CONSUMIDOR AL DÍA

Número 11 2015

Revista de información al consumidor de la Diputación de León

Editorial MIC

¿problemas de consumo?

la respuesta cerca de ti

DIPUTACIÓN DE LEÓN

OFICINA DE CONSUMO

SUMARIO

NEGRO, ROJO, VERDE O BLANCO, IBÉRICOS POR COLORES 4

LOS YOGURES YA NO CADUCAN 6

CRÉDITOS AL CONSUMO: YO FINANCIO, TÚ FINANCIAS 7

COMPRAS INTEGRADAS EN APLICACIONES PARA TABLETAS Y MÓVILES 8

COMPRA ELECTRÓNICA SEGURA 10

DON JOSÉ EN LA JOYERÍA 12

EL TREN RESPONDE 14

NUEVOS CAMBIOS EN LA FACTURA DE ELECTRICIDAD 16

NOVEDADES EN LA LEY DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES 18

NOTICIAS DE LA OFICINA DE CONSUMO 20

Coordinación
Elena Cimas Hernando
Mª Rosario Teresa Heredia

Redacción
Mª Rosario Teresa Heredia
Elena Cimas Hernando
Mª Teresa Morillo Monje

Descarga esta publicación desde tu smartphone

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

D.L.: LE-1195-2003

DIPUTACIÓN DE LEÓN

PRESENTACIÓN

La protección y defensa del consumidor y usuario es uno de los objetivos de la Diputación de León, objetivo que se apoya de manera fundamental en la educación para un consumo responsable. Por eso, esta revista pretende ser una herramienta útil en la labor formativa asumida por la Oficina de Consumo provincial. Sus páginas recogen novedades y asuntos de especial interés que intentamos presentar de forma clara, sencilla y amena.

Como cualquier actividad de la Oficina de Consumo, el contenido de esta publicación lo dictan la actualidad y los propios usuarios, con las consultas, problemas e inquietudes que nos trasladan cada día. Por eso son protagonistas inevitables bancos, electricidad, telecomunicaciones, transportes y alimentación.

La revista Consumidor al día nº 11 debe servir también como un medio más para acercar la Oficina de Consumo a los hogares de los consumidores de nuestra provincia por todas las vías posibles, ya que está disponible tanto en papel como en formato electrónico, a través de nuestra página web.

Como se señala en la portada de este nuevo número, la respuesta a los problemas de consumo está cerca de ti.

Emilio Orejas Orejas
Presidente de la Diputación de León

NEGRO, ROJO, VERDE O BLANCO, IBÉRICOS POR COLORES

Desde el 1 de marzo de 2014, la carne, jamón, paleta y caña de lomo procedentes del cerdo ibérico deben ir etiquetados conforme establece la nueva normativa que simplifica y mejora la información al consumidor.

En la denominación de venta del cerdo ibérico se designa el tipo de producto -jamón, paleta, caña de lomo-, el tipo de alimentación -bellota, cebo de campo y cebo, eliminándose la modalidad recebo-, y el tipo racial -ibérico o 100% ibérico-.

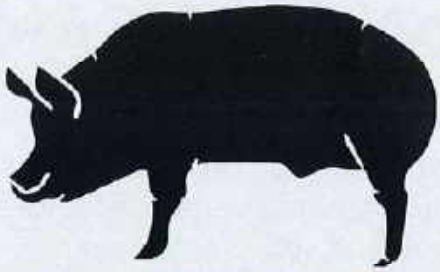
Bellota
Animales alimentados exclusivamente de bellota, hierba y otros recursos naturales de la dehesa, sin aporte de pienso suplementario.

Cebo de campo
Animales que, aunque hayan podido aprovechar recursos de la dehesa o del campo, han sido alimentados con piensos y cuyo manejo se realice en explotaciones extensivas o intensivas al aire libre.

Cebo
Animales alimentados con piensos, constituidos fundamentalmente por cereales y leguminosas, cuyo manejo se realice en sistemas de explotación intensiva.

Ibérico
Cuando se trate de productos procedentes de animales con al menos el 50% de su porcentaje genético correspondiente a la raza porcina ibérica.

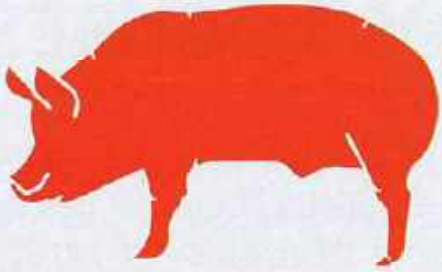
100% ibérico
Cuando se trate de productos procedentes de animales con un 100% de pureza genética de la raza ibérica, cuyos progenitores tengan así mismo un 100% de pureza racial ibérica y estén inscritos en el correspondiente libro genealógico.



Negro

Bellota 100% ibérico.

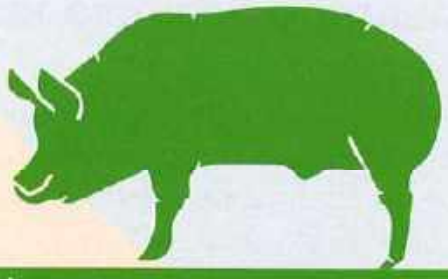
Cerdos 100% de raza ibérica alimentados con bellota



Rojo

Bellota ibérico.

Cerdos criados con bellotas pero no son de raza ibérica pura.



Verde

Cebo de campo ibérico.

Cerdos criados en la dehesa o campo y alimentados con hierba y piensos

Blanco

Cebo ibérico.

Cerdos criados en un cebadero y alimentados sólo con pienso

La mención **pata negra** sólo se podrá utilizar en productos procedentes de animales de raza 100% ibérica y que hayan sido alimentados con bellota, hierba y otros recursos naturales de la dehesa, sin aporte de pienso suplementario.

Las piezas irán etiquetadas con un precinto de distinto color según la denominación de venta que incluirá el número identificativo del animal de origen. Los productos envasados llevarán una etiqueta adhesiva del mismo color que el precinto de la pieza de origen, con la identificación correspondiente.

En relación con los productos, se exige un peso mínimo de las piezas elaboradas a la salida de la industria para evitar la comercialización de productos pequeños que no alcancen los estándares mínimos de calidad esperados por los consumidores, y se regula además el tiempo de curación de las piezas.

PRODUCTO	TIEMPO DE ELABORACIÓN	PESO FINAL MÍNIMO	
		100% ibérico	**ibérico**
Jamón	600-730 días	5,75 Kg	7 Kg
Paleta	365 días	3,7 Kg	4 Kg
Caña de lomo	70 días		

DENOMINACIÓN	ALIMENTACIÓN	MENCIÓN
Bellota 100% ibérico	Dehesa y montanera	Pata negra
Bellota ibérico	Dehesa y montanera	Dehesa/montanera
Cebo de campo ibérico	Dehesa y pienso	
Cebo ibérico	Pienso	

LOS YOGURES YA NO CADUCAN

Para equipararnos al resto de los países europeos y con la finalidad de evitar el desperdicio de alimentos, la fecha de caducidad de los yogures, antes fijada en 28 días después de su elaboración, ha sido sustituida, con la nueva normativa para estos alimentos, por la fecha de consumo preferente. Muchos consumidores se muestran sin embargo reticentes ante esta medida, y los propios fabricantes han manifestado en algunos casos disconformidad al respecto.

Para empezar, ¿qué diferencia hay entre una y otra?

Fecha de caducidad: indica el momento en qué el producto deja de ser seguro para el consumo.

Fecha de consumo preferente: indica en qué momento el productor deja de garantizar que las cualidades organolépticas (olor, sabor, textura, color) están intactas. La superación de esta fecha, sin embargo, no implica riesgo alguno para la salud.

¿Cuánto dura un yogur?

Depende de la concentración inicial de las bacterias con las que se hace, así como de las condiciones de conservación. Cuanto mayor sea la temperatura, antes comienza la degradación física. El consumidor tiene la responsabilidad última de decidir si lo come, por lo que se aconseja usar los cinco sentidos a la hora de juzgar las fechas de consumo.

A partir de la entrada en vigor de la nueva normativa sobre yogures y productos lácteos fermentados, son las propias empresas productoras las que deben evaluar el tiempo razonable en el que se podrán consumir los yogures y productos similares. Con carácter general, los productores dan un plazo de consumo preferente de 35 días.

¿Es seguro comerse un yogur caducado?

Si se sobrepasa la fecha de consumo preferente de un yogur, la textura o el sabor pueden variar comparándolas con otro recién envasado (sabor más ácido o textura menos cremosa), aunque se puede consumir sin que ello suponga un riesgo para la salud.

Si los yogures están refrigerados entre 1°C y 8°C, es difícil que se desarrollen microbios patógenos. Mientras la tapa se mantenga sellada, un yogur que solo contenga leche, sin otros aditivos, puede mantenerse comestible durante meses. Sin embargo, hay que tener en cuenta que la mayoría de los yogures llevan otros ingredientes, por lo que, para evitar confusiones, se ha optado por marcarlos con fecha de consumo preferente más limitada, que afecta a los yogures de todos los tipos y marcas.

CRÉDITOS AL CONSUMO: yo financio, tú financias

PARA

PIENSA

ACTÚA

La Oficina de Consumo de la Diputación de León se suma a la Campaña europea de créditos al consumo, que pretende difundir los derechos de los usuarios en relación con este tipo de contratos.

Si estás pensando financiar una compra, te conviene conocer tus derechos al respecto, y estudiar cuidadosamente las ofertas. Y es que entre un contrato y otro puede existir una diferencia que, a la hora de pagar, se traduce en muchos euros.

El asunto es aún más importante si el propio vendedor nos gestiona el contrato con la financiera que tiene concertada. Son los llamados ***préstamos vinculados***. En estas ocasiones en que nos lo dan "todo hecho", y no tenemos que escoger entre varias posibilidades, rebajamos con frecuencia nuestras exigencias de información, cuando deberíamos extremar las precauciones.

Es fundamental que compares adecuadamente las diferentes ofertas, y que comprendas claramente lo que estás a punto de contratar. No lo olvides: tienes derechos que te protegen y te garantizan una solución cuando la necesites.

Derecho a una publicidad transparente. Los anuncios deben contener información que ayude a comparar ofertas y precios para elegir la opción más conveniente, incluyendo un ejemplo concreto que ofrezca una visión clara y ajustada de la naturaleza del crédito y su coste.

Derecho a la información previa. El proveedor del crédito está obligado a proporcionar la información fundamental **antes de la firma del contrato**, incluyendo una copia del mismo.

Derecho a una información clara en el contrato. Debe estar escrito en un lenguaje claro y conciso. Entre otras cosas, deben constar detalles sobre el crédito, el importe total adeudado y la **TAE** (tasa anual equivalente).

Derecho a cambiar de opinión. Desde la fecha de firma del contrato de crédito, dispones de un plazo de **catorce días** para desistir del mismo, aunque entonces debemos devolver el dinero que la entidad haya abonado antes de la renuncia, más los intereses y comisiones no reembolsables.

Derecho al reembolso anticipado del crédito antes de lo previsto, lo que supone poder amortizar el crédito en todo o en parte antes del plazo pactado. Puede que tengas que compensar al proveedor del crédito por la pérdida de ingresos, pero la compensación no podrá ser mayor que el importe total de interés que hubieras debido pagar.

COMPRAS INTEGRADAS EN APLICACIONES PARA TABLETAS Y MÓVILES

Cómo evitar en nuestros dispositivos un agujero negro por el que puede escaparse nuestro dinero.

"Descargué el juego porque era gratuito, para que mi hijo se entretuviera con él. Días después, en un extracto de la tarjeta, vi que había compras por casi seiscientos euros, correspondientes a la aplicación". No es un caso aislado: muchos padres se han encontrado con la desagradable sorpresa de que, al dejar sus teléfonos móviles o tabletas en manos de sus hijos y en el desarrollo de juegos "gratuitos", sus retoños han realizado compras sin ningún tipo de restricción para tener más vidas, dar de comer a sus mascotas virtuales, adquirir herramientas que les permitan avanzar en el juego o subir de nivel.

¿Cómo es posible esto? En muchas ocasiones, nuestro dispositivo electrónico tiene memorizados los datos de nuestra tarjeta, que introdujimos para pagar cualquier compra en la tienda de aplicaciones, y, ante la oferta de nuevos elementos para el juego, el menor solo ha tenido que dar a aceptar. El problema se ve agravado por el hecho de que a menudo el niño está habituado a juegos en los que se presenta un mercado puramente virtual, en el que el jugador va consiguiendo monedas con las que luego "compra", "invierte" o "construye"; así, cuando el niño se encuentra ante una oferta de compra real para la cual solo precisa hacer un click, en algunos casos ni siquiera es capaz de discernir entre compra real y compra simulada.

¿Cómo controlar las compras integradas en aplicaciones?

Apple

Los dispositivos de la firma Apple -iPad, iPhone, iPod touch- permiten la activación de restricciones o controles parentales, que impiden la utilización de determinadas funciones y aplicaciones. La opción 'Restricciones' se encuentra en el menú 'Ajustes', dentro del apartado 'General'. Al seleccionar 'Activar restricciones' debemos introducir un código de cuatro cifras que se nos solicitará siempre que queramos hacer un cambio en el diseño de ajustes, o desactivar las restricciones. De este modo, evitaremos que nuestro hijo pueda modificar esta configuración. La activación de restricciones puede suponer, a elección del usuario, que no se permitan las compras integradas, o bien que se solicite una contraseña cada vez que se vaya a realizar una de estas compras (la opción por defecto es que el dispositivo solicite contraseña solo si han pasado más de 15 minutos desde que se introdujo la contraseña por última vez, lo que permitiría hacer compras descontroladas en ese período).

Dispositivos Android

También en estos dispositivos se puede activar un sistema de contraseña para las compras integradas. Para ello, y una vez dentro de Play Store, debemos abrir el botón de opciones situado en la parte superior, seleccionando 'Ajustes'. En el apartado 'Controles de Usuario' existe una opción llamada 'Solicitar contraseña para compras', en la que podemos escoger que se solicite contraseña para todas las compras realizadas a través de Google Play en ese dispositivo, que la clave se solicite solo cada 30 minutos o que no se pida nunca. También se ofrece la posibilidad de establecer un filtro de aplicaciones por contenido, que restringe las aplicaciones que se pueden descargar en función de su contenido (lenguaje empleado, grado de violencia, contenido de índole sexual) y del nivel de madurez del usuario que nosotros fijemos. Como en el caso de los dispositivos iOS, el cambio de configuración solo puede hacerse si se introduce la contraseña requerida para ello.

Los dispositivos electrónicos permiten la activación de restricciones o controles parentales y de un sistema de contraseña para compras integradas

COMPRA ELECTRÓNICA SEGURA

El comercio electrónico se ha incorporado poco a poco al abanico de opciones que el consumidor tiene en cuenta a la hora de elegir dónde comprar sus productos o contratar sus servicios. Tanto es así, que el incremento en el gasto realizado en esta modalidad de comercio se sitúa en torno al 20% anual. La contratación de servicios turísticos (alojamientos, transporte aéreo o terrestre, y otras actividades de ocio) se sitúa en el primer lugar en cuanto a volumen de facturación, siendo las publicaciones (discos, libros, prensa) las que mayor número de transacciones generan.

Sin embargo, no debemos olvidar que antes de lanzarnos a la compra en Internet debemos asegurarnos de que estamos en una página segura, evitando así sorpresas desagradables.

¿Cómo puedo realizar una compra online segura?

Antes de utilizar una web de comercio electrónico, una vez que hemos verificado la seguridad del equipo que vamos a utilizar, debemos tomarnos un tiempo para realizar las comprobaciones que nos permitan conocer el grado de seguridad que esa página ofrece para nuestras compras.

1. Verificar que informa claramente del domicilio social de la empresa. De esta forma podemos comprobar si se encuentra físicamente en nuestro país, en la Unión Europea o fuera de ella. Si la empresa no tiene su domicilio en la UE, puede que la normativa que regula los derechos del consumidor sea diferente y no tengamos la protección que encontramos cuando la transacción se realiza con empresas españolas o de la UE. **Si no encontramos fácilmente los datos de la empresa vendedora, debemos abandonar la web, NO ES SEGURA.**

2. Comprobar si la empresa está adherida a algún código de conducta.

3. Consultar las condiciones generales de la compra. En ellas podemos comprobar:

   - Plazo de entrega, que nunca será superior a 30 días, salvo condiciones especiales previamente aceptadas por el consumidor.
   - Gastos de envío, apartado en el que podemos encontrar varias modalidades con diferentes importes para elegir.
   - Derecho de desistimiento, que será de, al menos, 14 días desde la recepción del producto.
   - Garantía de los productos, de 2 años como mínimo.

4. Información detallada del producto o servicio. Al tratarse de una venta a distancia, la información de las características, calidades, composición, talla... son fundamentales a la hora de elegir.

5. Antes de comenzar el proceso de compra, la página debe estar en modo seguro (https://). De esta forma, la transmisión de datos se realiza de forma cifrada y no pueden ser interceptados ilegalmente. A la hora de cumplimentar datos, procure no introducir aquellos que no sean necesarios.

6. Pago seguro. Podemos elegir entre varias modalidades de pago:

-Pago contrarreembolso, que suele llevar recargo.

-Tarjeta de crédito o débito, aunque también podemos utilizar tarjetas prepago que se recargan puntualmente con el importe de la compra a realizar y que no están asociadas a ninguna cuenta, por lo que son más seguras.

-Utilización de plataformas de pago como PayPal, en las que un tercero de confianza realiza el pago al vendedor, sin que este conozca los datos bancarios del comprador, ni la plataforma, el producto comprado, ni la dirección de entrega. Con este sistema, el pago puede hacerse con la tarjeta, con dinero depositado en la plataforma o mediante cargo en cuenta.

Las opiniones de otros consumidores también pueden ayudarnos a tener una visión previa de la seriedad de la web de venta electrónica.

Las plataformas de subasta, o escaparates de productos ofrecidos por diversas empresas y/o particulares, como eBay, **NO SON VENDEDORES.** La empresa titular de la web se limita a poner en contacto a vendedores y compradores, cobrando una comisión por las ventas realizadas, pero no se responsabilizan de los problemas derivados de la compraventa.

DON JOSÉ EN LA JOYERÍA

EL CASO DE LA CADENA DE ORO

Lo que ocurrió...

Don José llevó al joyero la cadena de oro del reloj de bolsillo heredado de su padre para reparar el cierre. Tomaron nota de su nombre y número de teléfono para avisarle cuando estuviera lista, pero no le entregaron ningún documento.

Pasados unos días, al no recibir noticias del establecimiento acude personalmente. Al parecer, su cadena ya está reparada, pero cuál no será su sorpresa cuando le quieren entregar una cadena de plata.

Ante la protesta de Don José, el joyero intenta tranquilizarle justificando que existió un error y se entregó su cadena a otro cliente indicándole que le avisará cuando haya resuelto el problema.

Una semana después, le comunican que ya apareció su cadena, y que puede pasar a recogerla. Efectivamente, ahora sí es su cadena con el cierre reparado, pero sensiblemente más corta. Con un gran enfado, recoge la cadena y firma el documento de recepción.

Paga el importe que le indica el joyero por la reparación del cierre de la cadena, del que no había sido previamente informado, con la intención de formular reclamación, por lo que no se le olvida solicitar el tique.

Cuando Don José acude a la Oficina de Consumo para formular una reclamación por el problema surgido en la joyería, se encuentra con que, al carecer de resguardo de depósito, no dispone de ninguna prueba de haber entregado una cadena de oro de determinado peso y longitud. Por otra parte, el joyero aporta como alegación el justificante de la entrega firmado por el consumidor y en el que no se indica ninguna observación al trabajo realizado. A Don José le queda el consuelo de poder formular denuncia contra la joyería por no cumplir con la obligación de entregar resguardo de depósito, lo que supondrá una sanción económica a la empresa.

Lo que debe saber...

Cuando se entrega o deposita un producto para algún tipo de intervención o reparación, el prestador debe entregar al consumidor un resguardo de depósito.

El resguardo de depósito debe indicar, además del número de orden del documento, la identificación de la empresa y del cliente y una descripción detallada del producto entregado. En este caso, debía haber indicado que se trataba de una cadena de oro, su peso y/o longitud. Además, debe llevar la firma del receptor del producto.

Para la recogida del producto depositado, el consumidor debe presentar el resguardo de depósito; si lo extravía, debe acreditar su identidad.

El consumidor firmará la recepción del producto en el documento del prestador del servicio, indicando las irregularidades detectadas; de lo contrario, estará mostrando su conformidad con el trabajo realizado.

El resguardo de depósito debe reflejar el precio del servicio solicitado.
El tique de compra debe ser entregado sin necesidad de pedirlo.

EL TREN RESPONDE

Los derechos y obligaciones de los usuarios del ferrocarril están definidos en un Reglamento, de aplicación directa en todos los países de la Unión Europea.

El Reglamento impone la obligación de facilitar al pasajero una **información clara** sobre:

- Los **horarios, las tarifas** y las vías para la compra de los billetes, antes del trayecto.
- **Retrasos o interrupciones**, durante el trayecto.
- Procedimientos de presentación de **reclamaciones**, al **final** del trayecto.

Viajeros y equipaje

- En caso de **lesión o fallecimiento, el usuario tiene derecho a ser indemnizado** para cubrir las necesidades económicas inmediatas. La compensación se hará efectiva en un plazo máximo de **quince días** desde que se produce la identificación de la persona.
- Las empresas **garantizarán** la accesibilidad a los trenes y a los **servicios** ferroviarios a las personas con discapacidad o **con movilidad reducida.**
- Las compañías ferroviarias sólo se hacen responsables de los daños y robos que sufra el **equipaje** facturado, pero no de lo que pueda ocurrir con el equipaje de mano, cuya custodia corresponde solo al viajero. En los incidentes con las maletas facturadas, la compensación económica es de 14,50 euros por kilo, hasta un máximo de 600 euros por viajero. Sin embargo, lo cierto es que en muchos trenes no se admite la posibilidad de facturar maletas: ni en cercanías, ni en media distancia, ni en el AVE.

Seguridad e higiene

- Las empresas ferroviarias y los administradores de las estaciones garantizarán la **seguridad de los usuarios** tanto en los **trenes** como en las **estaciones.**
- Las personas con **movilidad reducida** tienen derecho a asistencia.
- Se encargará de la **limpieza** de las instalaciones de los trenes y estaciones.

Retrasos y cancelaciones

En caso de retraso o cancelación del viaje, los usuarios tienen derecho a una **compensación** mínima equivalente a:

- 25% del precio del billete, en retrasos de entre 60 y119 minutos.
- 50% del precio del billete, en retrasos de 120 minutos o más.

Las indemnizaciones indicadas, cuando se trata de un **trayecto internacional** dentro de la Unión Europea, deberán abonarse incluso en situaciones de fuerza mayor y ajenas a la empresa que proporciona el servicio, tales como huelgas, inclemencias meteorológicas o desastres naturales.

En **interrupciones** del trayecto durante el viaje, **la empresa proporcionará** al usuario un **medio de transporte alternativo** para continuar hasta el punto de destino y **sufragará** los **gastos de manutención y hospedaje** que se generen.

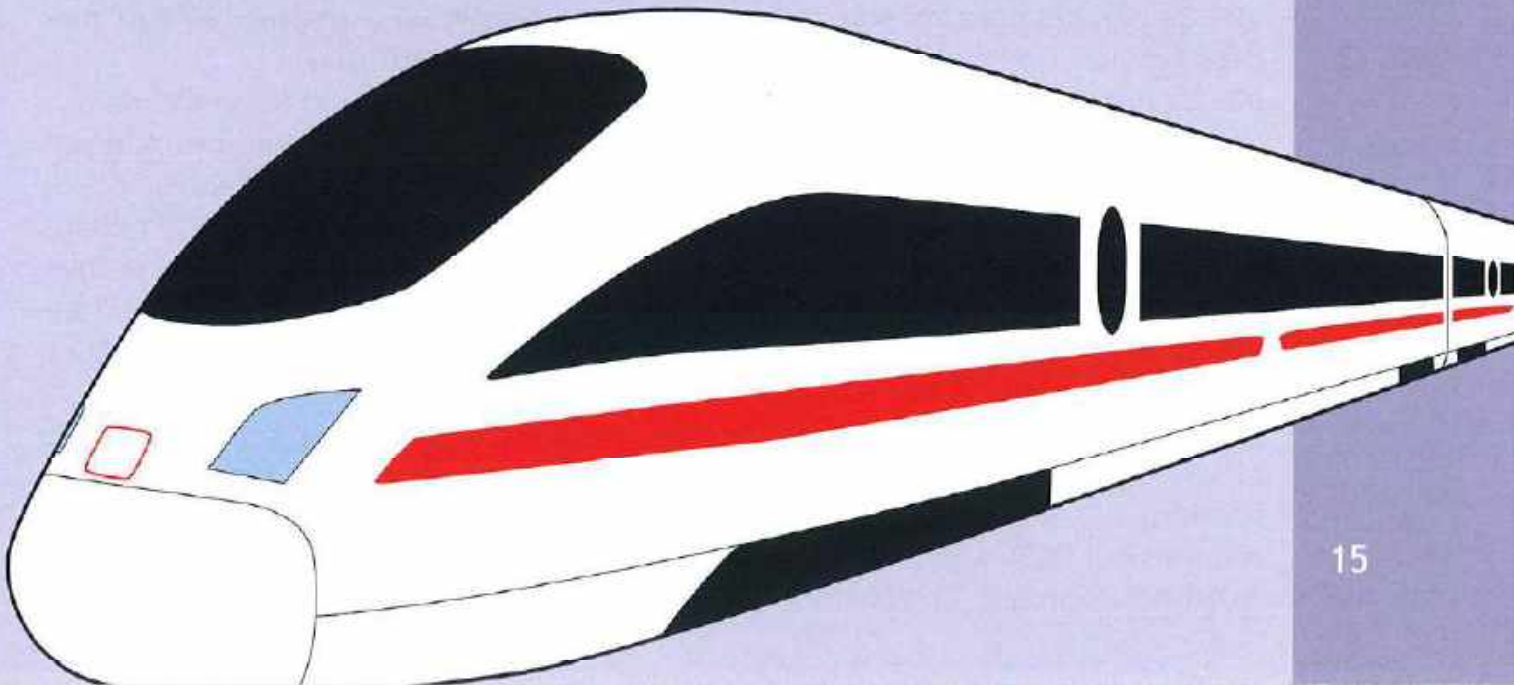
En España

RENFE ha establecido un compromiso de puntualidad especial en sus trenes, ofreciendo compensaciones en caso de retraso que van más allá de los mínimos establecidos por la normativa europea, pero **tales compensaciones no se abonarán cuando los retrasos se deban a causas de fuerza mayor:**

	RETRASOS SUPERIORES A	DEVOLUCIÓN % precio billete
AVE Madrid- Sevilla	5 min.	100%
Resto de trenes AVE	15 min.	50%
	30 min.	100%
AVANT	15 min.	50%
	30 min.	100%
ALARIS – ALTARIA ALVIA - EUROMED	20 min.	25%
	40 min.	50%
	60 min.	100%
TRENES ORDINARIOS	60 min.	50%
	90 min.	100%

Reclamaciones

Todas las empresas deben disponer de un **servicio de gestión de reclamaciones** al que pueden recurrir los usuarios ante cualquier incidencia soportada. Las empresas ferroviarias de la UE están **obligadas a responder** a las reclamaciones que los usuarios puedan presentar a través de dicho servicio o ante otros organismos de defensa de los derechos del consumidor o usuario.



NUEVOS CAMBIOS EN LA FACTURA DE ELECTRICIDAD

Aún no nos habíamos acostumbrado a la terminología introducida a partir de 2009 en relación con el suministro de electricidad, y la nueva Ley del Sector Eléctrico ha vuelto a cambiarla. Las Comercializadoras de Último Recurso ahora son Comercializadoras de Referencia, el precio regulado que antes denominábamos Tarifa de Último Recurso (TUR) ahora se llama Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC), se ha introducido el concepto de consumidores vulnerables, y muchos usuarios no tienen posibilidad de saber, antes de recibir la factura, el precio que se les va a aplicar por la energía consumida.

Comercializadoras de referencia

Las comercializadoras de referencia que operan en España son cinco:

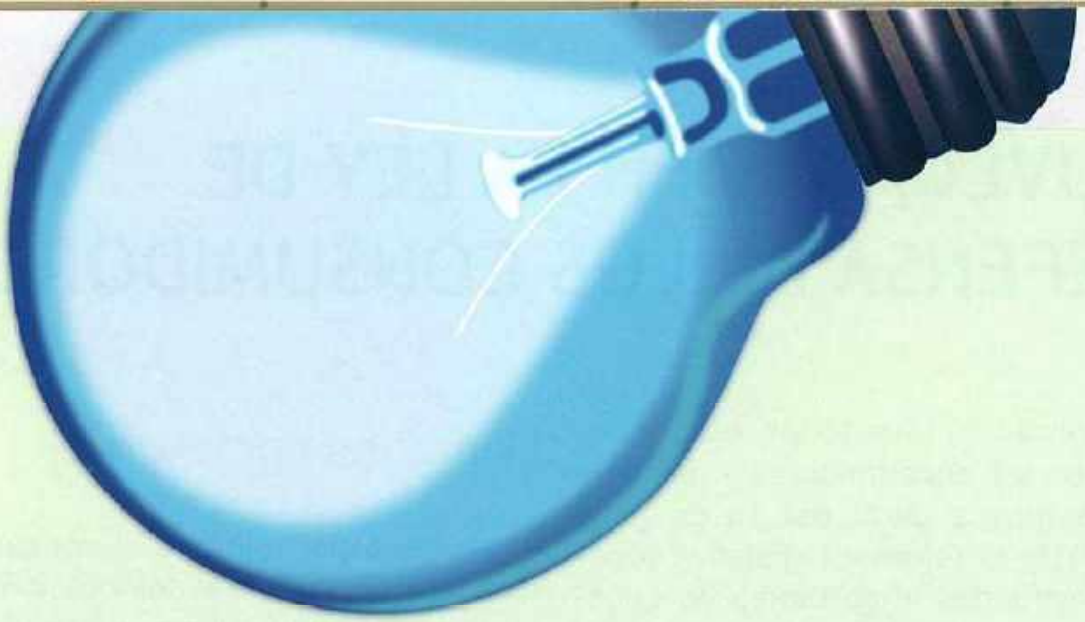
- E.ON Comercializadora de Último Recurso, S.L.
- Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.
- Endesa Energía XXI, S.L.U.
- Gas Natural S.U.R. SDG, S.A.
- EDP Comercializadora de Último Recurso, S.A.

El **Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor**, que hasta ahora llamábamos Tarifa de Último Recurso, es el precio máximo que las comercializadoras de referencia pueden cobrar a los usuarios que se acojan a esta tarifa, disponible para los suministros de baja tensión con potencia contratada menor o igual a 10 kW.

Las comercializadoras de referencia están obligadas a suministrar a los consumidores considerados vulnerables, a los consumidores con potencia igual o inferior a 10 kW y a aquellos consumidores de mayor tamaño que se queden transitoriamente sin contrato con otra comercializadora. Eso sí, en este último caso, la comercializadora de referencia les aplicará un recargo del 20% sobre el PVPC. En el extremo contrario, a los consumidores vulnerables, cuyas características e ingresos límite aún están por determinar, se les aplicará el llamado bono social, consistente en un descuento del 25% en todos los términos que componen el PVPC. De momento, el **bono social** se sigue aplicando a los mismos usuarios que hasta ahora tenían derecho a él.

El nuevo sistema seguido para determinar el precio regulado de la electricidad toma como referencia el precio de ésta en el mercado mayorista, que cambia cada hora en función de la oferta y la demanda. Pasamos así de un sistema en el que podíamos conocer el coste de la energía con una antelación de tres meses (precios basados en el coste de la energía alcanzado en la subasta CESUR) a otro en el que **los usuarios pagarán un precio distinto cada hora, y solo conocerán ese precio el día antes del suministro.**

Debido a la inseguridad generada por el nuevo sistema, que no permite conocer con una antelación suficiente lo que vamos a pagar por los kW consumidos, se ha establecido una posibilidad alternativa: los usuarios que tengan una potencia de 10 kW o menos y contraten con una comercializadora de referencia también pueden hacerlo a un **precio fijo** por kWh que se mantendrá invariable durante todo un año, y que, por conferir esa seguridad, será siempre más caro que el PVPC.



Comercializadoras del mercado libre

Al margen de estas dos posibilidades de contrato con la comercializadora de referencia –al PVPC o a un precio fijo durante un año-, los usuarios también pueden optar por contratar con cualquier otra comercializadora a un precio escogido libremente entre todas las ofertas disponibles en el mercado. En la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (www.cnmc.es), dentro del apartado de Energía / Consumidores, existe un Comparador de ofertas de energía.

Como su nombre indica, estas comercializadoras venden la electricidad a precios fijados por ellas mismas, no regulados. Como para cualquier otro producto o servicio cuyo precio esté liberalizado, debemos comparar las ofertas de las que puedan interesarnos, para ver cuál se ajusta más a nuestras necesidades y posibilidades, fijándonos en si se nos imponen servicios tales como servicio de mantenimiento, seguro de protección de pagos, u otros, que tienen un coste que habrá que añadir al consumo eléctrico propiamente dicho.

Para evitar fluctuaciones grandes en la factura según la época del año, muchas comercializadoras del mercado libre ofrecen la posibilidad de pagar un importe igual todos los meses del año. Esto, sin embargo, **no debe confundirse con una "tarifa plana"**, al estilo de las que se utilizan en servicios de telecomunicaciones, y en las que pagamos una cantidad fija con independencia, por ejemplo, del número y duración de las llamadas que realicemos. En el caso de la electricidad, es un sistema que, tras un cálculo realizado a partir de nuestros hábitos de consumo, supone pagar todos los meses el mismo importe, pero que al final de año irá acompañado de la liquidación correspondiente: si hemos pagado más de lo consumido nos devolverán dinero, y si hemos pagado por debajo del consumo efectivamente realizado, tendremos que hacer un pago adicional.

Cuota fija anual: si pagamos por debajo de la energía consumida, finalmente tendremos que hacer frente a un pago adicional

NOVEDADES EN LA LEY DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

De aplicación para todos los contratos con los consumidores y usuarios celebrados a partir del 13 de junio de 2014, la reforma legislativa recoge novedades importantes en cuestiones muy diversas, algunas de las cuales vienen a zanjar conflictos de la máxima actualidad: cobro por emisión de facturas en papel, tarifas de las llamadas a centros de atención al cliente, período de desistimiento, aplicación de cargos por pago mediante tarjetas... Estas son algunas de las novedades incorporadas a la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Servicios de atención al cliente

Los servicios de atención al cliente no pueden utilizarse con fines comerciales, es decir, para proponer nuevos productos o servicios a los clientes.
Las llamadas a los servicios de atención al cliente prestados a través del teléfono no deben suponer un coste superior al de una llamada nacional ordinaria o tarifa básica, por lo que no pueden incorporar un coste adicional en beneficio del empresario.
Cuando un consumidor se dirija a un servicio de atención al cliente para formular una queja o reclamación, este debe facilitar una clave identificativa de la misma, así como un justificante por escrito o en cualquier soporte duradero (como papel, DVD, memorias USB, tarjetas de memoria, correos electrónicos o mensajes SMS).

Llamadas comerciales

Si se llama por teléfono al consumidor para proponerle la celebración de un contrato, quien llama debe identificarse al comienzo de la conversación, e indicar claramente la finalidad comercial de la llamada. Este tipo de llamadas no pueden realizarse a cualquier hora: están prohibidas entre las 21:00 h y las 9:00, así como en días festivos y fines de semana. Además, es obligatorio que, en caso de que existan, se informe al consumidor sobre las cláusulas de permanencia.

Información previa al contrato

El empresario debe facilitar, de forma clara y comprensible, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características del contrato, tanto en relación con las características de los bienes o servicios como a propósito del precio y condiciones económicas, debiendo informar siempre del precio total. Esta información previa siempre debe ofrecerse de forma gratuita.

Cargos por la utilización de medios de pago

El uso de determinados medios de pago, como una tarjeta de crédito, no debe suponer para el consumidor un cargo adicional superior a lo que el empresario debe asumir por la utilización de los mismos.

Derecho de desistimiento

El derecho de desistimiento permite anular un contrato sin necesidad de alegar causa alguna. Es obligatorio en contratos a distancia, como comercio electrónico o compras por teléfono, y en compras fuera de establecimiento, como las celebradas en reuniones, excursiones, o a domicilio. Con la nueva regulación, el plazo para desistir de estos contratos pasa de siete a catorce días.

En el caso de que el empresario no haya informado al consumidor de su derecho a revocar el contrato y/o no le haya entregado el documento para ejercerlo, el plazo se amplía hasta doce meses más (antes eran solo tres), durante los cuales, si en algún momento se cumple ese deber de información y documentación, comenzará a computarse en ese momento el plazo indicado de catorce días para desistir del contrato.

Si se ya ha abonado alguna cantidad, esta deberá devolverse al consumidor como máximo en 14 días naturales, reduciendo así el plazo de 30 días que se contemplaba hasta ahora.

Factura en papel, por defecto y gratis

La utilización de factura electrónica no puede constituir una imposición al consumidor, o una opción por defecto, sino que estará condicionada a que el consumidor la haya aceptado expresamente, aceptación que puede en cualquier caso ser revocada posteriormente.

Además, en contra de lo que algunas empresas han venido haciendo en estos últimos años, la factura en papel no puede suponer ningún gasto adicional para el consumidor.

Penalización por incumplimiento de permanencia

Si el usuario incumple el compromiso de permanencia que hubiera adquirido con la empresa, la penalización que se le imponga por ello debe ser proporcional al número de días que restaran por cumplir de ese plazo comprometido.

INDICADORES DE CALIDAD DE LA OFICINA DE CONSUMO

La Oficina de Consumo de la Diputación de León tiene como misión el asesoramiento y defensa de los intereses de los consumidores de nuestra provincia. La **Carta de Servicios de la Oficina de Consumo** de la Diputación de León 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.

Transcurrido más de un año desde la aprobación de la carta de servicios, ya podemos dar a conocer los primeros resultados obtenidos en los diferentes indicadores de calidad o compromisos asumidos por la Oficina para asegurar la satisfacción del ciudadano:

- El 94% de los usuarios de la Oficina tuvieron un plazo de espera para ser atendidos inferior a 20 minutos.
- Todas las consultas formuladas por teléfono y correo electrónico fueron atendidas en un máximo de 24 horas.
- Casi el 100% de los expedientes de reclamación se iniciaron en los tres días posteriores a su recepción (99,67%), informándose de todos los trámites realizados a los reclamantes en el 100% de los casos.
- El 98 % de las reclamaciones finalizaron su tramitación en menos de 4 meses.

Además de la atención de consultas y tramitación de reclamaciones, la Oficina de Consumo de la Diputación de León ha llevado a cabo las siguientes acciones formativas:

- Charlas informativas.
- Cursos de formación destinados a vendedores ambulantes.
- Cursos/seminarios dirigidos a consumidores.
- Jornada de consumo con representantes municipales.
- Programas de radio sobre consumo.
- Exposiciones de paneles informativos.
- Edición de la revista Consumidor al Día y de folletos informativos.

Nuestro servicio no ha sido objeto de ninguna queja. De los 178 cuestionarios de evaluación de calidad cumplimentados por los usuarios, se desprende que las instalaciones mejor valoradas son las de Ponferrada, seguidas por las de Bembibre, y León. Las instalaciones peor valoradas son las de La Bañeza, al no disponer de equipamiento informático y no estar exentas de barreras arquitectónicas.

El resto de las preguntas planteadas en el cuestionario de evaluación de calidad se refieren a la propia prestación del servicio y a la actuación del personal de la Oficina, en relación con lo cual un 89% de los usuarios considera que la información facilitada ha sido clara, comprensible y suficiente, y que los funcionarios demuestran conocer los asuntos de los que informan. El 100% de los encuestados ha calificado la atención que se les prestó con un bien o muy bien, y ha juzgado el trato recibido de los funcionarios de la Oficina como correcto y amable, llevándose una impresión general satisfactoria del servicio en el 96% de los casos.

No debemos olvidar las sugerencias aportadas por los usuarios en las encuestas, que se orientan hacia la demanda de mejoras en instalaciones y equipamiento, horario más amplio y más días de atención al público en aquellos puntos a los que se acude semanalmente, y en general, aumento de personal.

Estos datos, recogidos en la primera anualidad desde la puesta en marcha de la carta de servicios, son satisfactorios y demuestran que se está avanzando en la buena dirección, y animan al personal de la Oficina de Consumo a seguir trabajando en la mejora de la prestación del servicio, buscando siempre el beneficio del consumidor.

XVIII JORNADA PROVINCIAL DE CONSUMO

El día 14 de marzo de 2014, se celebró la XVIII Jornada Provincial de Consumo, evento que tiene como objetivo mantener activa la comunicación entre la Oficina de Consumo y las entidades locales de la provincia, como receptores primeros que son de las preocupaciones de sus vecinos. A lo largo de estos 18 años, cientos de representantes municipales han participado activamente en esta iniciativa pionera que otras administraciones provinciales y autonómicas han tomado como modelo.

En esta edición, la Diputación de León se sumó a la campaña **Tus derechos tienen crédito**, dedicando la segunda parte de la Jornada a conocer mejor la información que como consumidores debemos recibir de las entidades financieras antes de suscribir un contrato. Para ello, se contó con la colaboración del Banco de España, y en concreto, de D. José Luis Nevado Sánchez, Técnico del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, que desarrolló la ponencia: ***La información al cliente en los diferentes contratos bancarios: servicios de pago, crédito al consumo, préstamos y créditos hipotecarios.***

Tus derechos tienen crédito

CHARLAS INFORMATIVAS

La información es el pilar fundamental sobre el que se apoya la defensa de los derechos del consumidor. Por ello, la Diputación de León, a través de la Oficina de Consumo, destina una parte fundamental de los recursos para la formación del consumidor a impartir charlas por toda la provincia. Esta actividad procura paliar la elevada tasa de conflictividad existente en relación con determinados sectores, mediante una información adecuada sobre los derechos de los usuarios que se intenta transmitir de manera amena y sencilla.

En 2014 se recibieron 86 solicitudes de charlas procedentes de ayuntamientos, juntas vecinales y asociaciones de todo tipo, que se concretaron finalmente en un programa de 51 charlas.

CURSOS DE COMERCIO ELECTRÓNICO

En 2014, la Oficina de Consumo organizó un nuevo curso en torno a las nuevas tecnologías. Con una duración de cuatro horas distribuidas en dos jornadas, el Taller teórico-práctico de compra electrónica fue impartido en cuatro de los seis Centros Innovadores de Acción Social (CIAS) existentes en la provincia: La Pola de Gordón y Valencia de Don Juan en abril, Carracedelo en mayo, y Astorga en el mes de junio. La utilización de estos centros, todos ellos dotados de una sala informática con equipamiento completo para cada asistente, permitió dar

a los alumnos una formación basada en la práctica, con simulaciones de compra en Internet y análisis en detalle de cada uno de los pasos de dicha compra. 55 personas asistieron a estos cursos, 19 de ellas en La Pola de Gordón, 11 en Valencia de Don Juan, 9 en Carracedelo y 16 en el taller realizado en Astorga.

LA OFICINA DE CONSUMO DIPUTACIÓN DE LEÓN

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.

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**

¿DÓNDE ENCONTRARNOS?

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