENTA AMBULANTE EN LOS MUNICIPIOS DE LA PROVINCIA DE LEÓN** destinado a los ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes que tengan Ordenanza Municipal de Venta Ambulante adecuada a los últimos cambios normativos.

Los objetivos de este programa son:

- Defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en la venta ambulante.
- Correcta regulación de la actividad de venta ambulante en los municipios de la provincia de León.
- Convivencia armónica entre los comerciantes del municipio y los ambulantes.
- Desarrollo de las funciones de vigilancia, control y sanción para asegurar el cumplimiento de la Ley y la defensa de los intereses de los comerciantes y los consumidores.
- Consumidores y empresarios formados sobre sus derechos y obligaciones en la actividad de comercio ambulante.

El programa se materializa mediante la suscripción de un **CONVENIO PARA EL FOMENTO DE LA REGULACIÓN Y CONTROL DE LA VENTA AMBULANTE EN LOS MUNICIPIOS DE LA PROVINCIA DE LEÓN** entre el ayuntamiento y la Diputación de León. A través de este convenio la Diputación de León facilitará programas de formación en materia de comercio ambulante a los agentes inspectores, a los consumidores y usuarios del municipio respecto a sus derechos en relación con esta modalidad de comercio y a las asociaciones de venta ambulante de la provincia de León. Además, se establecerá un diseño de actuaciones a



llevar a cabo en el municipio para el control de la venta ambulante.

Por ello, el desarrollo del convenio comprende 5 planes de actuación

1. Plan de formación en materia de comercio ambulante para los agentes inspectores.
2. Plan de formación de los consumidores y usuarios del municipio respecto a sus derechos en relación con la venta ambulante.
3. Plan de formación dirigido a las asociaciones de venta ambulante de la provincia de León.
4. Asesoramiento y colaboración en el diseño de las actuaciones a llevar a cabo en el municipio para el control de la venta ambulante.
5. Seguimiento y evaluación de las acciones mencionadas.

La posibilidad de suscripción del convenio para 2012 está abierta a todos los municipios de la provincia de León que lo soliciten, siempre que dispongan de Ordenanza Municipal de Venta Ambulante adecuada a la legislación vigente, aprobada antes del 1 Marzo de 2012.

EL CONSEJO PROVINCIAL DE CONSUMO, en DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE ELECTRICIDAD Y GAS

El Consejo Provincial de Consumo de la Diputación de León, es un órgano colegiado, de carácter especializado, consultivo y de participación de los consumidores y usuarios para la protección y defensa de sus intereses, que constituye un canal de comunicación y colaboración en materia de consumo entre las Corporaciones Locales y los agentes participantes en los actos de consumo.

En la reunión celebrada el 11 de marzo de 2011, el Consejo Provincial de Consumo se hizo eco de las inquietudes de los usuarios de los servicios eléctrico y gas, servicios de interés general ante los que el usuario se encuentra en grave situación de indefensión, al no disponer de un órgano de la administración pública que vele por sus derechos de forma específica y teniendo en cuenta que en aquel momento no podía utilizar el Sistema Arbitral de Consumo, ya que ninguna de las empresas del sector se sometía al mismo.

Por ello, se aprobó elevar una solicitud a la Junta de Castilla y León, al Instituto Nacional del Consumo y a la Comisión Nacional de la Energía, para que se tomen las medidas oportunas para proteger, de forma eficaz, los derechos de los usuarios de electricidad y gas con el siguiente contenido literal:

Desde que el 1 de julio de 2009 se puso en marcha la comercialización de la energía eléctrica en libre competencia, las reclamaciones de los usuarios han crecido de forma exponencial, situándose en el segundo lugar de los sectores más reclamados por los consumidores y usuarios de la provincia de León, después del sector de las telecomunicaciones.

Mientras que los sectores de telecomunicaciones o servicios financieros tienen reglamentariamente regulado el procedimiento de resolución de conflictos, los usuarios de los sectores eléctrico y gasístico sólo disponen de la vía judicial para tramitar sus reclamaciones cuando no son atendidas por la empresa.



El suministro de energía es un servicio de interés general para el que el usuario se encuentra en grave situación de indefensión, al no someterse las empresas al Sistema Arbitral de Consumo y no disponer de un órgano de la administración pública que vele por sus derechos de forma específica.

Por ello, el Consejo Provincial de Consumo de la Diputación de León, reunido el 11 de marzo de 2011, se hace eco de las inquietudes de los usuarios de los servicios eléctrico y gas y acuerda solicitar a la Consejería de Economía y Empleo de la Junta de Castilla y León, a la que se encuentra adscrita la Dirección General de Energía y Minas, al Instituto Nacional del Consumo y a la Comisión Nacional de la Energía, que se tomen las medidas oportunas para proteger, mediante medidas eficaces, los derechos de los usuarios de electricidad y gas”.

El efecto de esta petición ya ha dado sus frutos, y algunas de las empresas de los sectores de electricidad y gas han mejorado significativamente la atención a las reclamaciones formuladas por los usuarios de nuestra provincia, según se ha constatado en la tramitación de las reclamaciones desde la Oficina de Consumo de la Diputación de León. Además, recientemente se ha producido la adhesión de la empresa comercializadora Iberdrola al Sistema Arbitral de Consumo en Castilla y León, lo que mejora sensiblemente las herramientas puestas a disposición de sus clientes en el tema de reclamaciones.

"ESTIMADA" FACTURA ELÉCTRICA: NOVEDADES EN LA ESTIMACIÓN EN EL CONSUMO DE ELECTRICIDAD

Desde hace más de dos años, los consumidores que tienen una tarifa regulada denominada tarifa de último recurso (TUR), que son la mayoría, reciben su factura de suministro eléctrico mensualmente. Por su parte, los usuarios que están en el llamado mercado libre siguen manteniendo la factura bimestral, aunque para ellos rige en cualquier caso lo que se haya establecido en su contrato.

Pero, aunque la normativa obliga a las empresas a facturar cada mes, las lecturas deben seguir realizándose cada dos meses. Como es lógico, el mes en que no se hace lectura, la empresa sólo conoce con seguridad los importes correspondientes a la potencia contratada –lo que llamamos el *término fijo*- y al alquiler de los equipos de medida. Para evitar las fuertes diferencias que se darían si una factura sólo recogiera estos conceptos y la siguiente incluyera además todo el consumo de electricidad –el *término de energía*- correspondiente a dos meses, el mes en que no hay lectura las eléctricas aplican lo que se conoce como **consumo estimado**. Para ello recurren al consumo del cliente en ese mismo periodo del año anterior calculado por día, lo que denominan *promedio histórico diario*. La aplicación del consumo estimado pretende conseguir una mayor homogeneidad en los importes de las sucesivas facturas de la luz, y con ello facilitar la gestión de la economía doméstica, pero los usuarios se sentían con frecuencia descontentos, porque entendían que estaban pagando por adelantado unos consumos que estaban muy por encima

de los reales, sobre todo cuando se trataba, por ejemplo, de una vivienda desocupada en los últimos meses y cuyo consumo eléctrico se había reducido por ello drásticamente.



Para evitar situaciones claramente injustas en relación con las estimaciones de consumo, una norma reciente ha venido a modificar la que se aplicaba hasta ahora. Para empezar, esta nueva norma señala expresamente que las empresas deben, con carácter general, **hacer una lectura real cada dos meses**, dejando la posibilidad de hacer lecturas semestrales, a las que algunas empresas se sujetaban, solo para aquellos casos en los que se haya notificado al consumidor y éste haya aceptado este método de facturación.

Por otra parte, cuando el consumo comprendido entre dos lecturas reales sea nulo no se podrán estimar los consumos siguientes basándose en el histórico, sino que habrá de hacerse constar en la factura un **término de energía igual a cero**, lo que se mantendrá hasta que una nueva lectura real refleje la existencia de consumos efectivamente realizados.

EL ARBITRAJE DE CONSUMO



El procedimiento de resolución de conflictos de las Oficinas de Consumo consiste en una **mediación amistosa** en la que se busca alcanzar un acuerdo. Si ese acuerdo no es posible, el consumidor no debe tirar la toalla, ya que tiene la posibilidad de acudir al Sistema Arbitral de Consumo, instrumento altamente eficaz para resolver los conflictos que surgen en las relaciones de consumo.

A través de este Sistema, las partes voluntariamente encomiendan a un órgano arbitral, que actúa con imparcialidad, independencia y confidencialidad, la decisión sobre la controversia o conflicto surgido entre ellos. Esta decisión es vinculante para ambas partes y tiene **la misma eficacia que una sentencia**. En definitiva, el Sistema Arbitral de Consumo permite a las dos partes resolver las controversias **sin gastos y sin necesidad de recurrir a los Tribunales de Justicia**.

La solicitud de arbitraje de consumo se puede formular en la propia Oficina de Consumo, donde nos facilitarán el impreso destinado al efecto, que remitirán a la Junta Arbitral de Consumo correspondiente.

Si el comerciante, empresario o profesional contra el que se dirige la reclamación está adherido al Arbitraje; el procedimiento se inicia directamente. De lo contrario, se solicita a la empresa el sometimiento al sistema, aunque solo sea para este caso; si no acepta, se archiva la solicitud, ya que el **sistema es voluntario para ambas partes**.

Una vez aceptado el sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo, se designa el Colegio Arbitral que tratará la reclamación formulada por el consumidor. El colegio estará formado por tres árbitros: uno de la **Administración** de la que dependa la Junta Arbitral de Consumo, un Árbitro de la **Organización Empresarial** o Profesional del sector de la empresa reclamada y un Árbitro de una **Asociación de Consumidores y Usuarios**.

El colegio arbitral puede componerse únicamente del árbitro de la administración cuando

Las ventajas del sistema arbitral no sólo son para el consumidor, ya que el empresario que firma convenio de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo tiene la posibilidad de exhibir en su negocio el distintivo de sometimiento a Arbitraje de Consumo. Este distintivo le confiere ante sus clientes una imagen de calidad de su servicio, a partir del compromiso a someterse a un sistema de resolución de conflictos pensado para facilitar esta tarea al consumidor



las partes lo acepten, la cuantía de la controversia sea inferior a 300 € y la falta de complejidad del asunto así lo aconseje.

En el plazo máximo de seis meses, el Colegio Arbitral emitirá el **LAUDO**, que resuelve el conflicto y tiene eficacia de cosa juzgada.

El consumidor que haya leído atentamente lo expuesto hasta ahora, se preguntará qué hacer si en la mediación no se obtuvo éxito y el empresario, comercio o profesional reclamado no acepta someterse al Sistema Arbitral de Consumo, que, al igual que la mediación, es un procedimiento de sometimiento voluntario. Pues bien, ahora sí que no nos queda otra vía que la Judicial para intentar resolver el conflicto de consumo en el que estamos inmersos.

Las reclamaciones en materia de consumo suelen ser de escasa cuantía, lo que frecuentemente desanima al consumidor a acudir a un complejo y costoso proceso judicial. No obstante, la Ley de Enjuiciamiento Civil establece que, si el **importe reclamado no es superior a 2.000€**, las partes pueden comparecer en **juicio verbal** por sí mismas –sin abogado ni procurador–, evitando así los gastos que generaría la contratación de dichos profesionales. Para utilizar esta vía sólo tenemos que formular una demanda de juicio verbal en el tribunal correspondiente, cumplimentando unos impresos normalizados que, a tal efecto, se hallan a nuestra disposición en los juzgados y que están también a disposición de los consumidores que lo soliciten en la Oficina de Consumo de la Diputación de León.

OJO CON LOS OJOS

Las gafas de protección solar se han convertido en un accesorio imprescindible para seguir la moda en vestido y complementos, según reza algún eslogan publicitario. Las marcas más punteras presentan en sus colecciones las tendencias en tamaños, formas y colores en las gafas de sol para cada temporada. Con ello, las gafas de sol han salido de las ópticas para instalarse también en los mostradores de tiendas de ropa, complementos, e incluso de los mercadillos. Pero no debemos olvidar que el fin primero de una gafa de sol es impedir la llegada a nuestros ojos de radiaciones nocivas provenientes directa o indirectamente del sol y que pueden producir daños realmente graves.

Las gafas de protección solar tienen dos partes claramente diferenciadas, **la montura y la lente** con filtro solar. Una lente inadecuada puede provocar graves daños a nuestros ojos. Por ello, lo primero que debemos valorar en una gafa de sol es la calidad y tipo de cristal.

CLASIFICACIÓN DE FILTROS DE PROTECCIÓN SOLAR SEGÚN LA NORMATIVA EUROPEA

CATEGORÍA	LUMINOSIDAD SOLAR	ABSORCIÓN VISIBLE	TEÑIDO	INDICACIÓN
0	Muy Baja	< 20 %	Muy ligero	Confort y estética
1	Baja	20-57 %	Ligero	Caminar por la ciudad
2	Media	57-82 %	Medio	Tenis, golf, pasear, bicicleta
3	Fuerte	82-92 %	Oscuro	Playa, montaña, algunos deportes acuáticos, zonas de sol en verano
4	Muy Fuerte	92-98 %	Muy Oscuro	Alta montaña, nieve, deportes acuáticos

Unas gafas con cristales oscuros hacen que llegue menos luz visible al ojo, por lo que como adaptación natural la pupila se dilata. Si la lente de la gafa no tiene filtro de protección solar,

el 100% de las radiaciones UVA y UVB llegan a nuestros ojos gan a gan con la pupila dilatada, por lo que penetran en el ojo más fácilmente que si no llevásemos nada, ya que en este último caso actuaría la defensa natural del ojo y la pupila estaría contraída. Por no hablar de las aberraciones y distorsiones de las lentes de mala calidad.

Utilizar gafas de mala calidad es más perjudicial que no llevar nada ante los ojos.

Debemos prestar especial atención a los niños, ya que sus ojos absorben toda la radiación al tener el cristalino casi transparente hasta los 10 ó 12 años. No les compre gafas de sol de juguete o que no cumplan estrictamente con la reglamentación de la Comisión Europea.

Para elegir las gafas de sol, la estética de la montura ha de adecuarse a nuestros gustos personales, pero la elección de la lente deberá ir acorde con el uso al que se va a destinar la gafa y, fundamentalmente, atender las recomendaciones del profesional de la visión.

Antes de comprar cualquier gafa de sol, compruebe que esté marcada con el sello de la Comunidad Europea (CE) y que en la etiqueta figura la categoría de su filtro. En el etiquetado o en el folleto informativo debe figurar el nombre y dirección del fabricante, las instrucciones de almacenamiento, uso, limpieza y mantenimiento o desinfección aconsejados por el mismo, así como las recomendaciones y advertencias de seguridad.



ADOLESCENTES EN LAS REDES: ¡QUÉ GUAY!

Las comunicaciones personales por internet han ido evolucionando desde los tradicionales programas de mensajería hasta el concepto actual de “**red social**”.

Las redes sociales **son una aplicación online** que permite a los usuarios generar un perfil público, compartir información, colaborar en la creación de contenidos y participar en movimientos sociales y corrientes de opinión. Las principales redes sociales de ocio usadas en el mundo son Facebook, Tuenti y MySpace, siendo Tuenti la que acapara mas accesos y volumen de tráfico de información en nuestro país.

Las redes sociales de ocio facilitan y potencian las relaciones personales entre los usuarios que las componen. El grado de utilización de este tipo de redes ha evolucionado muy deprisa, llegando a formarse plataformas que superan los cien millones de usuarios.

Pero Internet es un mundo virtual, y las cosas que vemos no siempre son lo que parecen: la persona con la que en un momento dado estamos comunicándonos en una página puede no estar diciéndonos la verdad sobre quién es, dónde vive o cuál es su edad.

Por otra parte, los usuarios de estas redes exponen en muchas ocasiones abiertamente datos tales como su nombre completo, los lugares a los que acuden con más frecuencia, y la identificación de familiares, amigos y centros de estudio o trabajo, sin tener en cuenta que, una vez publicados, pierden el control sobre tales datos, y es imposible saber quién y para qué los utiliza.

VENTAJAS DE LAS REDES SOCIALES:

- **Ponen en contacto** e interconectan **a personas**, de tal manera que **a través de la plataforma electrónica** se facilita la conexión de forma sencilla y rápida.
- **Permiten la interacción** entre todos los usuarios de la plataforma, compartiendo información.
- **Fomentan** la posibilidad de que los usuarios online acaben entablando un **contacto real**.
- **Posibilitan** que el **contacto** entre los usuarios sea **ilimitado**, puesto que se puede comunicar desde y hacia cualquier lugar, en cualquier momento.

PELIGROS:

- La falta de consciencia por parte de los usuarios de que sus datos personales serán accesibles por cualquier persona. Los usuarios hacen públicos datos y características personales que nunca expondrían en la vida real.

- La posibilidad de que los datos puedan ser utilizados por terceros de forma ilícita son muy amplias.
- Puede generar situaciones ilícitas derivadas del tratamiento y publicación en la Red de información falsa o sin nuestra autorización.
- A través de las condiciones de registro aceptadas por los usuarios, éstos ceden derechos sobre todos los contenidos propios que alojen en la plataforma, de manera que pueden ser explotados económicamente por parte de la red social.
- El tratamiento de datos de menores de 14 años requiere el consentimiento de sus padres o tutores legales, pero en las redes resulta fácil para los menores aparentar que ya tienen esa edad, aunque no sea así, ya que no suelen contar con herramientas robustas de verificación de edad.

ALGUNAS RECOMENDACIONES AL USUARIO DE REDES SOCIALES:

- Evita utilizar redes sociales que no conozcas, infórmate muy bien antes de utilizar este tipo de plataformas.
- Sé honesto con tu edad. No te gustaría establecer vínculos o hablar con personas con las que tienes poco que compartir, y con las que no te interesa entablar amistad.
- No utilices datos de otros para elaborar un perfil, piensa que estarías suplantando la identidad de otra persona, lo que constituye un delito en nuestro país.
- Evita insertar en tu perfil datos que permitan identificarte a ti o a tu familia.
- Restringe tu perfil de tal forma que sólo podáis verlo tú y tus amigos.
- No admitas a personas que no conoces.
- Considera que todo lo que pone en una red social es permanente.

- Lee de vez en cuando los comentarios que te remiten y, si existe alguno inadecuado, denúncialo a la red social, bloquea a la persona y evita responder a los comentarios que intenten provocarte.



EL COMEDOR DE DON JOSÉ

Don José quiere renovar su viejo comedor y acude a un establecimiento especializado donde elige una mesa y sillas, de madera de roble. El vendedor ofrece un jugoso descuento si se lleva el conjunto de la exposición ya expuesto durante un tiempo. Don José prefiere pagar un poco más y que los muebles estén en perfecto estado durante tres meses, sin intereses.

Lo que ocurrió...

El comercial rellena el albarán de pedido, la solicitud de transporte y montaje y el aplazamiento del pago. Don José firma los tres documentos encantado de haber hecho una buena elección y le comunican que en unos días tendrá los muebles en su casa.

Después de quince días sin que llegaran los muebles, acude al establecimiento y le comunican que, según se indica en el albarán de pedido, tienen tres meses de plazo. Una vez en casa, D. José comprobó que el plazo figuraba en el albarán de pedido.

Don José recibe un cargo en su cuenta de una financiera por el importe de las mensualidades acordadas con el establecimiento para el pago. Indignado al ver que le están cobrando los muebles antes de entregárselos, devuelve el recibo.

Dos meses después de formular el pedido, llevan los muebles a su domicilio. Los operarios tienen problemas con el montaje del aparador y una puerta roza al cerrar y deteriora gravemente la madera. Don José firma el albarán de entrega y, al día siguiente, llama al establecimiento para pedir la sustitución de los elementos deteriorados y le comunican que debe reclamar a la empresa contratada para el montaje.

Al examinar detenidamente la zona levantada por el roce, detecta que el mueble no es de madera maciza, según le había informado el vendedor.

Después de cuatro meses de la entrega de los muebles, una de las sillas muestra problemas en el encolado que hace temer que se desmonte en cualquier momento. Comunica el problema al vendedor.

... una mesa, seis sillas y un aparador, todo ello a juego. El vendedor ya que presenta alguna tara por haber estado en un mal estado, acordando que el pago se hará en 12 meses.



Lo que debe saber...

Debemos leer los documentos antes de firmar para comprobar que el pedido se corresponde con lo solicitado, que acepta un aplazamiento de pago por el establecimiento y no un contrato con una financiera y que el transporte y montaje lo realiza el vendedor y está incluido en el precio.

En el albarán de pedido debe figurar el plazo máximo para la entrega; si no figurara, éste será de 24 horas. Si la entrega se demora, el consumidor puede pedir la cancelación de la reserva y devolución del importe entregado como señal.

Uno de los documentos firmados era un contrato de financiación. La financiera paga la totalidad del préstamo al vendedor al tramitar el contrato, por lo que la deuda la tenemos con la financiera, no con el vendedor. La devolución del recibo genera importantes gastos. Debemos contactar con el vendedor, ya que no debe cursar el contrato antes de la entrega del producto.

Si en la entrega detectamos un defecto debemos hacerlo constar en el albarán; de lo contrario nuestra firma supondrá el conforme a la mercancía entregada. El vendedor no es responsable del transporte y montaje cuando éstos los realiza otra empresa contratada por el comprador, siendo ésta la que debe responder frente al consumidor.

Para evitar sorpresas, antes de comprar un mueble, debemos consultar la etiqueta en la que se indican, entre otros datos, la composición y las instrucciones de mantenimiento.

El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en el plazo de dos años desde la entrega. Si no atiende nuestra solicitud, debemos formular una reclamación por escrito.

DATOS PERSONALES: NO CEDAS TU IDENTIDAD

DEFINICIÓN DE DATO PERSONAL:

Los datos de carácter personal son cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables (nombre, apellidos, dirección, dirección de e-mail, DNI, número de cuenta bancaria, etc.). Pueden referirse a su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social.

La vida diaria de cualquier consumidor le obliga a facilitar constantemente sus datos para que queden archivados en ficheros, habitualmente informatizados: abrir una cuenta en un banco, estar afiliado a la Seguridad Social, contratar un seguro, comprar a crédito, matricularse en un centro educativo, ...

Los avances de la sociedad de la información en los últimos años han supuesto que el ritmo marcado por la innovación tecnológica sea superior al conocimiento previo de los problemas que se puedan producir respecto a los derechos de las personas, como ocurre con la utilización de los datos personales por parte de las distintas entidades (empresas, administraciones, asociaciones, etc.).

Con carácter general, **la persona** titular de los datos que la identifican **es la propietaria de sus datos personales y decide**, mediante autorización expresa, **qué se debe hacer con ellos**.

El tratamiento y uso de los datos personales está relacionada con el **derecho a la intimidad**, amparado por la Constitución Española, en desarrollo del cual surge la Ley de Protección de Datos Personales (LOPD), cuyo objetivo es defender la privacidad de las personas.

Si nuestros datos han sido comunicados o cedidos a terceros sin autorización, podemos ponerlo en conocimiento de la Agencia de Protección de Datos para que determine el incumplimiento de la obligación dispuesta en la Ley de Protección de Datos.

El **robo de Identidad** es un acto en el que un individuo o un grupo organizado obtiene y usa la información personal (NIF, número de seguridad social o datos bancarios), sin conocimiento ni consentimiento del propietario de los datos, suplantando su identidad y, a veces, robando su dinero.

Las empresas deben adoptar las oportunas **medidas de protección de los ficheros** de datos personales de sus clientes, empleados y colaboradores, por lo que al recabar los datos deben facilitar la siguiente información:

- Datos del responsable del fichero
- Finalidad para la que se recaban los datos
- Derechos con los que cuenta el titular de los datos
- Forma de ejercer esos derechos
- Indicación de los datos que son obligatorios

DERECHOS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Todas las personas tienen los **derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición**, cuya tutela recae en la Agencia de Protección de Datos.

Acceso: derecho a obtener información sobre sus datos personales almacenados, la finalidad del tratamiento y el origen de los mismos.

Rectificación: Derecho a que se modifiquen los datos que sean inexactos o incompletos. Al solicitar una rectificación, debe indicarse a qué datos se refiere y la corrección que haya de realizarse, aportando documentación.

Cancelación: Derecho a que se supriman los datos que resulten ser inadecuados o excesivos. Para el ejercicio de este derecho, debe indicarse el dato a cancelar y la causa que justifica la solicitud, aportando la documentación acreditativa correspondiente.

Oposición: Derecho del afectado a que cese el tratamiento de sus datos.

Las **solicitudes** relacionadas con el ejercicio de estos derechos **deben ir acompañadas de la copia del DNI.**

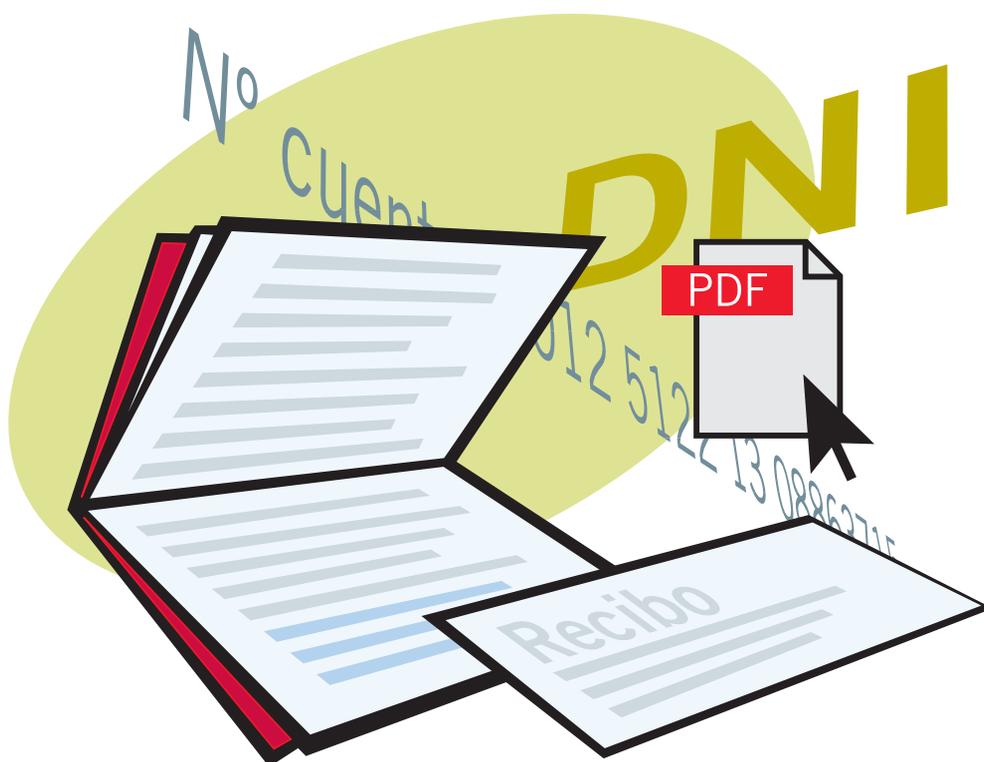
El **responsable del fichero** de datos personales **debe enviar la respuesta** en el plazo de **10 días**, o de **30 días** en el caso del derecho de acceso.

Si la solicitud no es atendida en esos plazos, o la respuesta no fuera satisfactoria, se puede denunciar ante la Agencia de Protección de Datos, que se encargará de analizar y determinar el posible incumplimiento.

ADVERTENCIA

Nunca tires a la papelera documentos que contengan datos que te identifiquen, tales como recibos, instancias, sobres, etc. **DESTRÚYELOS ANTES DE DESHACERTE DE ELLOS.**

Enlace de interés: **www.agpd.es**, página web de la Agencia Española de Protección de Datos.



SU RESGUARDO



Llevar el traje a limpiar, el coche a la revisión, los pendientes o la cadena a reforzar el broche, la plancha a reparar, los zapatos a poner suela y un largo etcétera de acciones similares forman parte de la rutina mecánica de nuestras vidas. Sin embargo, no solemos pensar en los problemas que se pueden presentar si no nos entregan el preceptivo resguardo de depósito.

Un robo, incendio o inundación en el establecimiento, una confusión en la identificación del producto por el profesional o el propio cliente, un defecto o tara que ya tenía el producto cuando se entregó, pueden desencadenar un sinnúmero de problemas.

El **resguardo de depósito** es un instrumento creado para la protección del consumidor cuando se entrega o deposita un bien para que

se efectúe sobre el mismo algún tipo de reparación o intervención.

Todo resguardo de depósito consta de dos ejemplares: uno se entrega al consumidor en el momento de la recepción del producto y otro queda en poder del prestador del servicio. Ambos deben llevar la firma del prestador, que acepta la recogida del producto, y del consumidor, que autoriza la reparación o acción descrita sobre el producto depositado.

¿QUÉ DEBE CONTENER EL RESGUARDO DE DEPÓSITO?

Identificación de la empresa. El documento de resguardo de depósito incluirá todos los datos identificativos de la empresa que recibe el producto (nombre, dirección, teléfono, CIF, etc.).

El nº de orden del resguardo en el establecimiento. Cada talón estará señalado con un número de serie con el que se identificará el producto, quedando ambos directamente asociados.

Descripción detallada del producto entregado. El resguardo de depósito debe reflejar las características especiales que sirvan para identificar el producto. Así, por ejemplo, si se trata de un vehículo, se reflejará la matrícula y el número de kilómetros que marque en el momento de la entrega. Si el producto entregado es una joya, ésta deberá estar convenientemente descrita,

con indicación del peso o longitud, e incluso acompañada de una fotografía. Además, es conveniente acordar una valoración del producto para posibles indemnizaciones.

Cuando el producto entregado presenta algún tipo de tara o defecto, deberá consignarse en el resguardo de depósito, exonerando así de responsabilidad al profesional. En esta situación nos podemos encontrar cuando entregamos un vehículo que presenta un golpe en la chapa para hacer un cambio de aceite, una prenda descosida o rota para limpiar, etc.

Una situación similar se plantea cuando solicitamos la limpieza de una prenda que presenta una mancha que requiere un tratamiento agresivo y el profesional considera que puede incidir en el resultado final del trabajo encomendado. En ese caso, si aceptamos el riesgo del tratamiento, se reflejará en el resguardo de depósito y en caso de deterioro, el profesional quedará exonerado de responsabilidad.

Descripción del servicio solicitado.

Se describirá la avería detectada y se indicará el tipo de servicio solicitado. Por ejemplo: revisión 30.000 Km, limpieza en seco, reparación broche y limpieza, etc.

Precio del servicio

El precio indicado se corresponderá con el del servicio encomendado, según la lista de precios del establecimiento, o con el presupuesto previo realizado por el profesional y aceptado por el consumidor. El precio reflejado en el documento de depósito no podrá ser modificado tras la reparación. Si se realizan entregas a cuenta, éstas se reflejarán en el resguardo de depósito.

Fecha de devolución del bien

Si una vez finalizado el trabajo encomendado no retiramos el producto, puede generar gastos

de custodia o administración, también llamados de almacenamiento, siempre que esta posibilidad esté anunciada convenientemente en el establecimiento, junto al importe de dichos gastos. Para ello, debe haber transcurrido más de un mes desde la fecha prevista de devolución del producto en el resguardo de depósito o desde que el profesional comunica que el trabajo está finalizado. En el caso de las tintorerías, el plazo es de tres meses y, para las reparaciones de vehículos, se reduce a tres días.

Garantía de la reparación o servicio realizado

La prestación de servicios tiene una garantía general de tres meses. En el caso de reparación de automóviles, la garantía será de tres meses o 2.000 Km, determinando la finalización del plazo la circunstancia que se produzca antes. Así, si después de la reparación recorremos 2.000 Km con el vehículo en 15 días, el periodo de garantía de aquélla finalizará a los 15 días.

No obstante, aunque el plazo de garantía de la prestación de servicios sea de tres meses, las piezas incorporadas tienen una garantía de dos años.

RECOGIDA DEL PRODUCTO

Para la retirada del producto, una vez reparado o finalizada la actuación encomendada, debemos presentar el resguardo de depósito y firmar el conforme con el producto entregado en el ejemplar del establecimiento. Si hemos extraviado nuestro documento, el profesional puede solicitar que se acredite la titularidad del producto a retirar por los medios que sean oportunos.

NUNCA DEJE UN PRODUCTO SIN QUE LE ENTREGUEN EL RESGUARDO DE DEPÓSITO

Decreto 26/2001, de 25 de enero de la Junta de Castilla y León

PRESUPUESTO

Cuando nos disponemos a contratar un servicio, como una obra en casa, la reparación de un electrodoméstico o el amueblamiento de una cocina, conviene solicitar un presupuesto previo por escrito. De esta manera sabremos con antelación no solo lo que nos va a costar, sino también otros datos fundamentales, como la fecha de comienzo y finalización del servicio.

El presupuesto es un documento obligatorio para el prestador del servicio, que únicamente queda liberado de la obligación de facilitarlo si el consumidor renuncia expresamente a recibirlo, extremo que en ese caso deberá hacerse constar por escrito en el resguardo de depósito o la orden de servicio, escrito de puño y letra del usuario, y firmado por éste.

En el presupuesto han de constar la identificación de quien va a realizar el servicio y la del propio cliente, la explicación del trabajo que va a realizarse, el precio del servicio, desglosado en los distintos conceptos -materiales y piezas a utilizar, mano de obra, desplazamientos-, impuestos aplicables, la forma de pago, el plazo de garantía del trabajo y el de validez del presupuesto, así como la fecha aproximada de realización o finalización del servicio. Todas estas circunstancias y valoraciones habrán de ser respetadas por el prestador, siempre que el



cliente acepte el presupuesto dentro del plazo de validez del mismo.

Con todos estos datos, el usuario podrá decidir si le conviene contratar el servicio con ese profesional, o prefiere acudir a otro que le proponga mejores condiciones. De hecho, en algunas ocasiones y para ciertos trabajos, es fundamental pedir varios presupuestos para poder optar por el que más nos convenga. Eso supone, naturalmente, que una vez decididos por uno de ellos, hemos de decir que no al resto. La elaboración del presupuesto es gratuita cuando contratamos efectivamente el servicio, pero ¿qué pasa con esas propuestas a las que renunciamos? Los profesionales que han emitido esos presupuestos sí pueden cobrarnos por

la realización de los mismos. Con carácter general, el importe de elaboración del presupuesto que rechazamos no puede superar el 1% del coste total del servicio, o bien una cantidad fija de tres euros, y ello siempre que la posibilidad de cobrar el presupuesto esté convenientemente anunciada.

Sin embargo, determinados sectores tienen regulaciones especiales en materia de presupuesto: así, en reparación de electrodomésticos, el coste del presupuesto rechazado se establece en función del tipo de aparato, de forma que nos cobrarán el importe correspondiente a 15 minutos de mano de obra para los pequeños electrodomésticos, media hora para línea blanca (lavadoras, lavavajillas, frigoríficos...) y una hora de mano de obra para electrodomésticos de línea marrón o electrónica (televisores, ordenadores, equipos de sonido...) En el caso de los automóviles, normalmente nos cobran por el tiempo de mano de obra empleado para la evaluación del problema, ya sea de los operarios correspondientes, o de las modernas máquinas electrónicas de diagnóstico.

En el caso de que el profesional haya tenido que desplazarse a nuestro domicilio para realizar el presupuesto, puede cobrarnos los gastos de desplazamiento, aunque solo podrá cobrarlos una vez, incluso si para realizar el presupuesto ha tenido que visitarnos en varias ocasiones.

Donde dije “Digo” digo “Diego”

A veces puede ser necesario introducir cambios en el presupuesto inicialmente entregado y aceptado por el cliente, ya sea a petición de éste, que decide sobre la marcha modificar los trabajos contratados (el famoso *ya que estamos, vamos a hacer también...*), o bien porque, una vez iniciado el servicio, se pone de manifiesto la necesidad de llevar a cabo operaciones o reparaciones con las que en principio no habíamos contado (al levantar el suelo para reparar la tubería, se descubre la necesidad

de renovar todas las conducciones). En esos casos, hay que elaborar un presupuesto adicional, que de nuevo tendrá que aceptar el consumidor. Si no lo acepta, en este caso no cabe el cobro de gastos por su elaboración.

No obstante, si la necesidad de modificar el presupuesto se debe a errores en las mediciones o cálculos realizados por el prestador del servicio, no caben modificaciones al alza. Así, por ejemplo, si tras tomar medidas el profesional calculó y presupuestó diez litros de pintura para pintar las habitaciones que le encargamos y resulta que en realidad necesita doce, no puede aumentar el importe que nos indicó en el presupuesto previo.

Presupuesto = factura

Una vez realizado el trabajo, la factura que se emita debe coincidir exactamente con el importe presupuestado, lo que da idea de la gran ventaja de contar con el documento del presupuesto, ya que el consumidor puede prever exactamente el gasto que va a suponerle el servicio contratado.

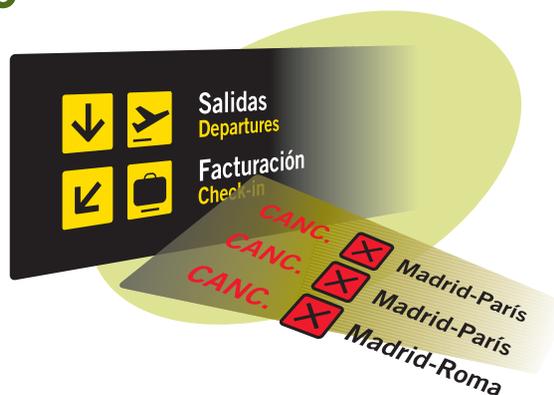
¿De cuánto tiempo dispongo para decidirme?

Con carácter general, el plazo de validez del presupuesto es de 15 días, contados desde la recepción del documento por parte del usuario. En el caso de los talleres de reparación de automóviles, el tiempo se reduce a 12 días, mientras que, en los servicios de reparación de electrodomésticos, ese plazo se alarga hasta el mes.

Transcurridos los plazos mencionados –o el que se haya hecho constar en el presupuesto, si es mayor que los anteriores–, los importes presupuestados pueden variar, y por tanto, el consumidor tendrá que pedir un nuevo presupuesto para asegurarse del importe exacto de los servicios que quiere contratar.

HUELGAS EN EL TRANSPORTE AÉREO

¿CUÁLES SON NUESTROS DERECHOS?



Son la noticia más temida para los viajeros, sobre todo en épocas en las que el tráfico aéreo se multiplica con la llegada de fiestas, puentes o vacaciones. La imagen de los desesperados pasajeros amontonándose en los rincones de los aeropuertos mientras esperan noticias respecto a la huelga de turno salta periódicamente a las páginas de los periódicos. Y a la impotencia va con frecuencia unido el desconocimiento de lo que pueden o deben reclamar.

Las huelgas, junto con otros fenómenos bien distintos, como las graves inclemencias meteorológicas (como nieve, tormentas tropicales o huracanes) y los desastres naturales –erupciones volcánicas y sus nubes de ceniza, terremotos, etc.- o no naturales –como los conflictos bélicos-, conforman el catálogo de las llamadas *circunstancias extraordinarias* o *causas de fuerza mayor*, imposibles de evitarse aún tomando todas las medidas de previsión razonables. Por ello, en estos casos la normativa no considera responsable a la compañía aérea, y la exime de pagar, en caso de retrasos o cancelaciones, las indemnizaciones previstas para otras situaciones *ordinarias*. Tampoco se puede reclamar indemnización alguna por perjuicios tales como la pérdida de días de vacaciones o la imposibilidad de utilizar otro medio de transporte con el que debiéramos enlazar. Pero eso no significa que los viajeros afectados no puedan reclamar nada.

GRANDES RETRASOS Y CANCELACIONES

Tanto si debido a la huelga se produce un gran retraso como si se cancela el vuelo, hay ciertos derechos que el transportista debe atender.

Cuando se producen **cancelaciones** debidas a la huelga, los viajeros afectados tienen derecho a elegir entre la devolución del importe del billete, o un medio de transporte alternativo que les lleve a destino lo más pronto posible.

En cuanto a los retrasos, para determinar cuándo una demora en el inicio del vuelo puede considerarse “**gran retraso**” se tiene en cuenta no solo el tiempo, sino también la distancia que debe recorrer ese vuelo, como se aprecia en el cuadro siguiente.

CONSIDERACIÓN DE GRAN RETRASO	
DISTANCIA	RETRASO
Hasta 1.500 km	2 horas o más
Más de 1.500 km dentro de la UE, o entre 1.500 y 3.500 km cualquiera que sea el destino	3 horas o más
Más de 3.500 km, fuera de la UE	4 horas o más

Si el retraso supera las **5 horas**, la compañía debe ofrecer a los pasajeros que decidan no volar la devolución en un máximo de 7 días del importe del billete, junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, en caso de que sea necesario.

Por otro lado, tanto en caso de cancelación como de gran retraso, los viajeros afectados por la huelga tienen los siguientes derechos:

Derecho de asistencia: los pasajeros tienen derecho a recibir de forma gratuita **comida y bebida suficientes** en función del tiempo que deban esperar en el aeropuerto hasta la salida del vuelo o transporte alternativo que deban tomar. Además, si la espera les obliga a pernoctar, la compañía aérea deberá proporcionar **alojamiento** en un hotel, así como, en su caso, asumir los **desplazamientos** entre éste y el aeropuerto, y facilitar a sus viajeros las comunicaciones necesarias: dos llamadas telefónicas, mensajes de fax, télex o correos electrónicos.

Derecho de información: la compañía aérea deberá informar a los pasajeros afectados sobre la evolución de la situación, y facilitarles un impreso en el que figuren las normas en materia de compensación y asistencia.

Si en alguna ocasión se ve afectado por una huelga y no se respetan sus derechos, reclame. Para ello, puede redactar un escrito usted mismo, o emplear las hojas de reclamaciones que las compañías aéreas ponen a disposición de los usuarios en sus mostradores.

CHARLAS DE CONSUMO IMPARTIDAS EN 2011

Ent. Solicitante	Charla
Asociación de la 3ª Edad de Villoria de Órbigo	Compras navideñas
Ayuntamiento de Congosto	Compras navideñas
Ayuntamiento de Rioseco de Tapia	Compras navideñas
Asociación de Vecinos de Carucedo	Consumo responsable de energía en el hogar
Ayuntamiento de Santa Elena de Jamuz (Villanueva de Jamúz)	Consumo responsable de energía en el hogar
Centro de Educación de Adultos de Banuncias	Consumo responsable de energía en el hogar
Centro de Educación de Adultos de Matanza de los Oteros	Consumo responsable de energía en el hogar
Centro de Educación de Adultos de San Justo de la Vega	Consumo responsable de energía en el hogar
Centro de Educación de Adultos de Veguellina de Órbigo	Los derechos del consumidor
Centro de Educación de Adultos de Villamor de Órbigo	Los derechos del consumidor
CEAS (Santa Colomba de Curueño)	Novedades en el suministro de electricidad
CEAS (Villarrañe)	Novedades en el suministro de electricidad
Ayuntamiento de Puebla de Lillo	Novedades en el suministro de electricidad
Ayuntamiento de Sariegos (Carbajal de la Legua)	Novedades en el suministro de electricidad
Ayuntamiento de Valdefuentes del Páramo	Novedades en el suministro de electricidad
Ayuntamiento de Valencia de Don Juan	Novedades en el suministro de electricidad
Ayuntamiento de Valverde de la Virgen (La Virgen del Camino)	Novedades en el suministro de electricidad
Centro de Educación de Adultos de Villaobispo de Otero	Novedades en el suministro de electricidad
CEAS-Asociación "Santa Bárbara" Acebes del Páramo	Productos milagro
Ayuntamiento de La Pola de Gordón (La Vid)	Reparaciones en el Hogar
Centro de Educación de Adultos de Benavides de Órbigo	Reparaciones en el Hogar
Ayuntamiento de Turcia (Armellada)	Servicios de telecomunicaciones.
Ayuntamiento de La Pola de Gordón	Servicios de telecomunicaciones.
Centro de Educación de Adultos de León	Servicios de telecomunicaciones.
Centro de Educación de Adultos de Mansilla de las Mulas	Servicios de telecomunicaciones.
Asociación de Vecinos de Carucedo	Ventas a domicilio y en reuniones
Asociación provincial UNAE (León)	Ventas a domicilio y en reuniones
CEAS-Asociación "San Lorenzo" Valdevimbre	Ventas a domicilio y en reuniones

NOTICIAS

SEMINARIOS DE ESPECIALIZACIÓN EN CONSUMO

Un año más, la Oficina de Consumo de la Diputación de León ha llevado a cabo en varias localidades de nuestra provincia, y en colaboración con los correspondientes ayuntamientos, Seminarios de Especialización en Consumo. En esta actividad, que tuvo lugar entre los meses de mayo y junio de 2011, se han desarrollado en profundidad temas de tanto interés como la actividad comercial en sus distintas facetas y los servicios de telecomunicaciones.

El seminario de **Actividad Comercial** se ha impartido en La Virgen del Camino, Valencia de Don Juan y Santa Lucía de Gordón, mientras que el seminario de **Telecomunicaciones** se ha llevado a cabo en Toreno.

"20 AÑOS AL SERVICIO DEL CONSUMIDOR"

Con motivo de la celebración del **DÍA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR**, el 15 de marzo de 2011 se celebró un acto institucional en el claustro del Palacio de los Guzmanes, sede de la Diputación de León, en el que se presentó un folleto que pretende acercar la Oficina de Consumo al domicilio del consumidor y la exposición de paneles informativos "**20 años al servicio del consumidor**" en conmemoración del XX Aniversario de la puesta en marcha de la Oficina de Consumo de la Diputación de León.

En los meses siguientes, la exposición visitó de forma itinerante varios ayuntamientos leoneses para acercar a los consumidores información sobre sus derechos en aquellos temas que, de acuerdo con los datos obtenidos en la Oficina de Consumo, más preocupan a la población de nuestra provincia.

Como apoyo a la actividad, en cada una de las localidades donde se presentó la exposición, se impartió una charla informativa.

La Pola de Gordón, Valencia de Don Juan, La Virgen del Camino, Carbajal de la Legua, Valdefuentes del Páramo y Puebla de Lillo, han sido las localidades que han alojado durante una semana la exposición "**20 años al servicio del consumidor**".



TEATRO EN LA CALLE

Un año más, la Oficina de Consumo de la Diputación de León ha llevado a nueve localidades de nuestra provincia la actividad de Teatro en la calle, con la representación de la obra **Cómodos plazos**, del **Grupo Hoja de Roble** en Hospital de Órbigo, Acebes del Páramo, Santa Colomba de Curueño, Cobrana, Los Barrios de Nistoso, Turcia, Azares, Tapia de la Ribera y Castilfalé.



Esta actividad está diseñada de manera especial para los más mayores, ya que son quienes con más frecuencia padecen los abusos en las ventas a domicilio, tema desarrollado en el guión. Sin embargo, tanto el argumento como la escenografía de la obra presentada la hacen igualmente apta para cualquier tipo de público, ya que el tema de las ventas a domicilio es abordado con un enfoque en el que prima el buen humor, buscando el entretenimiento, aunque sin descuidar el mensaje que pretende hacerse llegar a los espectadores.

A fin de potenciar la naturaleza informativa y divulgativa del Teatro en la calle, la Oficina de Consumo de la Diputación de León instala en cada representación un pequeño stand en el que ofrece 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, en el apartado *Actividades*.

XV JORNADA PROVINCIAL DE CONSUMO

El 25 de marzo de 2011, se celebró la **XV JORNADA PROVINCIAL DE CONSUMO**, organizada por la Oficina de Consumo de la Diputación de León. Esta actividad, que ya se ha convertido en un clásico para los ayuntamientos de la provincia, mantiene abierto 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.



Como ya es habitual, la Jornada se estructuró en los partes. En la primera se dio repaso a la actividad de la Oficina de Consumo a lo largo del último año, y se expusieron los proyectos a desarrollar. Tras un intermedio en el que los asistentes pudieron recorrer la exposición de paneles informativos de consumo, con la que se conmemora el XX Aniversario de la creación de esta Oficina provincial, se abordó el tema monográfico de la Jornada.

La última parte de la Jornada se dedicó a la venta ambulante, actividad comercial que requiere una especial atención por parte de los municipios de nuestra provincia. Con el **MODELO DE ORDENANZA MUNICIPAL DE VENTA AMBULANTE**, aprobado por el Consejo Provincial de Consumo de la Diputación de León, como herramienta de trabajo se presentó el **CONVENIO PARA EL FOMENTO DE LA REGULACIÓN Y CONTROL DE LA VENTA AMBULANTE EN LA PROVINCIA DE LEÓN** que la Diputación de León tiene previsto formalizar con los Ayuntamientos de la provincia interesados.

EXPOSICIÓN "20 AÑOS AL SERVICIO DEL CONSUMIDOR"

LA OFICINA DE CONSUMO DIPUTACIÓN DE LEÓN 1991-2011

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

- Información, ayuda, asesoramiento y orientación** en materia de consumo. Responde a las consultas que surgen continuamente en relación con los más diversos aspectos del ámbito del consumo.
- Tramitación**, mediante procedimientos de conciliación, de las reclamaciones que formulan los consumidores por problemas con la compra de productos o la contratación de servicios.
- Actividades de formación** adaptadas a distintas edades y colectivos, como charlas, teatro en la calle, folletos, revistas, seminarios, programas de radio, jornadas, etc.

DELEGACIÓN DE LA OFICINA DE CONSUMO DE LA DIPUTACIÓN DE LEÓN EN SU CASA. Cuando surgen dudas sobre consumo, recibir orientación en nuestra propia casa es tan fácil y rápido como hacer una llamada telefónica al 987 085 042 o enviar un correo electrónico consumo@dlleon.es

Complejo San Cayetano
Ctra. Carbajal s/n
24008 León



DIPUTACIÓN DE LEÓN **OFICINA DE CONSUMO**

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

- Derecho a que los productos no causen ningún daño si los uso correctamente.
- Derecho a reclamar si un producto tiene un defecto.
- Derecho a que me compensen por los daños que ha causado el producto.
- Derecho a recibir toda la información sobre las características y forma de usar cada producto, y a que me enseñen a ser un consumidor responsable.
- Derecho a unirme a otros consumidores para juntos defendernos mejor.
- Derecho a que me protejan y defiendan como consumidor. Para ello, en mi provincia tengo la Oficina de Consumo de la Diputación de León.

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



DIPUTACIÓN DE LEÓN **OFICINA DE CONSUMO**

TELEFONÍA FIJA

Los servicios nacionales e internacionales de voz, fax y datos (no ADSL) están libres a todas las horas, con independencia de su localización geográfica.

El plazo máximo para instalar una línea son 60 días naturales. Si excede dicho plazo, el usuario tendrá derecho al descuento de los costes de abono correspondientes a las mensualidades excedidas de ese plazo.

BENEFICIOS PARA COLECTIVOS ESPECIALES

- Personas con discapacidad (LONCA 1/2002).
- Personas con discapacidad (LONCA 1/2002).

SERVICIO DE TRANSFERENCIA ADICIONAL
Comunicación de 803, 806, 807 y 900.
El usuario puede solicitar la **disconexión de las llamadas internacionales**, a móviles o a servicios de telefonía adicional.

FACTURA. Devolver la factura puede suponer el corte de la línea. Si no está conforme con ella, tiene un mes para reclamar.

Cuando hay cargos por servicios de telefonía adicional, podemos realizar un pago parcial de la factura, asociando la cantidad correspondiente a dichos servicios y pagando el resto de la factura.



DIPUTACIÓN DE LEÓN **OFICINA DE CONSUMO**

TELEFONÍA MÓVIL

La telefonía móvil evoluciona tanto y tan deprisa que el usuario poco informado puede quedarse atrás... y pagarlo muy caro.

- Ojo con las ofertas atractivas. Sube las condiciones por escrito antes de contratar.
- El incumplimiento de la permanencia supone una penalización.
- La portabilidad debe hacerse efectiva en 2 días hábiles. La amenaza de cambio de compañía para obtener un terminal puede dejar sin línea a los penalizados.
- El servicio de atención al cliente ha de ser gratuito. Pida números de referencia de los servicios, gestiones o gestiones realizadas, incluida la solicitud de baja.
- Si no está conforme con la factura, tiene un mes para reclamar. La factura de los servicios de prepago está disponible en Internet.
- Los SMS y MMS enviados o recibidos de terceros cobran entre 5 y 7 céntimos. También tiene el derecho a reclamar por la información no dada o por haber participado en actividades o concursos de algún medio de comunicación.
- La descarga de páginas, películas, juegos, etc. puede activar un servicio de suscripción, que le bombardeará con mensajes que pagará muy caro.

UTILICE EL MÓVIL DE FORMA RACIONAL.



DIPUTACIÓN DE LEÓN **OFICINA DE CONSUMO**

INTERNET

El servicio universal de telecomunicaciones asegura un **ACCESO FUNCIONAL A INTERNET que no incluye ADSL.**

Antes de contratar debemos confirmar que tenemos cobertura donde vamos a utilizar el servicio.

Las ofertas indican la velocidad mínima ofrecida; para evitar sorpresas, debemos informarnos de la **velocidad mínima garantizada** en nuestra propia casa.

La velocidad de descarga se determina por:

- Espacio ocupado por los protocolos de transmisión de datos.
- Distancia de la central de destino.
- Longitud del cableado interno del domicilio.

SPAM. Como base, son los mensajes no solicitados, habitualmente en forma de publicidad, enviado en forma automática y que debe denunciarse.

PRIVACIDAD. La ley garantiza el derecho a que se registren los datos de uso de Internet, pero la empresa debe garantizar la privacidad de los datos.

Este servicio tiene derecho a desistir del contrato, por lo que puede cancelar el contrato en 7 días naturales desde la entrega de la mercancía.

Para ejercer el derecho de desistimiento debe enviar el documento según el modelo de la Oficina de Consumo de la Diputación de León, para lo cual la Oficina de Consumo de la Diputación de León tiene un formulario que puede solicitar en su oficina o en la Oficina de Consumo de la Diputación de León.

No tiene documento en leer su contenido y está de acuerdo con éste.



DIPUTACIÓN DE LEÓN **OFICINA DE CONSUMO**

LA LUZ

Los usuarios con potencia contratada menor o igual a 10 KW pueden optar por contratar la energía eléctrica con una **conexión directa al mercado** (o con una **conexión directa al mercado**).

Las **conexiones directas al mercado** ofrecen un precio más competitivo, ya que la libertad de precios les permite establecer ofertas a fin de competir entre ellos.

Antes de contratar con una **conexión directa al mercado** debe estudiar las ofertas y solicitar el contrato por escrito.

INFORMACIÓN PREVIA A LA CONTRATACIÓN

- Información sobre el servicio.
- Información sobre el precio.
- Información sobre el contrato.
- Información sobre el servicio.
- Información sobre el precio.
- Información sobre el contrato.

Los usuarios del Servicio de Última Recurso pueden solicitar el **último recurso** para su domicilio particular, cuando se cumplen las condiciones que se detallan en el artículo 10 de la Ley 24/2013, siempre que reúnan alguna de las siguientes condiciones:

- Potencia contratada inferior a 3 KW.
- Personas con 60 o más años que perciban pensión mínima por jubilación, incapacidad permanente o viudedad.
- Familias numerosas.
- Unidades familiares con todos los miembros desempleados.

Si se dan las condiciones en virtud de la cual se ha contratado el último recurso, puede solicitar el último recurso desde la fecha del momento en que se realizó el contrato.



DIPUTACIÓN DE LEÓN **OFICINA DE CONSUMO**

LA FACTURA DE ELECTRICIDAD

La facturación de energía eléctrica se produce mensualmente para los consumidores sujetos a la tarifa de último recurso. Los meses en los que no se realiza factura del contador se aplica un consumo estimado a partir del consumo facturado en el mismo periodo del año anterior.

En el apartado correspondiente a la factura del contador ha de indicarse siempre si la factura reflejada es **REAL o ESTIMADA.**

Potencia contratada o TÉRMINO FIJO de potencia
3,3 KW a 25 días 2,5 € por kWh de potencia
Potencia contratada 3,3 kW por los días que se realice la factura, ya que no se siempre consume el mismo nivel de potencia. El resultado se multiplica por el precio de cobro de auro, del que se resta el término variable.

Impuesto sobre electricidad. Se aplica tanto sobre potencia contratada como sobre energía consumida.

IVA. Al total de los conceptos facturados se le aplica el 10% de IVA.

El plazo para pagar la factura es de 20 días tras su emisión.

Si efectúa pagos en la factura, puede reclamar a la compañía eléctrica, que debe responder en un plazo máximo de 5 días y efectuar, en su caso, una **reintegración complementaria.**

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



DIPUTACIÓN DE LEÓN **OFICINA DE CONSUMO**

REPARACIONES

Antes de contratar un servicio, debe asegurarse de que el proveedor ofrece un **PRESUPUESTO POR ESCRITO** en el que se detallan los conceptos cobrados y se indica el IVA correspondiente. El importe de la factura será el mismo que el del presupuesto.

Una vez cobrado el servicio, el proveedor puede cobrar los gastos de almacenamiento, información preventiva, si el consumidor no retira el producto.

Las reparaciones deben tener, al menos, tres meses de **GARANTÍA** (tres meses o 2.000 km, en vehículos).

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

| TIPO DE REPARACIÓN | TIPO DE PRODUCTO |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| REPARACIÓN DE PRODUCTOS |



DIPUTACIÓN DE LEÓN **OFICINA DE CONSUMO**

REVISIONES DE GAS Y VENTA A DOMICILIO

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

REVISIONES DE GAS

- Antes de realizar un servicio, debe presentarse un **presupuesto gratuito** que tendrá una validez mínima de 7 días.
- 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.
- La revisión de la instalación de gas debe realizarse cada 5 años.
- Tiene derecho a la revisión de la instalación de gas. La empresa debe emitir un certificado que le debe entregar al distribuidor.
- No es obligatorio contratar un contrato de mantenimiento de la instalación.

VENTAS A DOMICILIO

- Descarte de la empresa que ofrece un producto o servicio y le permite probar si le interesa contratarlo o no.
- Si está contratando una financiación para el pago de la compra, debe entregarse una copia del contrato de financiación donde figure, al menos, el precio total a pagar, intereses aplicados, número de cuotas y su importe.
- El consumidor tiene derecho a desistir del contrato, por lo que puede cancelar el contrato en 7 días naturales desde la entrega de la mercancía.
- Para ejercer el derecho de desistimiento debe enviar el documento según el modelo de la Oficina de Consumo de la Diputación de León, para lo cual la Oficina de Consumo de la Diputación de León tiene un formulario que puede solicitar en su oficina o en la Oficina de Consumo de la Diputación de León.
- Nunca debe ejercer su derecho de desistimiento **telefónicamente.**

No tiene documento en leer su contenido y está de acuerdo con éste.



DIPUTACIÓN DE LEÓN **OFICINA DE CONSUMO**

VAMOS DE COMPRAS A LA TIENDA O AL PUESTO AMBULANTE

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

Todos los artículos, del escaparate o del interior, deben tener su precio marcado. **Brave** la información del fabricante, composición, naturaleza, modo de empleo, etc.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Producto no defectuoso
El comerciante está obligado a aceptar el cambio si la sustitución de la información o publicidad de su establecimiento.

Producto defectuoso
El comerciante debe cambiar el producto o repararlo, si fuera posible, a elección del consumidor. Si aún no admite el cambio, puede solicitar la cancelación del contrato.

Es imprescindible disponer de **figura o factura de compra** para cualquier cambio, devolución o reclamación, así como para hacer efectiva la garantía.

Los productos tienen un mínimo de **2 años de garantía.**

Cuando el periodo de garantía se amplía con una garantía comercial, debe recibir un documento que refleje las condiciones aplicadas una vez finalizados los primeros dos años desde la compra.

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



DIPUTACIÓN DE LEÓN **OFICINA DE CONSUMO**

RECUERDE...

- Antes de firmar un contrato le **deberían** las condiciones y compruebe que se corresponden con las ofrecidas.
- No es conveniente cancelar o activar contratos por vía telefónica, puesto que no obtenemos seguridad de la operación.
- No tiene la **plurimedios** de los productos o servicios contratados, ya que éstos deben ajustarse a las características anunciadas, aunque no consten en el contrato.
- Antes de contratar un servicio, asegure siempre **presupuesto por escrito**.
- Todo los productos nuevos tienen, al menos, **dos años de garantía**, a una hora de entrega mínima.
- Conservar toda la documentación de la compra o contrato (presupuesto, contrato, publicidad, factura, folios, etc.) ya que deben aportarse como prueba si tiene que reclamar.
- Consumo RESPONSABLEMENTE. En consumo no son innegociables.

GARANTÍA

RECLAMACIÓN

OK!



DIPUTACIÓN DE LEÓN **OFICINA DE CONSUMO**

Por un consumo responsable, cambia tus hábitos.

ok!

mal!



DIPUTACIÓN DE LEÓN **OFICINA DE CONSUMO**