

LA OFICINA DE CONSUMO DE LA DIPUTACIÓN DE LEÓN ESTRENA CARTA DE SERVICIOS



- **LAS HOJAS DE RECLAMACIONES**



- **NOVEDADES EN ENERGÍA, ALQUILERES E HIPOTECAS**



- **DON JOSÉ EN EL BANCO**



DIPUTACIÓN
DE LEÓN



OFICINA
DE
CONSUMO

SUMARIO



HOJAS DE RECLAMACIONES 4



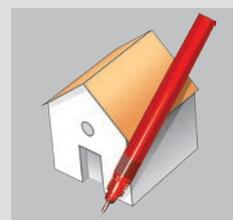
CERTIFICADO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA 6



MÁS NOVEDADES EN EL SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD 8



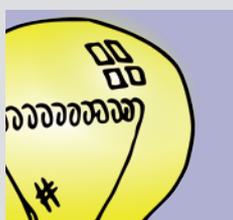
CAMBIOS EN LA NORMATIVA DE ALQUILERES 10



CLÁUSULA SUELO 11



DON JOSÉ EN EL BANCO 12



¿QUÉ OCURRE CUANDO DEVUELVO FACTURAS? 14



ÚLTIMAS NOTICIAS SOBRE TELECOMUNICACIONES 16



CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y DESISTIMIENTO 18



CONSEJOS PARA NO CAER EN UNA MALA INVERSIÓN 20



NOTICIAS DE LA OFICINA DE CONSUMO 21

Coordinación
Elena Cimas Hernando
M^a Rosario Teresa Heredia

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



Descarga esta publicación desde tu smartphone

 Tel.: 902 271 902
Editorial MIC www.editorialmic.com

D.L.: LE-1195-2003



PRESENTACIÓN



Los difíciles tiempos que nos toca vivir nos obligan a los consumidores no solo a extremar la racionalización del gasto y el cuidado en la planificación de nuestra economía, sino también a asumir la responsabilidad de conocer y comprender los productos y servicios que adquirimos o contratamos. Conseguir que las empresas y profesionales faciliten la información adecuada y necesaria para ello es, por su parte, uno de los principales objetivos a alcanzar por las administraciones de Consumo

La información se constituye así en la principal herramienta que los ciudadanos hemos de tener a nuestra disposición para determinar si lo que se nos ofrece en el mercado se ajusta o no a nuestras necesidades, y la Oficina de Consumo de esta Diputación asume cada día el reto de hacer que esa información llegue a los leoneses de manera sencilla y comprensible, facilitándoles las pautas para reducir el impacto de la crisis en la economía doméstica.

Con este nuevo número de la revista *Consumidor al día* queremos un año más acercar a los leoneses las novedades normativas en materia de consumo, y aquellos temas que se han revelado como focos generadores de inquietud o de problemas para los consumidores: telecomunicaciones, vivienda y servicios financieros, entre otros, se asoman en estas páginas para arrojar un poco de claridad en unos ámbitos en los que el ciudadano medio se siente con frecuencia perdido.

Espero que este nuevo número ayude a despejar dudas y a despertar el interés de los leoneses hacia unos temas que tienen una importancia crucial para todos los consumidores.

Isabel Carrasco Lorenzo
Presidenta de la Diputación de León

HOJAS DE RECLAMACIONES

Hace unos años la mayoría de los ciudadanos apenas nos quejábamos, bien por falta de información, o bien porque pensábamos que nuestra queja o reclamación nunca sería atendida, así que optábamos simplemente por no volver nunca al establecimiento. Sin embargo, en los últimos tiempos, la crisis económica nos ha llevado a todos a mirar con lupa lo que gastamos y en qué, y reclamamos más.

Para poder reclamar, existe un modelo oficial de hojas de reclamaciones, que debe estar a disposición del consumidor en la mayor parte de los establecimientos.

¿Qué es una hoja de reclamación?

Es un documento a través del cual un consumidor puede hacer constar una reclamación relativa a un bien o servicio que ha adquirido o contratado. Las hojas oficiales deben someterse al formato aprobado por la administración pública competente, imponiendo obligaciones a los establecimientos abiertos al público en cuanto a su tenencia y tramitación. En otras palabras, se trata de un instrumento para que el consumidor ponga en conocimiento del organismo competente en materia de consumo la práctica irregular que ha cometido el comercio, y solicitar un esclarecimiento de los hechos y, en su caso, la subsanación del problema o la compensación por el mismo.

La entrega de la hoja de reclamación es totalmente gratuita para el consumidor y usuario, y se le debe facilitar cuando la solicite a cualquier emplea-

do de un establecimiento, con los datos de la empresa ya reflejados en los apartados correspondientes.

Cuando el establecimiento no dispone de hojas de reclamaciones o se niega a entregarlas, el consumidor puede llamar a la policía local o guardia civil para, en su presencia, solicitarlas de nuevo. Si le niegan de nuevo la entrega, los agentes levantarán acta de los hechos, que servirá como prueba para denunciar ante los servicios de consumo la infracción cometida por haber denegado las hojas de reclamaciones.

Formalizar la reclamación

Cada juego de Hoja de Reclamación está compuesto por tres ejemplares:

- 1) Original de color blanco, para entregar en la Administración, sobre la que se escribe.
- 2) Copia para dejar en el establecimiento, de color amarillo.
- 3) Copia para el consumidor, de color verde.

Para su correcta cumplimentación, lea las instrucciones que figuran al dorso de la copia de color verde. **Para que se inicie la tramitación de la reclamación, el consumidor o usuario debe presentar el original (copia de color blanco) ante la administración correspondiente**, de lo contrario nuestra reclamación nunca se tramitará. La empresa no está obligada a dar inicio a nuestra reclamación ni puede hacerlo, solo debe entregarnos las hojas de reclamaciones.

Cuando se cumplimenta la hoja de reclamación, hay que reflejar de forma

clara los hechos que la han motivado, así como lo que se pretende conseguir con ella. Es importante adjuntar todos los documentos que sirvan como prueba a la reclamación (factura, tiques, resguardo de depósito, folletos publicitarios, garantía, etcétera). Haga llegar cuanto antes la hoja correspondiente a la administración, a la Sección de Consumo de su provincia o a la Oficina de Consumo competente por su lugar de residencia. Si en su municipio no tiene Oficina de Consumo, la competente para tramitar su reclamación será la Oficina de Consumo de la Diputación de León.

Sin embargo, no están obligados a disponer de Hojas de Reclamaciones “oficiales” las Administraciones públicas, los profesionales colegiados, actividades recreativas y espectáculos públicos. Además, los bancos y compañías de seguros tienen un cauce propio para el planteamiento de reclamaciones y no utilizan tampoco los modelos oficiales.

Recuerde que a través de la hoja de reclamación solo se puede reclamar daños cuantificables y documentalmente probados, por lo que si quiere otro tipo de compensación económica por los daños y perjuicios causados, deberá acudir a la vía judicial. Una Oficina de Consumo no puede tramitar una solicitud de ese tipo, ya que solo es competencia de los tribunales determinar si procede o no indemnización por daños y perjuicios, y fijar en su caso la cuantía de esta.

La hoja de reclamación no es el único medio para reclamar: se puede formular reclamación mediante cualquier escrito, siempre que se hagan constar los datos del reclamante, del reclamado, los motivos de la reclamación, lo que se solicita y la firma del reclamante, y se haga llegar a la oficina competente para su tramitación. El consumidor también puede servirse de los formularios de reclamación que cada Oficina de Consumo pone a disposición de los usuarios.



Liné Vanessa
Dejean
Alumna de
prácticas
profesionales ULE

CERTIFICADO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

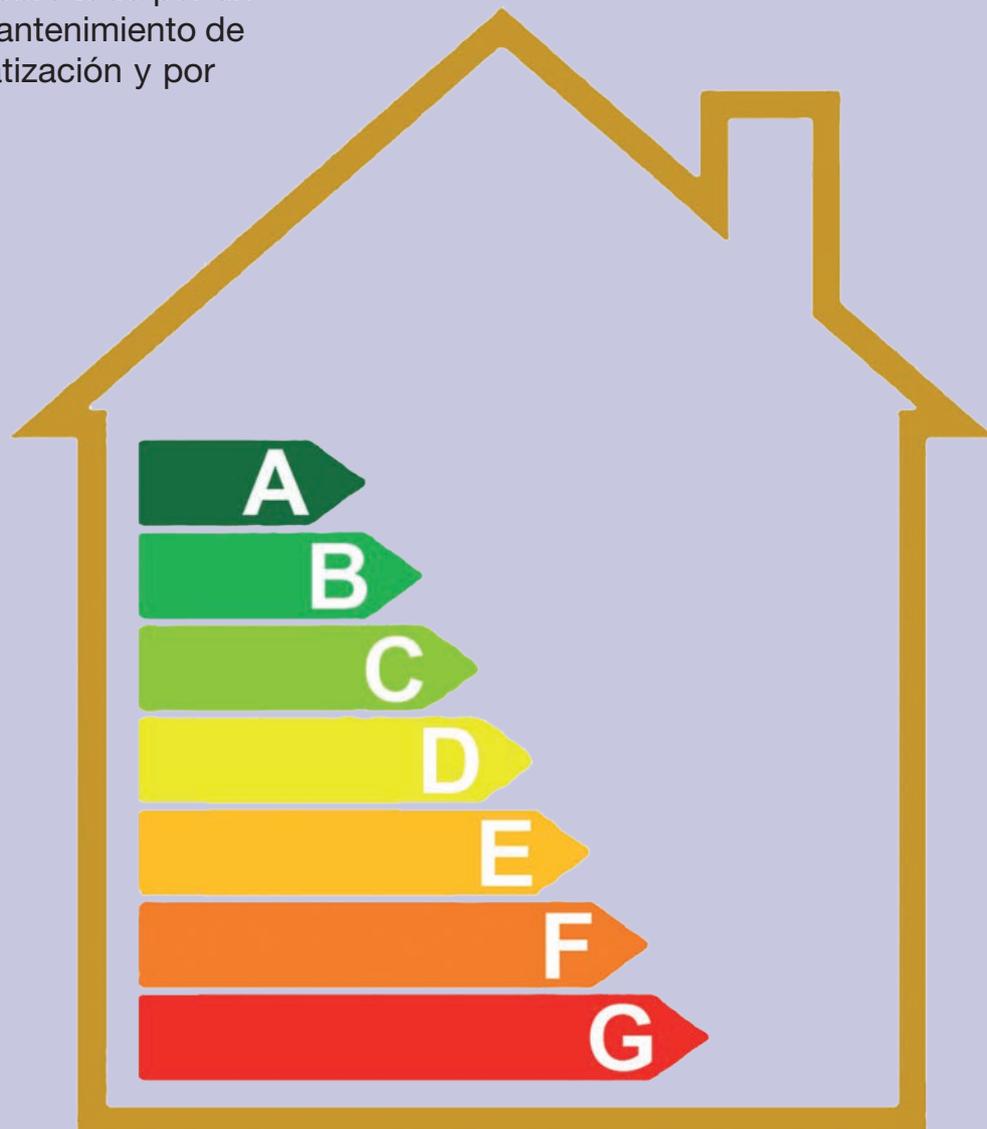
Desde el 1 de junio de 2013, todas las viviendas, locales o edificios que se pongan a la venta o se alquilen por un plazo superior a cuatro meses deberán contar con un certificado de eficiencia energética, documento que recoge su calificación en ese aspecto, expresada en una etiqueta energética mediante una serie de colores y letras, de forma similar a como la indican las etiquetas de los electrodomésticos. Dado que aproximadamente el 70% del gasto de energía en nuestras casas se destina a calefacción/refrigeración, la optimización del consumo energético en el hogar pasa sobre todo por un adecuado diseño y mantenimiento de los sistemas de climatización y por un buen aislamiento.

¿Qué es el Certificado de Eficiencia Energética?

El Certificado de Eficiencia Energética es un documento que describe las condiciones constructivas de un edificio y las instalaciones existentes, para proporcionar a ese edificio una puntuación energética en función del consumo de energía, desde "A" (menor consumo) a "G" (mayor consumo de

energía). Además de la calificación energética global, el certificado también debe recoger las calificaciones parciales que correspondan a las diferentes instalaciones: calefacción, agua caliente sanitaria, refrigeración e iluminación.

Además, el Certificado de Eficiencia Energética debe incluir, junto a la información objetiva sobre las características energéticas del edificio o la parte que se certifica, una lista de medidas propuestas para mejorar la eficiencia energética de este. Estas medidas, no



obstante, tiene carácter únicamente informativo, y no implican obligación alguna de realizar obras o reformas en la vivienda o local.

¿Para qué sirve este certificado?

La finalidad de la exigencia de esta certificación es permitir a los potenciales compradores o arrendatarios conocer la calidad energética del inmueble que se les ofrece, y comparar con otros edificios, promoviendo así los inmuebles con alta eficiencia energética, y fomentando las inversiones en medidas que permitan un ahorro en el consumo de energía.

Si usted es propietario de una vivienda ya construida, no es obligatorio que disponga de este certificado, que deberá solicitar, en cambio, en el momento en que decida ponerla a la venta o en alquiler. El comprador tiene derecho a que le

entreguen el certificado energético de la vivienda que adquiere; el arrendatario, en cambio, solo tiene derecho a que se lo enseñen, y le entreguen una copia del mismo.

¿Cuánto cuesta este certificado?

El certificado debe ser suscrito por un técnico competente debidamente

no está regulado, y la mayoría de las estimaciones establecen que puede variar entre 200 y 500 euros. Por tanto, cuando queramos encargarlo, conviene solicitar varios presupuestos.

Desconfíe de aquellas empresas que garantizan la máxima calificación, o que ofrecen la realización de certificaciones de este tipo

a distancia. No obstante, la normativa permite, en el caso de viviendas unifamiliares, que la certificación se base en la evaluación de otro edificio de **diseño y tamaño similares**, como puede ocurrir en una urbanización de viviendas iguales, o en los diferentes pisos o apartamentos de un edificio de viviendas, por lo que no sería necesario examinar y evaluar cada una de ellas. Por este motivo, la certificación energética para un edificio completo sale bastante más barata que la suma de las certificaciones individuales independientes para cada una de las viviendas.



calificado: arquitectos, ingenieros y profesionales que acrediten una experiencia adecuada.

El precio del certificado de eficiencia energética

MÁS NOVEDADES EN EL SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD

Se acabaron los quebraderos de cabeza causados por las facturas de la luz con aplicación de consumos estimados. En la primavera del año 2013 hemos visto que la facturación de la luz ha vuelto a ser bimestral y, lo más importante, que está basada en lecturas reales del contador.

La nueva normativa se aplica a todos los suministros en baja tensión con potencias contratada no superior a 15 Kw.

Quién es quién

- **DISTRIBUIDORA:** es la empresa que se encarga del tendido de la red eléctrica, altas de los clientes, instalación de los contadores, lectura de los contadores y reparación de las averías.
- **COMERCIALIZADORA:** con ella se formaliza el contrato del suministro eléctrico. Se encarga de comprar la energía para venderla a sus clientes, y de emitir para estos las facturas con el consumo, y con otros conceptos en nombre de la distribuidora (alquiler de equipos, alta del servicio, derechos de enganche al cambiar la potencia contratada, instalación, ...)

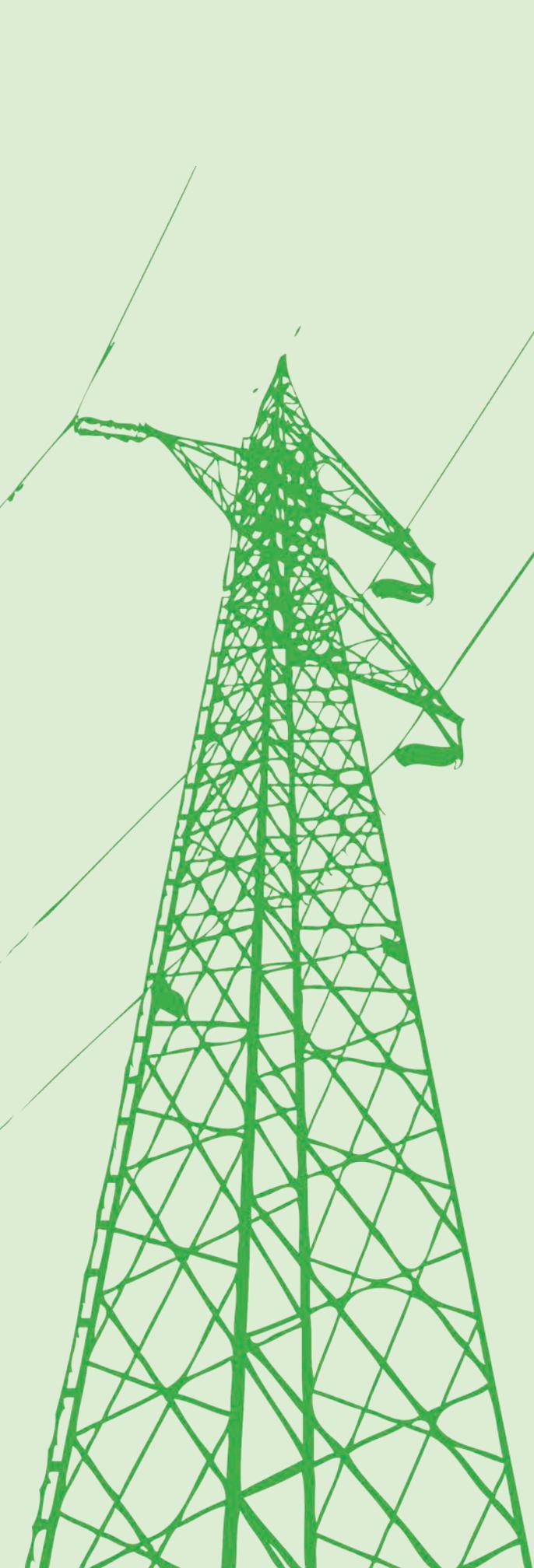
LECTURA Y FACTURACIÓN

La regla general es la facturación con base en **consumos reales**, y con periodicidad **bimestral**, si

nuestro contador aún es analógico. Actualmente se están sustituyendo progresivamente los contadores analógicos por nuevos modelos digitales (ampliar información en CONSUMIDOR AL DÍA n° 9); si el **contador** es digital **con telemedida**, la lectura será **mensual con consumo real**.

No obstante, con independencia del tipo de contador que tengamos, tanto los clientes acogidos a tarifa de último recurso (TUR) como los que tengan contrato en el mercado libre, pueden acordar con la empresa comercializadora continuar con la **factura mensual**. En ambos casos se puede pactar una cuota fija mensual proporcional a los consumos históricos, y si estos no existen, establecer una previsión de horas de utilización diaria. Los clientes con TUR, además, pueden aceptar la factura mensual siguiendo con el sistema de alternar una lectura real con otra estimada con arreglo a la fórmula que se venía aplicando hasta ahora, en cuyo caso en la factura correspondiente debe indicarse con claridad *consumo estimado*. En todo caso, la aplicación de cualquier tipo de consumo estimado o fijo exigirá una regularización como mínimo anual y con base en lecturas reales.

Si dentro del mismo periodo de facturación se producen **cambios en los precios** de las tarifas o de los peajes, los **ajustes en la factura** serán proporcionales a los días que hayan estado en vigor dichas tarifas.



Si el encargado de la lectura no puede acceder al contador, debe dejar al usuario un aviso con un número de teléfono, una dirección web y un plazo para que él mismo facilite la lectura. Si el consumidor no facilita la lectura de su contador en el plazo de dos meses, la empresa podrá facturar un consumo estimado, aunque no lo hubiera aceptado expresamente.

FORMA DE PAGO

El consumidor puede elegir la forma de pago de la factura de entre las previstas por la empresa, que no puede imponer la domiciliación bancaria, ni siquiera en aquellos casos de clientes con TUR que hayan pactado una cuota fija.

Cuando el cliente opte por una forma de pago diferente de la domiciliación, la empresa suministradora enviará la factura con la indicación del plazo y las vías para efectuar el pago.

Cuando la forma de pago sea la domiciliación bancaria, el importe de la factura no podrá adeudarse en la cuenta hasta pasados siete días desde el envío de la factura.

CAMBIOS EN LOS ALQUILERES

La reciente *Ley de medidas de flexibilización y fomento del mercado de alquiler de viviendas* modifica ciertos aspectos de la ley existente, algunos de los cuales se repasan a continuación.

- **Reducción de la duración mínima garantizada para el inquilino.**

Con la nueva regulación, y siempre que cumpla con sus obligaciones, el inquilino puede, con independencia del plazo de arrendamiento establecido en el contrato, permanecer en la vivienda hasta tres años (antes eran cinco), transcurridos los

cuales aún tiene opción, si el propietario no quiere terminar el contrato en ese momento, de permanecer hasta un año más (antes eran tres).

- **Desistimiento del contrato por el inquilino.** Sea cual sea la duración del arrendamiento fijada en el contrato, y siempre que haya transcurrido un mínimo de seis meses, el inquilino puede abandonar la vivienda, avisando al propietario con un mes de antelación, y sin necesidad de pagar indemnización por el incumplimiento del plazo pactado, salvo que en el contrato se haya establecido lo contrario.

- **Recuperación de la vivienda alquilada por parte del arrendador.** Transcurrido al menos un año de

contrato, el propietario puede recuperar la vivienda si la necesita como vivienda habitual para él, sus familiares en primer grado o para su cónyuge, tras un divorcio. Para ello, debe comunicarlo al menos dos meses antes de la fecha en la que necesitará la vivienda.

- **Revisión de la renta.** Hasta ahora, la revisión anual de la renta durante los cinco primeros años debía hacerse obligatoriamente con arreglo a la variación del IPC. La nueva Ley permite que la renta se revise al cumplirse cada anualidad con arreglo a lo que las

partes hayan pactado en el contrato, y solo si no existe pacto en este sentido establece la obligación de recurrir a la variación del IPC.

- **Venta de vivienda con inquilino.** Los contratos de arrendamiento deben estar inscritos en el Registro de la Propiedad. En caso contrario, si una vivienda con un arrendamiento no inscrito en el Registro es vendida, el nuevo propietario no tiene obligación de mantener al inquilino, que deberá abandonarla en el plazo de tres meses desde la notificación de la compra por el nuevo propietario. En cambio, si el arrendamiento está inscrito, el nuevo dueño debe mantener el contrato en las condiciones que fueron firmadas.



CLÁUSULA SUELO

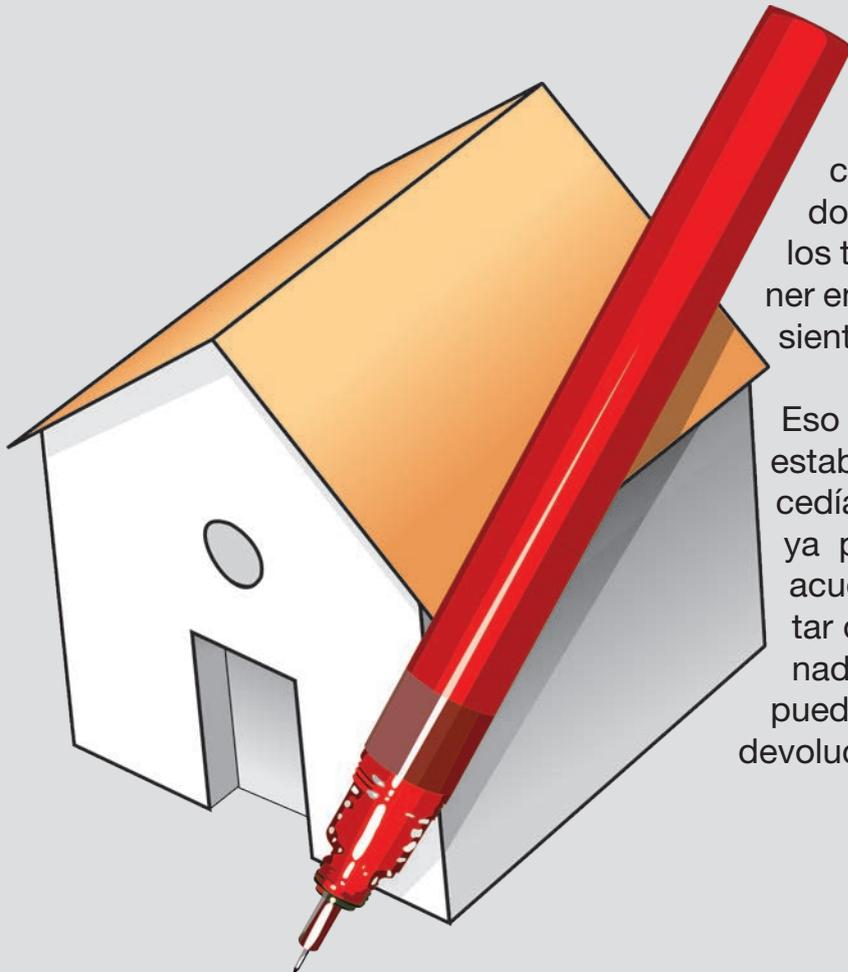
El 9 de mayo de 2013, el Tribunal Supremo declaró ilícitas las cláusulas suelo contenidas en los préstamos hipotecarios de las entidades BBVA, Cajamar y Novacaixagalicia Banco, que con esa misma fecha deben darlas por anuladas, eliminando así de esos contratos el tope que impedía que sus clientes se beneficiaran de la bajada de los tipos de interés. El Alto Tribunal entiende que la falta de transparencia en los contratos de estas entidades con respecto a la existencia de suelo hipotecario y a sus efectos es lo suficientemente grave como para justificar la eliminación de estas condiciones, aunque no reconoce a los afectados el derecho a que se les devuelvan las cantidades ya pagadas.

Las cláusulas suelo pueden ser válidas

El resto de las entidades bancarias no están obligadas a retirar de sus contratos las cláusulas suelo, ya que la sentencia solo se refiere a los contratos hipotecarios de las tres mencionadas, y reconoce que las cláusulas suelo pueden ser totalmente legales si el cliente ha sido debidamente informado de esa condición, y conoce y acepta las consecuencias de la misma. Y eso, dice el Supremo, es algo que no queda demostrado con lo que denomina “formalismos carentes de eficacia”, como la simple lectura por el Notario.

En cualquier caso, en todo el país se están tramitando demandas interpuestas por clientes de otros bancos afectados por cláusulas suelo, y todos los tribunales implicados deben tener en cuenta esta sentencia, ya que sienta jurisprudencia.

Eso sí: aunque el Tribunal Supremo estableció en este caso que no procedía la devolución de cantidades ya pagadas, los prestatarios que acudan a los tribunales para intentar que la cláusula suelo sea eliminada del contrato de su hipoteca pueden pedir en su demanda esa devolución.



DON JOSÉ EN EL BANCO

D. José tiene unos ahorros colocados en acciones de empresas de solvencia reconocida, un fondo de inversión de riesgo medio y un plazo fijo. El director de la entidad bancaria le ha comunicado que está próximo a vencer su depósito a plazo y le ha ofrecido reinvertir sus ahorros en un nuevo producto financiero, al parecer muy interesante. Los últimos acontecimientos ocurridos con las participaciones preferentes y deuda subordinada, le lleva a tomar precauciones y ha pensado que sería mejor acudir personalmente a la entidad para ampliar la información.

Lo que ocurrió...

El director de la sucursal recibe a Don José en su despacho y le comunica que la entidad está comercializando un nuevo producto especialmente pensado para sus mejores clientes, con el que va a obtener una rentabilidad excepcional.

La inversión ofrecida tiene, efectivamente, un rendimiento muy por encima de lo que se ofrece actualmente en el mercado. Ante las manifestaciones de confianza del director, Don José se siente deslumbrado por el producto.

Don José se dispone a llevar a cabo la contratación del nuevo producto firmando toda la batería de documentos que el director le pone sobre la mesa.

Transcurrido cierto tiempo desde la contratación, comprueba en las comunicaciones que recibe de la entidad que su inversión no solo no tiene los beneficios esperados, sino que su capital cada vez es menor.

Don José acude a la entidad a solicitar la cancelación del producto alegando que fue engañado a la hora de contratar. El director le enseña la documentación en la que manifestó su deseo de realizar la inversión a pesar de no considerarse conveniente para él.



Lo que debe saber...

La entidad debe aportar toda la información necesaria para entender bien la operación o producto ofertado.

Don José es conservador en cuanto a sus inversiones y no quiere correr riesgos de perder parte de sus ahorros. Un producto con rendimientos tan altos suele estar asociado a un riesgo que no encaja con su perfil.

Antes de cerrar la operación debía haber estudiado detenidamente la documentación o solicitar asesoramiento a un tercero, y **NUNCA FIRMAR SIN LEER.**

Ha contratado un producto complejo sólo apto para inversores que dominan el funcionamiento de este tipo de productos y que disponen del tiempo necesario para realizar un seguimiento metódico y constante de sus posiciones.

Entre la batería de documentos que firmó al contratar se encuentran los test de conveniencia e idoneidad, en los que se demuestra que el inversor dispone de los conocimientos y experiencia suficientes para comprender los riesgos del producto y si es adecuado para él.

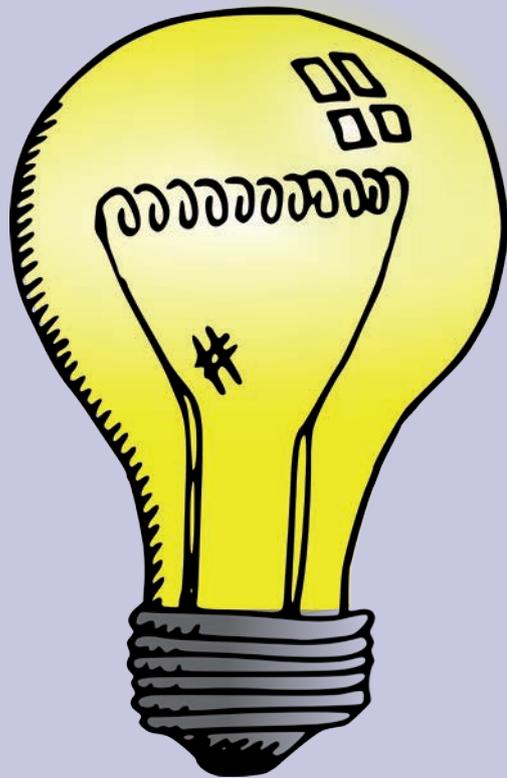
Antes de firmar un contrato debemos tener muy claro el alcance del mismo. Además de incluir cláusulas que comprometen a la empresa, existen otras que comprometen al cliente, y ambos contratantes debemos someternos a ellas. El incumplimiento de las estipulaciones contractuales implica penalizaciones o responsabilidades para la parte que ha incumplido.

¿QUÉ OCURRE CUANDO DEVUELVO FACTURAS?

Todavía son muchos los consumidores que utilizan la devolución de la factura como vía de reclamación por una facturación incorrecta. La realidad es que, si teníamos un problema generado por la factura incorrecta, devolverla como vía de captación de atención de la empresa nos traerá como consecuencia pasar a tener dos problemas en lugar de uno, por lo que en ningún caso es recomendable utilizar este sistema.

Si tenemos domiciliado el pago en nuestra cuenta bancaria, la devolución de un recibo, ya sea por falta de saldo o por haber dado orden de devolución por disconformidad con su importe, genera gastos -en algunos casos de hasta 20 €-, aunque luego se pague dentro del plazo indicado en la factura.

Si el impago persiste, a pesar de los avisos de la empresa, el servicio puede ser suspendido o cancelado, lo que puede suponer tener que afrontar otros gastos por darse nuevamente de alta. El impago también puede llevar a que nuestros datos personales sean incluidos en un fichero de solvencia patrimonial (registro de morosos), lo que puede impedirnos el acceso a un crédito, préstamo o tarjeta de crédito. Por tanto, ¿qué tenemos que hacer cuando no estamos conformes con la factura? La recomendación general es pagar y, posteriormente, reclamar para que el prestador de servicio revise los conceptos facturados. Si, efectivamente la facturación ha sido incorrecta, la empresa devolverá el importe cobrado de más o lo descontará de la siguiente factura.



Particularidades de la electricidad y el gas

El plazo para el pago de de las facturas de la luz y el gas es de unos 20 días desde que se emite la factura, y viene indicado en esta. Si el usuario deja de pagar la factura, aunque sea solo un mes, la compañía eléctrica tiene derecho a suspender el suministro del usuario, pero antes es necesario que dé una serie de pasos.

1. La empresa comunica por escrito al usuario las consecuencias del impago e indica la **fecha en la que va a proceder a la suspensión del suministro** si el usuario no abona lo que debe.
2. La empresa distribuidora no puede cortar la luz en el domicilio

del consumidor antes de **dos meses desde que se envió el requerimiento**.

3. La **interrupción no puede hacerse** en jornadas festivas o en aquellas en que no esté operativo el servicio de atención al cliente, ni en sus vísperas.
4. Cuando la notificación es rechazada, se especifican las circunstancias del intento de aviso y se entiende por efectuado el trámite.

Para volver a tener servicio, el usuario tiene que pagar el dinero que debe a la compañía y, además, un recargo por el reenganche. Una realizado el pago, la empresa tiene **24 horas** para devolver la luz a la vivienda, y **48 horas** para restituir el servicio de gas.

Particularidades del teléfono e Internet

Si un abonado deja de pagar el teléfono de manera total o parcial durante más de un mes desde que recibe la factura, la compañía comunica que va a proceder a la suspensión temporal del servicio, si no se realiza el pago antes de la fecha que indiquen. Durante el tiempo que dure la suspensión temporal, el cliente solo recibe llamadas entrantes, a excepción de las realizadas a cobro revertido, pero no tendrá la posibilidad de hacer llamadas, salvo a servicios de emergencias.

Si el impago persiste durante más de tres meses, o se han producido dos suspensiones temporales por mora en el pago, la compañía puede cortar el servicio definitivamente, procediendo

a la resolución del contrato, lo que conlleva la pérdida de la numeración de la línea, y la obligación de pagar las penalizaciones por incumplimiento de los plazos de permanencia comprometidos por la entrega de un terminal o por la tarifa contratada.

En telefonía móvil, el plazo concedido para realizar el pago de las facturas puede variar de una a otra compañía, pero en todo caso viene reflejado en la factura.

Cuando el impago afecta únicamente a la parte de la factura correspondiente a Internet, o a servicios de tarificación adicional, la compañía sólo puede cortar el acceso a estos servicios, continuando con la prestación del resto.

Al día siguiente de tener constancia del pago, la empresa debe restablecer el servicio.

ÚLTIMAS NOTICIAS SOBRE TELECOMUNICACIONES

Se considera abusivo el cobro por la emisión de facturas en papel

Las nuevas tecnologías se han impuesto en nuestra vida diaria de tal forma que algunas empresas interpretan que al dar la posibilidad de realizar la consulta a través de medios electrónicos o telemáticos, el envío de la factura en papel debe considerarse un servicio adicional y no un derecho reconocido.

Los empresarios o profesionales están obligados a expedir y entregar, en su caso, factura u otros justificantes por las operaciones que realicen en el desarrollo de su actividad empresarial o profesional, así como a conservar copia o matriz de aquellos, y su emisión debe tener carácter gratuito.

Las facturas podrán expedirse por cualquier medio, en papel o en formato electrónico, aunque, **para la expedición de la factura electrónica es necesario siempre que, previamente, el destinatario haya manifestado expresamente su consentimiento a recibirlas a través de este medio.**

En consecuencia, el cobro por la emisión en papel de la factura de los servicios resulta contrario a las disposiciones de la legislación vigente, pudiendo dar lugar, en su caso, a la apertura del correspondiente expediente sancionador.

Si usted está recibiendo en su factura un cargo por la emisión de la factura en papel, puede formular reclamación a la compañía para que se le devuelva dicho importe.

El saldo de las tarjetas prepago no puede perderse por caducidad.

Algunas compañías telefónicas incluyen en sus contratos de servicio prepago una o varias cláusulas que les permite quedarse con los saldos de los clientes en ciertos supuestos, sin que estos puedan recuperarlos. El Instituto Nacional del Consumo ha considerado abusiva la cláusula que permite a las operadoras quedarse con los saldos no utilizados por el cliente, por obligar a unos consumos mínimos o a unas recargas periódicas que, de no producirse, conllevan la pérdida del saldo disponible en ese momento.

Si usted se ve afectado por este caso, debe solicitar la recuperación de su saldo a la compañía. En caso de que esta no acceda a su petición puede formular reclamación y/o denuncia ante los organismos de consumo.



Cobro o demora en la liberación de los terminales de telefonía móvil.

En el supuesto de que un usuario haya adquirido un terminal “subvencionado” y haya finalizado el período de permanencia o, en caso de querer resolver el contrato, haya abonado la penalización correspondiente, el consumidor ha cumplido con las obligaciones contractuales, y la empresa, conforme a los requisitos que ella misma establece en el contrato, ha recuperado el importe del terminal subvencionado. Por ello, el operador no puede negarse a liberar el terminal, cobrar al usuario por facilitar el código para el desbloqueo o dilatar en el tiempo la entrega del código cuando el usuario ya ha cumplido con su parte del contrato.

Las penalizaciones no pueden llevar IVA

Algunas compañías telefónicas vulneran la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido al repercutir este en las penalizaciones que cargan a los usuarios por cancelar sus contratos antes de la finalización de los compromisos de permanencia. Esta norma establece que no puede aplicarse el IVA a *las cantidades percibidas por razón de indemnizaciones que, por su naturaleza y función, no constituyan contraprestación o compensación por la entrega de bienes o la prestación de servicios sujetas al impuesto.*

Por ello, al facturar una penalización por incumplimiento del plazo de permanencia, el importe debe consignarse después del cálculo del IVA del resto de los conceptos incluidos en la factura, si los hubiera. De lo contrario, el consumidor está pagando un 21% más de la cantidad efectiva de la penalización que le corresponda.

Portabilidad de la línea fija en un día

Desde el 11 de noviembre de 2013, la tramitación para la portabilidad de la línea fija, cambio de una a otra compañía, ha pasado de tener un plazo de cinco días a un día laborable, al igual que ya ocurre con la portabilidad de las líneas móviles.

Cuando se solicita la portabilidad conjunta de la línea fija y el servicio de ADSL, los operadores implicados, el que cede y el que recibe el contrato, deben coordinarse para realizar la por-

tabilidad del servicio de banda ancha; una vez que esta esté lista, se ejecutará la portabilidad de la línea de voz fija. Por ello, la portabilidad conjunta de voz y ADSL tendrá un periodo más amplio que si se realiza únicamente de línea fija.

Además, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones obliga al operador receptor de la portabilidad a que informe al usuario de cuál es el día límite para cancelar la portabilidad solicitada. Para poder cancelar la portabilidad, el usuario tendrá que dirigirse al operador receptor, es decir, a aquel al que pensaba portarse.

CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y DESISTIMIENTO

¿Es legal que me den un vale cuando devuelvo un producto? ¿Es obligatorio que un establecimiento me cambie el producto adquirido si decido que el que me he llevado no me interesa? Y, si no pueden cambiarlo por lo que quiero, ¿puedo exigir que me devuelvan el dinero? En el territorio de los cambios y devoluciones, muchos consumidores (y también algunos establecimientos) son incapaces de determinar con claridad dónde terminan las obligaciones del vendedor y empiezan la gentileza comercial, dónde lo exigible y dónde lo optativo.

COMPRAS EN EL ESTABLECIMIENTO

Los establecimientos vendedores tienen la obligación de atender los cambios o devoluciones marcados por la normativa, como es el caso de productos defectuosos -o que no respondan a lo solicitado por el cliente-, y aquellos otros que, como parte de su política comercial, acepten en su publicidad, en los carteles expuestos en el establecimiento o en las menciones impresas en los propios tiques. En cualquier caso, tanto para unos como para otros, es necesario presentar la factura simplificada de compra (tique).

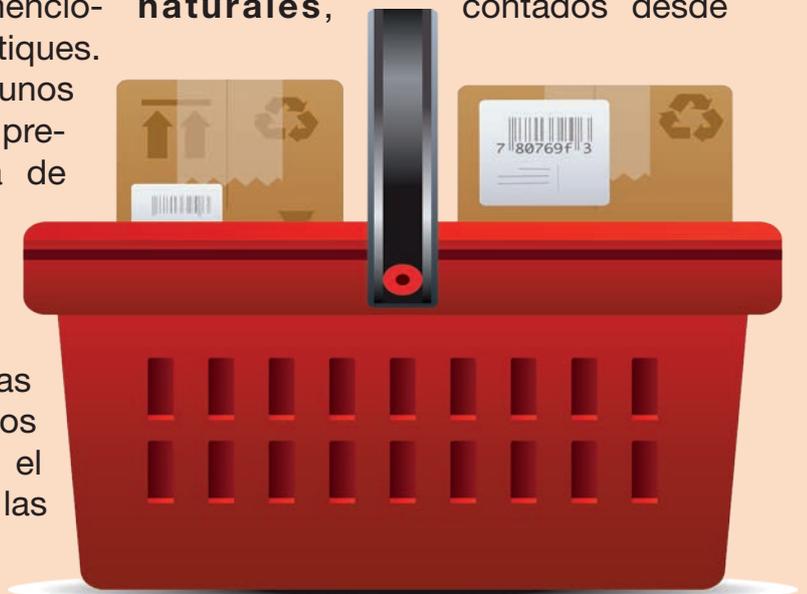
Si un establecimiento admite cambios y devoluciones de productos no defectuosos, las condiciones para esos cambios y devoluciones -por ejemplo, el plazo para efectuarlos- serán las

que la empresa establezca e informe en avisos situados en el propio establecimiento, o en los justificantes de pago entregados al comprar. Si no se establece expresamente un plazo, este será de siete días hábiles.

Si el establecimiento excluye de la posibilidad de cambio o devolución determinados productos, ya sea de los considerados de uso íntimo (ropa interior, afeitadoras, depiladoras, ...) o de otros, como ropa de fiesta, **debe informarlo** expresamente en el establecimiento, en la factura o en ambos, y debe ser fácilmente visible para el consumidor.

COMPRAS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO

El consumidor que adquiere un producto fuera de establecimiento -en una reunión de ventas, en una excursión comercial, en una feria de muestras o a un vendedor que llama a su puerta- tiene **derecho a desistir de la compra en el plazo de siete días naturales**, contados desde





que recibe el producto, y **el vendedor está obligado a devolver lo cobrado** en el momento que recupere el producto.

Pero para desistir no es necesario haber llegado a recibir el producto: podemos comunicar al vendedor que cancelamos la compra antes de que nos lo entreguen, o negarnos a aceptar el envío cuando el transportista nos lo vaya a entregar. En cualquier caso, debe comunicar después al vendedor que ha rechazado el envío y

que desea que le devuelvan el dinero que en su caso haya pagado. Eso sí, tanto si no lo aceptamos como si lo devolvemos una vez recibido, debemos conservar el documento acreditativo correspondiente, junto con el justificante de pedido o compra.

COMPRAS A DISTANCIA: POR INTERNET, CATÁLOGO O TELÉFONO

El plazo para desistir de la compra es en este caso de siete días hábiles, contados, como en el caso anterior, desde la entrega del producto, aunque, al igual que en las compras fuera de establecimiento, no es necesario esperar a recibirlo para ejercer nuestro derecho a deshacer el contrato.

NUNCA COMUNIQUE EL DESISTIMIENTO POR TELÉFONO

Cuando el consumidor ejerce su derecho de desistimiento debe tener la posibilidad de probar que lo ha ejercido dentro del plazo de los siete días. Por ello, **NUNCA** lo haga telefónicamente, utilice una vía que le permita disponer de un justificante (correo electrónico, carta certificada con acuse de recibo, burofax).



CONSEJOS PARA NO CAER EN UNA MALA INVERSIÓN

Para comprar un coche nos tomamos una media de tres semanas para comparar modelos y ofertas; para contratar un producto financiero vamos al banco y firmamos. ¿No es cierto?

Antes de poner en circulación los ahorros que tanto trabajo nos ha costado juntar, debemos ser cautos y tener en cuenta una serie de consejos que nos pueden ayudar a no tomar decisiones precipitadas que, con el tiempo, pueden dejar nuestro capital sensiblemente mermado.

1. No olvide que quien ofrece el producto **es un vendedor**, que está obligado a explicar con claridad la naturaleza del producto, y a realizar las evaluaciones que pongan de manifiesto si es adecuado o no para su perfil de cliente, pero generalmente el producto que nos ofrecen con más interés es aquel que va a suponer mejores incentivos económicos para el banco o para el vendedor.
2. No contrate el primer producto que le ofrezcan. **Analice con detenimiento las ofertas** y elija el que más le interese.
3. Los productos que dan una rentabilidad muy elevada generalmente llevan asociado un **incremento en el riesgo**.
4. Toda **información** debe entregarse **por escrito** y tenemos que **leerla** con tanto interés como se lee el prospecto de los medicamentos. El producto bancario puede tener contraindicaciones para los fines que queremos darle a nuestros ahorros (riesgo de pérdidas, límites para disponer del capital, etc.)
5. Si su perfil inversor es conservador, **evite productos muy complejos** que puedan poner en peligro sus ahorros.
6. **Nunca firme** un contrato que no tenga muy claro o cuyas cláusulas le generen **dudas**.
7. Evite depositar o invertir todos sus ahorros en un solo producto bancario, sobre todo cuando este sea complejo; es más recomendable **diversificar nuestras inversiones**.
8. No hay que limitarse a las propuestas que presente nuestro banco, la competencia también puede realizar ofertas atractivas.



CARTA DE SERVICIOS DE LA OFICINA DE CONSUMO

La Oficina de Consumo de la Diputación de León tiene como objetivo el asesoramiento y defensa de los intereses de los consumidores de nuestra provincia. Pero debe, además, divulgar la propia existencia del servicio y las vías de acceso al mismo, proporcionando una información completa de las tareas que desarrolla, incluyendo los compromisos de calidad adquiridos y los derechos que asisten al usuario.

Para asegurar todo ello, ha sido aprobada recientemente la **Carta de Servicios de la Oficina de Consumo** de la Diputación de León, que recoge los objetivos de trabajo y los medios para facilitar la evaluación de la calidad, todo ello con la finalidad última de acercar la Oficina de Consumo a los consumidores de la provincia de León. Los usuarios la tienen a su disposición en todos los puntos de atención al público de la Oficina de Consumo, así como en la página web

www.dipuleon.es/consumo. De esta manera, conociéndonos mejor, sabrán también qué pueden pedirnos.

La Carta de Servicios comienza determinando quiénes somos, a quién va destinada nuestra labor y los lugares, días y horarios en que los usuarios pueden contactar con nosotros en los diferentes puntos de atención al público.

Como en toda Carta de Servicios, se detallan las funciones de la Oficina de Consumo, repasando pormenorizadamente los servicios que se prestan, y se explican también los derechos que los consumidores tienen como usuarios de nuestro servicio, y los compromisos que la Oficina asume para asegurar la satisfacción del ciudadano.



CHARLAS INFORMATIVAS DE CONSUMO

Las charlas de consumo constituyen una herramienta fundamental de divulgación, que permite además amoldarse a las particulares inquietudes y necesidades del colectivo destinatario. La Oficina de Consumo tiene una amplia oferta de temas a desarrollar, a la que cada año se incorporan los asuntos de mayor actualidad, o que, a partir de la actividad diaria de la Oficina, se han revelado como particularmente conflictivos para los consumidores leoneses. Así, este año se incorporaron en la charla sobre Servicios bancarios, que ha sido una de

las más solicitadas, cuestiones relativas a participaciones preferentes, o a las cláusulas suelo de las hipotecas. La lista de charlas que se ofertan a los colectivos interesados puede consultarse en la página web www.dipuleon.es/consumo.

En 2013 se ha desarrollado un programa de charlas que ha llevado la información sobre estos temas a 23 localidades de nuestra provincia, y que en todos los casos han sido impartidas por el personal de la propia Oficina de Consumo.

SEMINARIOS DE CONSUMO

La Diputación de León ha puesto en marcha seis **Centros Innovadores de Acción Social (CIAS)**, con el objetivo de trabajar en la creación de empleo y acercar los servicios sociales a los ciudadanos. Los Servicios Sociales de la institución provincial, que siempre han

mantenido una estrecha colaboración con la Oficina de Consumo, han incluido las actividades formativas de Consumo en su programación para estos centros, que proporcionan no solo un enclave físico, sino un núcleo de concentración de los intereses de los consumidores de cada una de las zonas en las que se ubican. Así, a lo largo de 2013 se desarrollaron diversos cursos y seminarios de Consumo en los CIAS de **Valencia de Don Juan, Toreno, La Pola de Gordón y Astorga**.



JORNADA PROVINCIAL DE CONSUMO

La **XVII Jornada Provincial de Consumo** se celebró el 15 de marzo en León, coincidiendo con el Día Mundial de los Derechos del consumidor. Como es habitual, a esta Jornada asistieron representantes de Ayuntamientos y Juntas Vecinales de la provincia, manteniendo así abierto un canal de comunicación entre la Oficina de Consumo y las Entidades Locales de la provincia, que permite a la primera pulsar las necesidades reales de los consumidores leoneses, y a los asistentes, conocer de primera mano el trabajo desarrollado por nuestra Oficina, así como las diferentes actividades que se llevan a cabo por toda la provincia.

En la segunda parte de la Jornada, **Luis Díez Álvarez**, Jefe del Departamento de Ahorro y Eficiencia Energética del EREN y **Rafael Ayuste Cupido**, Jefe del Departamento de Energías Renovables del EREN, desarrollaron el tema *La nueva Directiva de Eficiencia Energética y el aprovechamiento de las Energías Renovables*.



FORMACIÓN SOBRE VENTA AMBULANTE

La Oficina de Consumo lleva varios años desarrollando un programa para el fomento de la regulación de la venta ambulante en nuestra provincia, dada la importancia que esta actividad comercial tiene para asegurar el abastecimiento de muchas localidades de nuestra amplia geografía. En ejercicios anteriores se elaboró y propuso a los ayuntamientos un modelo de ordenanza para facilitar la aprobación de normas reguladoras municipales, y se llevaron a cabo actividades formativas

dirigidas a los cuerpos de Policía Local y a la Guardia Civil.

En 2013, las actividades formativas se dirigieron a los colectivos de vendedores ambulantes, en colaboración con los cuales se organizaron dos cursos de dos horas de duración, en Astorga y Ponferrada, en los que se abordaron cuestiones relativas a la regulación de este tipo de venta, y los derechos y obligaciones de los comerciantes ambulantes.

LA OFICINA DE CONSUMO DIPUTACIÓN DE LEÓN

¿DÓNDE ENCONTRARNOS?

Informa, ayuda, asesora y orienta en materia de consumo.

Tramita, mediante procedimientos de conciliación, las reclamaciones que formulan los consumidores.

Realiza actividades de formación y divulgación adaptadas a distintas edades y colectivos.



Servicio de atención permanente:

LEÓN

Lunes a viernes de 10.00 a 13.00 h
Complejo San Cayetano
Ctra. Carbajal s/n
24008 LEÓN
Tfno.: 987 085 042
e-mail: consumo@dipuleon.es

Puntos de Atención al Público:

LA BAÑEZA

Martes de 10.00 a 13.00 h
Edificio de Servicios Múltiples
C/ Dr. Palanca, s/n
Tfno.: 987 656 125

PONFERRADA

Miércoles de 10.00 a 13.00 h
Edificio Diputación de León
c/ Río Urdiales, 21
Tfno.: 987 427 777

BEMBIBRE

Jueves de 10.00 a 13.00 h
Edificio Servicios Sociales
Plaza Mayor
Tfno.: 987 510 448

Visite nuestra web:
www.dipuleon.es/consumo

DELEGACIÓN DE LA OFICINA DE CONSUMO DE LA DIPUTACIÓN DE LEÓN EN SU CASA: cuando surgen dudas sobre consumo, recibir orientación en su propia casa es tan fácil y rápido como hacer una llamada telefónica al **987085042** o enviar un correo electrónico a **consumo@dipuleon.es**