

Revista de información al consumidor de la Diputación de León

# CONSUMIDOR

número 14 | 2018

# aldÍA



## ALQUILAR UN COCHE SIN SORPRESAS

LA DIPUTACIÓN DE LEÓN APUESTA  
POR EL COMERCIO RURAL

EL NUEVO BONO SOCIAL

CONTRATOS DE ELECTRICIDAD

OPTIMIZA EL USO DE LA ENERGÍA

LA TARJETA DE CRÉDITO DE DON JOSÉ

FINANZAS PARA TODOS

AGUA DEL GRIFO FILTRADA EN  
ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN

SEGUROS: COBERTURA DE DAÑOS POR  
ATROPELLO DE ANIMALES CINEGÉTICOS

NOVEDADES EN LAS LÍNEAS 118

PRÉSTAMO HIPOTECARIO:  
POR FIN LA CASA ES MÍA

¡ATRAPADO POR LA TARJETA DE  
CRÉDITO!



DIPUTACIÓN  
DE LEÓN



OFICINA  
DE  
CONSUMO

# sumario

CONSUMIDOR  
aIDÍA

Alquilar un coche sin sorpresas .....	4
La Diputación de León apuesta por el comercio rural .....	7
El nuevo bono social .....	8
Contratos de electricidad .....	10
Optimiza el uso de energía .....	11
La tarjeta de crédito de Don José .....	12
Finanzas para todos .....	14
Agua del grifo filtrada en establecimientos de restauración .....	15
Seguros: cobertura de daños por atropello de animales cinegéticos .....	16
Novedades en las líneas 118 .....	17
Préstamo hipotecario: por fin la casa es mía .....	18
¡Atrapado por la tarjeta de crédito! .....	20
Actividades de la Oficina de Consumo en 2017 .....	22

**edita** Diputación de León  
Oficina de Consumo (OMIC)

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

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

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

**depósito legal**  
LE - 1195 - 2003

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

# presentación

La situación económica, los cambios sociales y el desarrollo tecnológico van dibujando año tras año los caminos por los que los consumidores hemos de movernos en el mercado, aprendiendo a adaptarnos a escenarios distintos y con arreglo a nuevas normas. Este esfuerzo de adaptación y comprensión no resulta fácil para la mayoría de nosotros, y los responsables públicos hemos de asumir, cada uno en nuestro ámbito, la tarea importantísima de facilitar a los ciudadanos la preparación y la ayuda necesarias para convivir con las nuevas circunstancias.

La labor informativa y divulgativa de la Oficina de Consumo ayuda a tomar contacto, de forma clara y sencilla, con aspectos que pueden resultar complejos y generar a los consumidores dificultades e incertidumbre. Nuestra Oficina facilita a estos, además, una herramienta accesible y eficaz para la defensa de sus intereses cuando sus derechos pueden haber sido lesionados.

Con este nuevo número de la revista *Consumidor al día* esperamos aclarar vuestras dudas sobre cuestiones tan relevantes como el nuevo bono social, las tarjetas de crédito o los seguros, y daros a conocer iniciativas en defensa de los consumidores como las que persiguen el fomento del comercio rural o la educación de la población en cuestiones financieras.

*Juan Martínez Majo*  
*Presidente de la Diputación de León*

# ALQUILAR UN COCHE SIN SORPRESAS

## ALQUILAR UN COCHE SIN SORPRESAS

Al alquilar un vehículo sin conductor nos centramos en la marca, modelo y precio, prestando poca atención a otros aspectos importantes. Solemos tener la mala costumbre de firmar el contrato en la retirada del coche sin leer sus cláusulas y no comprobar extremos que, tras la finalización del contrato, nos pueden deparar sorpresas no precisamente agradables.

Es cierto que, con mucha frecuencia, el alquiler de un vehículo está asociado a un viaje vacacional y que realmente lo que estamos deseando es recoger el coche y empezar a disfrutar de nuestro destino. En otras ocasiones, el alquiler va asociado a una necesidad puntual, y únicamente pensamos en resolver esa contingencia.

Sin embargo, es muy importante tomarse un tiempo antes de firmar el contrato y retirar el vehículo, al igual que en el momento de la devolución del mismo a la empresa. Por ello, vamos a ver qué factores y precauciones debemos tener en cuenta en cada una de las fases de la contratación.

## ANTES DE CONTRATAR

Ya sea por internet o directamente en un establecimiento, antes de contratar el alquiler de un vehículo sin conductor tenemos que comparar las ofertas del mercado, teniendo en cuenta los factores siguientes:

El arrendador debe entregar al consumidor un **presupuesto sin compromiso**, en que se incluirá la información siguiente:

- Fecha, lugar y hora para la entrega y devolución del vehículo.
- Nombre, dirección, teléfono y correo electrónico (si lo alquila por internet) de la empresa de alquiler.
- Principales características de la oferta, incluyendo su período de validez, el período de alquiler y la categoría y modelo del vehículo.
- En su caso, servicios o productos adicionales contratados (sillas para niños, GPS, ruedas de invierno, cadenas, etc.)
- **El seguro de responsabilidad civil** es obligatorio y debe estar incluido en el precio base del alquiler. Cubre lesiones o daños sufridos por terceros, así como los daños causados a los pasajeros del vehículo, pero no cubrirá los daños causados en el vehículo alquilado.

Si queremos ampliar la cobertura del seguro obligatorio, para evitar gastos extraordinarios por avería, daños al vehículo o robo, podemos contratar un seguro adicional. La empresa debe aportar una información clara y completa sobre las coberturas, exclusiones y precios de las distintas modalidades que ofrezca.

- Precio total con IVA incluido y una relación detallada con el precio de cada servicio adicional contratado (ej. seguros opcionales). Deben indicarse los suplementos, si hubiera, por entrega en distinta localidad, suplementos por aeropuertos, horario de entrega etc.
- **Límite de kilometraje.** Debe constar si existe un límite máximo de kilómetros recorridos y los suplementos que hubiera que abonar si se excede dicho límite.
- Cantidad exigida como **depósito o pre-autorización** de la tarjeta de crédito para hacer frente a posibles daños causados al vehículo. El depósito o bloqueo de una cantidad en su tarjeta de crédito se destina a cubrir los daños que puedan ocurrir durante el periodo de alquiler o cualquier facturación adicional (limpieza, pérdida de llaves, reparaciones en el vehículo, etc.).
- Descuentos o promociones y sus condiciones.

## AL RECOGER EL VEHÍCULO

En esta fase y en la devolución del vehículo debemos tomarnos todo el tiempo que sea preciso, de lo contrario podemos recibir sorpresas desagradables.

Si el modelo de vehículo contratado no está disponible, podemos pedir que nos faciliten uno de categoría superior sin incremento de precio. Si el vehículo disponible es de categoría inferior, o no cumple con las características contratadas, el precio debe reducirse de acuerdo al modelo real del vehículo facilitado, aunque el consumidor puede solicitar la cancelación del contrato y devolución de las cantidades ya pagadas.

Antes de retirar el vehículo, debemos hacer un examen exhaustivo del estado del mismo para que todos los defectos que tenga (golpes, arañazos,



accesorios no presentes o que no funcionan, etc.) se relacionen detalladamente en el documento de recepción que estará firmado por ambas partes. De lo contrario, al devolver el vehículo seremos nosotros los responsables de dichos daños o defectos.

Existen varias opciones respecto a la política de **combustible** en las empresas de alquiler de vehículos. La más extendida y menos engorrosa para el consumidor es la de recibir el depósito lleno y entregarlo al finalizar el contrato de nuevo lleno. De esta forma, el precio del combustible no afectará al importe del alquiler del vehículo. No obstante, podemos encontrar otras opciones en el mercado que incluyen el cobro del combustible que falta en el depósito al devolver el coche.

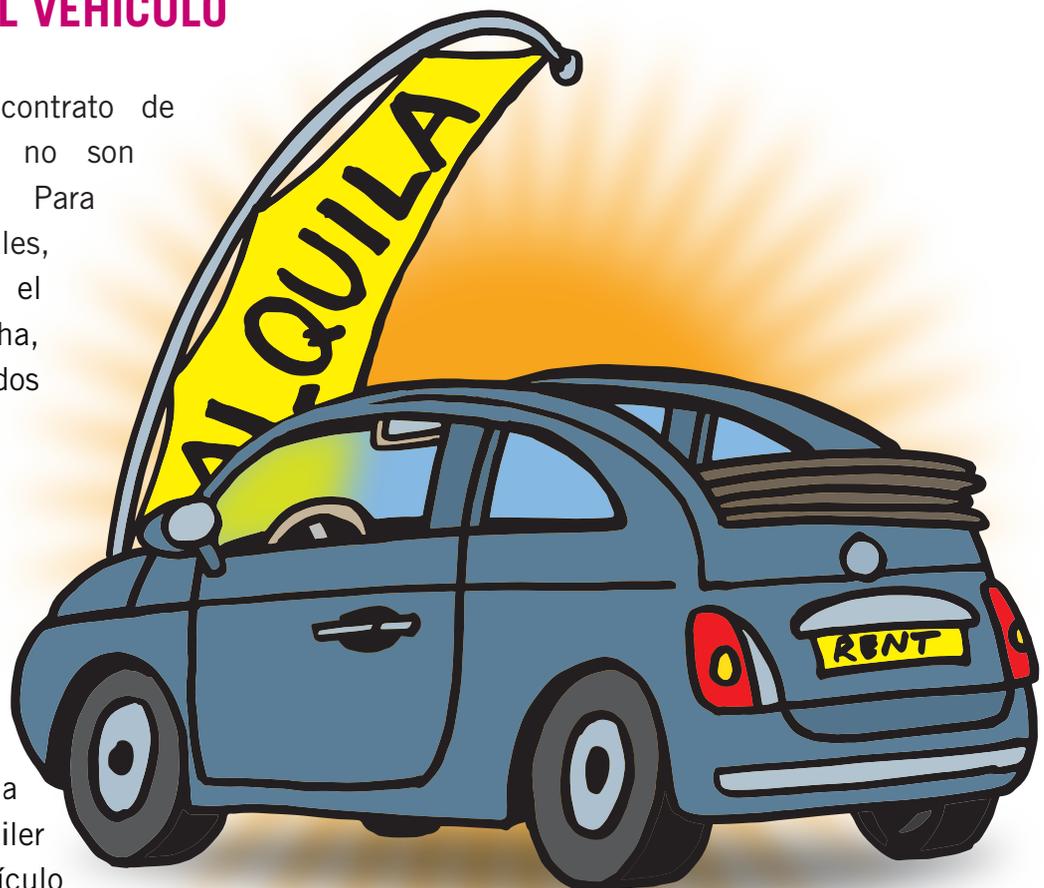
## AL DEVOLVER EL VEHÍCULO

En esta fase del contrato de alquiler, las prisas no son buenas consejeras. Para evitar cargos adicionales, debemos devolver el vehículo en la fecha, lugar y hora convenidos en el contrato. En el contrato figurarán las penalizaciones o cargos adicionales que se aplicarán si no se cumplen dichas condiciones.

El agente de la compañía de alquiler inspeccionará el vehículo para comprobar su estado, por lo que es más que recomendable

que la entrega se realice dentro del horario de apertura de la empresa de alquiler y estar presente, evitando así el cargo de gastos por posibles daños de los que no es responsable. Si nos vemos obligados a entregar el coche fuera del horario comercial, es conveniente fotografiarlo, en distintos ángulos, para tener una prueba del estado en el que se depositó. No obstante, tenga presente que asume también la responsabilidad por los posibles daños que sufra el coche hasta que el establecimiento abra y lo inspeccione.

Si el vehículo presenta daños que no tenía al ser recogido, la compañía debe comunicárselo al consumidor y aportar justificación de los gastos de la reparación antes de realizar el cargo en la tarjeta de crédito.



# LA DIPUTACIÓN DE LEÓN APUESTA POR EL COMERCIO RURAL

En nuestra provincia, la gran dispersión de población en pequeños núcleos rurales hace que existan muchas localidades cuyo equipamiento comercial es insuficiente o en muchos casos nulo, por lo que la venta ambulante se constituye como la única vía de abastecimiento de la población.

Con esta realidad, y dado que el fortalecimiento del tejido comercial en el medio rural debe considerarse prioritario, la Diputación de León está trabajando con la Junta de Castilla y León en un proyecto para el impulso de la ordenación, innovación y promoción del comercio local. Esta iniciativa pretende aportar nuevas fórmulas para impulsar la economía de la zona rural de nuestra provincia actuando sobre la actividad comercial, factor clave para el crecimiento económico y el asentamiento de la población.

Uno de los aspectos más importantes que se aborda en este proyecto es la continuidad del comercio rural tras la jubilación de los propietarios de los negocios actualmente existentes, así como la búsqueda de formatos comerciales que faciliten la supervivencia de los pequeños comercios,

evitando el desabastecimiento y fomentando el asentamiento de nuevas familias en nuestros pueblos.

En una primera fase, se está trabajando en la elaboración de un censo de establecimientos que permita tener un reflejo real de la situación actual del abastecimiento de la población en nuestros núcleos rurales, poniendo en marcha, posteriormente, acciones dirigidas a paliar los problemas en aquellas zonas más afectadas.

Dentro de este programa, la Junta de Castilla y León ha puesto en marcha el **Portal del Comerciante**, instrumento de información y asesoramiento para el comerciante y el emprendedor en el que puede encontrar herramientas para analizar la liquidez, solvencia y rentabilidad de su negocio, acceder a información relacionada con la actividad profesional, líneas de financiación, ayudas y subvenciones, entre otras utilidades.

[www.comerciante.jcyl.es](http://www.comerciante.jcyl.es)

En posteriores números de esta revista iremos informando de la evolución de este importante proyecto, así como de las subvenciones y ayudas que se convoquen con el fin de fomentar el desarrollo del comercio en las zonas rurales.



# EL NUEVO BONO SOCIAL

## EL NUEVO BONO SOCIAL DE ELECTRICIDAD

Recientemente han entrado en vigor las nuevas condiciones de aplicación del bono social de electricidad, que suponen algunos cambios importantes, pensados fundamentalmente para mejorar la protección de los consumidores considerados más vulnerables.

Se establecen tres categorías de usuarios que pueden beneficiarse del bono social: consumidor vulnerable, consumidor vulnerable severo, y consumidor en riesgo de exclusión social.

Con la nueva regulación, desaparece el derecho automático al bono social para aquellos usuarios cuya potencia contratada es menor de 3 kW. Se mantiene, en cambio, el derecho a beneficiarse de él para las familias numerosas, y para aquellas familias en las que todos los miembros perciban pensiones mínimas, independientemente de que superen los umbrales máximos de renta establecidos.

Los demás usuarios, para poder disfrutar del

bono social, deberán acreditar que no superan un límite de ingresos que se fija en función del indicador público de rentas de efectos múltiples (IPREM) -que para 2018 está establecido en 7.519,59 € en cómputo anual (14 pagas)- y del número de personas que componen la unidad familiar. Este límite puede aumentarse, además, si se acreditan circunstancias especiales, como violencia de género, o que alguno de los miembros de la familia tenga reconocida una discapacidad igual o superior al 33%, o sea víctima del terrorismo.

El bono social supone una reducción del 25% sobre el PVPC (precio voluntario para el pequeño consumidor) para los consumidores vulnerables, que aumenta hasta el 40% para los considerados vulnerables severos.

El derecho al bono social tendrá una vigencia de dos años, pasados los cuales el consumidor deberá presentar de nuevo la documentación requerida, a fin de seguir disfrutándolo. En el caso de las familias numerosas, el reconocimiento del derecho al bono social se mantendrá mientras esté vigente el título de familia numerosa.



Aquellos usuarios que ya venían disfrutando del bono social con arreglo a la normativa anterior seguirán beneficiándose de él hasta el 10 de abril de 2018, pero si antes de esa fecha no acreditan el cumplimiento de los nuevos requisitos exigidos, perderán la aplicación del bono. De hecho, los que hasta ahora disfrutaban de este bono por tener una potencia contratada de menos de 3 Kw dejarán de hacerlo en la fecha indicada, salvo que cumplan (y acrediten) alguno de los otros supuestos contemplados.

Las empresas eléctricas tienen además desde ahora nuevas obligaciones informativas en relación con el bono social, con las que se pretende conseguir que todos los usuarios sean conscientes de que este beneficio tarifario solo está disponible para los clientes que tengan un contrato con una comercializadora de referencia con la tarifa PVPC, lo que deberá ser tenido en cuenta al cambiar de empresa comercializadora tanto por los que ya sean beneficiarios del bono social como por aquellos que puedan tener intención de solicitarlo.

## REQUISITOS PARA ACCEDER EL NUEVO BONO SOCIAL

- ▶ Vivienda habitual del titular del contrato
- ▶ Potencia contratada < 10 kWh
- ▶ Contrato PVPC

UNIDAD FAMILIAR	DESCUENTO 25%		DESCUENTO 40%		LÍMITE CONSUMO ANUAL kWh
	Vulnerables	Vulnerables especiales*	Vulnerables severos	Vulnerables severos especiales*	
Sin menores	≤ 1,5 IPREM	≤ 2 IPREM	≤ 0,75 IPREM	≤ 1 IPREM	1.200
1 menor	≤ 2 IPREM	≤ 2,5 IPREM	≤ 1 IPREM	≤ 1,25 IPREM	1.680
2 menores	≤ 2,5 IPREM	≤ 3 IPREM	≤ 1,25 IPREM	≤ 1,50 IPREM	2.040
Familias numerosas	TODAS		≤ 2 IPREM		3.600
Pensionistas	PENSIÓN MÍNIMA		≤ 1 IPREM		1.680

IPREM: Indicador Público de Rentas Múltiples. Para 2017, IPREM= 7.519,59 €/año

\*Circunstancias especiales: Discapacidad ≥33%, víctimas de violencia de género, víctimas de terrorismo

# CONTRATOS DE ELECTRICIDAD

La modificación de las condiciones de aplicación del bono social se ha visto acompañada por otras medidas importantes para la protección de los usuarios domésticos de electricidad. Una de las más significativas es la de imponer a las comercializadoras la **rescisión obligatoria de cualquier servicio adicional, como los servicios de mantenimiento, al dar de baja el contrato de suministro.**

De este modo, cuando un usuario solicite el cambio de comercializadora para su suministro de electricidad, no tendrá que preocuparse de dar de baja también otros servicios contratados en relación con dicho suministro, como los servicios de mantenimiento, o los seguros de protección de pagos.

Estos contratos adicionales solo se mantendrán vigentes si, al pedir la baja de su suministro de electricidad, el consumidor indica expresamente que desea que continúen activos tales servicios.

## Interrupción de suministro en caso de impago

Otra de las novedades notables en la nueva regulación del suministro de electricidad es la del procedimiento de suspensión de dicho suministro a causa de impago.

Pero, para empezar, ¿cuándo se entiende que se ha producido un impago? El plazo para el pago de facturas de electricidad es, con carácter general, de 20 días, de modo que si se excede este tiempo, se pondrá en marcha el procedimiento para que la empresa trate de cobrar esa deuda, que es el mismo para los suministros acogidos al PVPC y para los suministros en el mercado libre, siempre que se trate, en este último caso, de suministros a personas físicas, para vivienda habitual y con potencia contratada de 10 kW o menos.

El elemento fundamental del procedimiento son las comunicaciones, y la primera de ellas, informando de la situación de impago, debe producirse en el plazo máximo de dos meses desde la emisión de la factura, o en el



momento en que se produzca el rechazo del pago, si este ocurre una vez transcurridos esos dos meses.

Las comunicaciones deben ser remitidas mediante burofax, correo certificado, o medios telemáticos con firma electrónica que permitan tener constancia de su recepción.

Una vez comunicada por la empresa la situación de impago, debe hacer llegar al consumidor un requerimiento de pago. A partir de ese requerimiento, el plazo para llevar a cabo la interrupción de suministro por impago es, con carácter general, de dos meses, que se amplía

hasta cuatro para consumidores vulnerables acogidos al bono social. No podrá suspenderse el suministro eléctrico a los consumidores en situación de especial vulnerabilidad que estén siendo atendidos por los servicios sociales de las Administraciones Públicas competentes (consumidores vulnerables severos en riesgo de exclusión social).

Como ya ocurría antes, el corte de suministro no puede realizarse en festivo o en días en que no funcione el servicio de atención al cliente, cuya intervención podría ser necesaria para reponer el servicio, ni tampoco en víspera de tales días.

# OPTIMIZA EL USO DE LA ENERGÍA

## Temperatura de la vivienda

- Por cada grado que subamos, la calefacción aumenta el consumo entre un 5 y un 7 %.
- Bajar el termostato de la calefacción durante la noche.
- Ventilar durante 10 minutos es suficiente.

## Iluminación

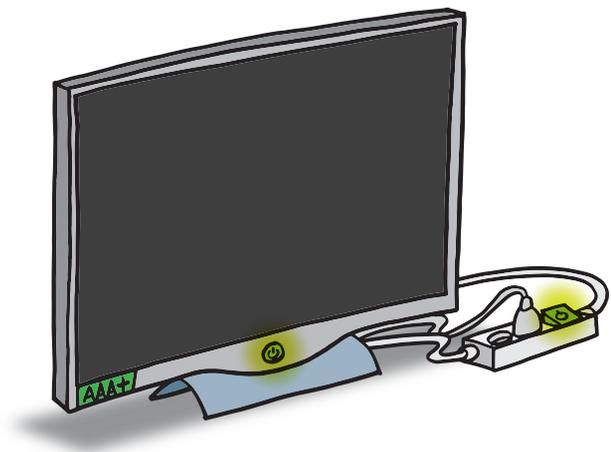
- Cambia tus bombillas a bajo consumo o LED; gastan un 80 % menos.

## Cocina

- Utiliza olla a presión y microondas para reducir los tiempos de cocción.
- Aprovecha el calor residual de las placas eléctricas.

## Electrodomésticos

- Cuando compres un electrodoméstico, busca los que tengan mayor eficiencia energética. Aunque son más caros, por cada nivel de eficiencia que subamos, se reduce el consumo en un 10-15 %.
- En modo stand-by o reposo, los aparatos no están apagados, y consumen energía.



# LA TARJETA DE CRÉDITO DE DON JOSÉ

Cuando su banco le comunicó que subía el importe de los gastos y comisiones, Don José decidió buscar otra entidad que ofreciera mejores condiciones.

## Lo que ocurrió...

Encontró un banco que tenía mejores precios y condiciones y cambió sus cuentas, firmando el correspondiente contrato.

Días después, recibió en su casa una tarjeta de crédito que no había contratado, por lo que la guardó sin más, ya que no pensaba utilizarla.

Un día decidió sentarse a revisar las comunicaciones recibidas del nuevo banco para comprobar que, efectivamente, estaban aplicando las condiciones que le habían ofrecido, observó que meses atrás habían realizado un cargo de 30 € por la tarjeta de crédito.

Contactó con la entidad y le indicaron que el contrato de la cuenta bancaria que había firmado incluía la emisión de una tarjeta de crédito con un importe anual de 30 €, por lo que no procede la devolución del importe cobrado, aunque no la haya utilizado, ya que está a su disposición.



## Lo que debe saber...

Ya que la oferta actual es amplia, debemos comparar los servicios, condiciones y precios que ofrecen las entidades, antes de decidirnos por una y firmar el contrato.

Cuando recibimos un producto no solicitado, debemos reclamar o informarnos bien del alcance del mismo y de su posible coste, para poder actuar en consecuencia.

Debemos revisar los extractos bancarios según llegan para comprobar que los cargos se corresponden con las operaciones realizadas y las tarifas contratadas.

Antes de firmar un contrato hemos de leer detenidamente las condiciones en él reflejadas y comprobar que coinciden con las ofrecidas.  
De no ser así, no debemos firmar nunca.

# FINANZAS PARA TODOS

Cuántas veces nos hemos propuesto ordenar nuestras cuentas familiares, ser más previsores para evitar endeudamientos o mejorar nuestras inversiones, pero en la mayor parte de ellas, o en todas, finalmente abandonamos el intento al encontrarnos con situaciones que nos resultan complejas o de difícil comprensión.

Con la intención de combatir la idea generalizada de que las finanzas solo son accesibles para los profesionales, y porque en realidad, la gestión de la economía personal es una responsabilidad indelegable para la que todos debemos estar preparados, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y el Banco de España han desarrollado un **Plan de Educación Financiera**. El objetivo de este programa es mejorar la cultura financiera de los ciudadanos, dotándoles de los conocimientos básicos y las herramientas necesarias para que manejen sus finanzas de forma responsable e informada.

La educación financiera permite mejorar la comprensión de conceptos y productos financieros, tomar decisiones adecuadas a las circunstancias, necesidades y expectativas de cada uno y mejorar la gestión de los riesgos que se asumen.

Para ello, se ha puesto en marcha la web FINANZAS PARA TODOS en la que se abarcan todos los productos y servicios financieros y que se dirige sin excepción a todos los ciudadanos. Podemos encontrar contenidos para niños, en los que se les hace

comprender el valor del dinero y del ahorro; para jóvenes, que les preparan para vivir el día de mañana de manera independiente, y destinados a los adultos, con ayudas para planificar decisiones básicas como la compra de una vivienda, el mantenimiento de una familia, la financiación de los estudios de los hijos o la planificación de la jubilación.

Además de información general sobre un amplio abanico de temas y noticias de interés, en FINANZAS PARA TODOS podemos encontrar herramientas y calculadoras para la planificación y mejora de la economía personal:

- Cómo llegar a fin de mes
- Economía en las distintas etapas de la vida
- Consejos para invertir
- La oferta de productos y servicios financieros
- Kit de supervivencia

Desde aquí queremos invitarles a que entren en [www.finanzasparatodos.es](http://www.finanzasparatodos.es) y descubran lo fácil que puede llegar a ser llevar con responsabilidad y conocimiento nuestras finanzas, así como comprender sin dificultad los distintos productos financieros que nos ofrece el mercado.



# AGUA DEL GRIFO FILTRADA EN ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN

Algunos restaurantes sirven a sus clientes agua no envasada, procedente de la red de abastecimiento, es decir, del grifo, pero sometida a un filtrado adicional. Esta agua se ofrece a los clientes en recipientes que no están cerrados herméticamente, y solo sirven para consumo inmediato, ya que no se puede envasar ni almacenar. Sin embargo, los recipientes a veces son botellas personalizadas con diseños exclusivos del establecimiento que inducen al consumidor a pensar que no están ante simple agua del grifo.

Como no es agua envasada, no es de aplicación en este caso la normativa correspondiente a aguas preparadas envasadas para el consumo humano, pero, evidentemente, sí que deben cumplir los criterios generales de higiene que les son de aplicación en cuanto a limpieza de recipientes, mantenimiento de filtros y controles analíticos. También tienen que ser objeto de vigilancia dentro de los procesos de autocontrol implementados en el sistema de seguridad alimentaria que el establecimiento debe tener establecido, controlando especialmente que el agua servida de esta manera no se mantenga en el recipiente más que el tiempo imprescindible, y que debe rellenarse a petición del consumidor.

## Claro como el agua

Es fundamental que esta forma de presentación del agua no induzca a error a los consumidores, haciéndoles creer que el agua así servida es agua envasada. Una botella con tapón, aunque este no esté cerrado herméticamente, puede hacer pensar al cliente que se trata de agua mineral envasada. Además, en el caso de que se cobre por este producto, tanto la carta como el tique deben señalar claramente que es agua filtrada, y no agua mineral natural.



# SEGUROS: COBERTURA DE DAÑOS POR ATROPELLO DE ANIMALES CINEGÉTICOS

La colisión o el atropello de un animal es un siniestro muy habitual en nuestras carreteras, sobre todo en determinadas zonas en las que liebres, jabalíes, corzos o zorros irrumpen con frecuencia en las vías. Según la Ley de Tráfico, en ese tipo de accidentes con especies cinegéticas (es decir, especies de caza), la responsabilidad corresponde al conductor del vehículo, con dos únicas excepciones:

Que el atropello del animal sea consecuencia directa de una acción de caza de una especie de caza mayor llevada a cabo ese mismo día, o que haya concluido, como máximo, 12 horas antes. En este caso, el responsable sería el titular del coto o el propietario del terreno.

Que el accidente se haya producido por falta de reparación en plazo de la valla de cerramiento, o por inexistencia de señales que indiquen la posible irrupción de animales sueltos.

Por lo tanto, en la mayoría de los casos en que se produzca una colisión contra un animal salvaje en la vía pública, será el conductor quien deberá hacer frente a los daños causados. Aquellos daños que afecten a otros vehículos o personas quedarán cubiertos por el seguro de responsabilidad civil (seguro obligatorio), pero ¿qué ocurre con los daños del propio vehículo? Si tenemos contratado un seguro a todo riesgo, no hay problema, ya que la póliza cubre también los accidentes por esta causa, aunque si existe franquicia, el asegurado deberá asumir esta.

Para que los conductores que no tienen un seguro a todo riesgo puedan quedar cubiertos frente a este riesgo, las compañías aseguradoras ofrecen la posibilidad de contratar la cobertura especial de daños por colisión o atropello de especies cinegéticas como garantía adicional optativa para las pólizas básicas, aunque normalmente solo ofrecen



esta cobertura para seguros a terceros ampliados con lunas, robo e incendio. Algunas aseguradoras incluyen también en esta modalidad los accidentes contra animales de granja, explotación ganadera y domésticos, aunque en estos casos, dado que es más sencillo identificar al propietario, la compañía puede luego exigirle la responsabilidad, y el siniestro no computaría ya en nuestra contra en el historial de siniestralidad.

En cualquier caso, para que la cobertura surta efecto, hay que probar la colisión con el animal, por lo que es imprescindible presentar copia del atestado que elaborará la Guardia Civil, en el que debe constar que el conductor no ha sido el causante del siniestro. Además, debemos tomar fotografías en las que se vean el animal y la matrícula del vehículo.

## NOVEDADES EN LAS LÍNEAS 118

A partir del 14 de mayo de 2018, cuando llamemos a una línea de información sobre números de abonado, líneas de cinco cifras que comienzan por 118, el titular del servicio debe informar, antes de iniciar la prestación, del precio de la llamada, impuestos incluidos, de los datos de la empresa titular del servicio, y de que la llamada durará un máximo de 10 minutos. Este mensaje ocupará los 15 segundos iniciales y no se aplicará el precio del servicio hasta que transcurran 5 segundos desde su finalización. Durante este tiempo el coste de la llamada no podrá ser superior al de una llamada ordinaria con destino a numeración geográfica.

El precio de estos servicios es libre y cada empresa establecerá sus tarifas; el cobro será por tiempo, desde que finaliza el mensaje de información indicado en el párrafo anterior, y nunca se aplicará una cuota por establecimiento de llamada o similar.

Con carácter previo a la terminación de la llamada, el prestador deberá informar nuevamente del precio máximo de la llamada, impuestos incluidos.

El acceso por parte del usuario a estos servicios nunca se podrá realizar mediante marcación automática, debiendo existir siempre intervención del usuario para que pueda exigirse el pago de este servicio.



# PRÉSTAMO HIPOTECARIO: POR FIN LA CASA ES MÍA

Cuando el **banco concede un préstamo hipotecario** para la **compra de vivienda**, es necesario firmar ante notario e inscribir en el registro de la propiedad **dos escrituras**: la de la compra-venta de la vivienda y la del préstamo hipotecario.

Pagar la última cuota de amortización del préstamo supone una gran alegría. No obstante, una vez devuelto todo el dinero prestado por el banco, la vivienda seguirá constando en el registro de la propiedad con una anotación que recoge la existencia de una carga hipotecaria.

**La cancelación de la hipoteca en el registro no es obligatoria**, sin embargo, es conveniente hacer este último trámite en previsión de una futura venta de la vivienda o para solicitar una nueva hipoteca. No efectuar la cancelación supone que el registro de la propiedad continuará informando que la vivienda no está libre de cargas.

Por ello, cuando finalicemos la amortización del préstamo conviene realizar los trámites para cancelar la hipoteca.

## TRÁMITES PARA CANCELAR UNA HIPOTECA EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD

**Opción A:** solicitar la cancelación a la entidad financiera.

El banco estará obligado a tramitar la cancelación, pero lo pondrá en manos de una gestoría y nos cobrará por los servicios prestados, además de los gastos de notaría y del registro.

**Opción B:** realizar los trámites nosotros mismos.

- Solicitar al banco un **certificado de deuda cero**; el Banco de España establece que deben facilitarlo de manera gratuita.
- Acudir con el certificado a una **notaría** para solicitar y firmar la **petición de cancelación** del préstamo, no es necesario que sea la misma notaría con la que se firmó el contrato de la hipoteca.
- El notario se encarga de convocar al apoderado de la entidad, que no puede cobrar por acudir a la notaría a firmar.
- Acudir a la **delegación de Hacienda** de la comunidad autónoma para presentar el **formulario del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales (ITP) y Actos Jurídicos Documentados** (Formulario 600).
- **Recoger la escritura del notario** firmada por el titular y por el representante del banco. Pagar el importe de la escritura en la notaría, su cuantía dependerá del importe inicial del préstamo.
- Llevar la **escritura notarial y el formulario 600 al registro de la propiedad**, donde se inscribirá la cancelación y se levantará la carga sobre la propiedad.

Para comprobar que la cancelación se ha efectuado correctamente, pasados unos días solicitar una nota simple al registro de la propiedad, este trámite se puede realizar personándose en las oficinas del registro de la propiedad o por internet.

## CANCELAR HIPOTECA POR CADUCIDAD

Desde el año 2002 es posible **cancelar en el registro** la anotación de la hipoteca **por caducidad** siempre que hayan **pasado 20 años**

desde la finalización del plazo de pago fijado en la escritura.

Si el interesado acude al registro personalmente, bastará con presentar una instancia solicitando la cancelación por caducidad, y presentar el DNI. Este trámite no supone gastos.

Es conveniente consultar si es necesario presentar la liquidación de impuestos (ITP) antes de presentar la solicitud en el registro correspondiente.



# ¡ATRAPADO POR LA TARJETA DE CRÉDITO!

Cuando no disponemos de dinero para atender una necesidad o para cumplir un sueño podemos recurrir al crédito de las tarjetas de plástico. Sin embargo, si no hemos hecho una correcta y meditada elección del producto de crédito, las consecuencias pueden complicar nuestra economía durante mucho tiempo.

Es muy frecuente utilizar para estos gastos tarjetas que permiten devolver el crédito de forma aplazada mediante el pago de cuotas periódicas en las que al importe amortizado se suman los intereses, que en muchos casos se sitúan por encima del 20%.

Existe un tipo de tarjeta de crédito muy utilizada para compras aplazadas, aunque se trata de un producto complejo, conocida como tarjeta revolving, en la que se dispone de un crédito, que una vez utilizado en su totalidad o en parte, se va reconstituyendo con el pago de

las cuotas, es decir, podemos volver a utilizar el importe amortizado en cada momento, por lo que sería equiparable a una línea de crédito permanente.

Normalmente, el importe de las cuotas de amortización del crédito dispuesto lo elige el usuario, aunque suele existir un mínimo. El problema está en que si por hacer el pago más asequible establecemos cuotas muy bajas, el plazo para amortizar se alargará y con ello aumentarán los intereses a pagar. La situación más crítica se produce cuando la cuota

mensual es tan baja que no cubre siquiera los intereses generados por el préstamo, lo que supone que no solo no estaremos amortizando nada del capital dispuesto, sino que la deuda se irá incrementando mes a mes por el importe en que los intereses excedan a la cuota, generando un efecto de bola de nieve, aunque se hayan pagado puntualmente todos los recibos.



Por ello, antes de contratar este tipo de productos debemos informarnos bien del interés que se va a aplicar al importe del crédito y de la cuota mínima que permita, además de pagar los intereses generados, amortizar lo más posible de la deuda para reducir así el plazo de amortización. El aumento de la cuota mensual acorta el periodo de amortización y por lo tanto reduce el importe de los intereses que se pagarán en la vida del crédito.

En todo caso, es necesario que el consumidor se informe bien de las condiciones económicas de la utilización de la tarjeta, en especial en las de pago aplazado, para evitar situaciones de consumo irresponsable y sobreendeudamiento. Sin embargo, dadas las características especiales de este producto financiero, al

poder reconstruirse el capital disponible y la variación de las cuotas en función del capital dispuesto en cada momento, no es posible la emisión de un cuadro de amortización previo a la contratación.

Para poder calcular la cuota mínima a pagar, evitando que se produzca el citado efecto bola de nieve, y el plazo previsto para amortizar la deuda con la cuota elegida, así como el importe total del capital a devolver tras sumar al préstamo los intereses aplicados, el Banco de España pone a disposición de los usuarios un simulador al que puede acceder en el Portal del Cliente Bancario.

<https://clientebancario.bde.es>

Como ejemplo, si el capital prestado el 31 de enero de 2018 es de 3.000€, a un interés nominal anual del 25% y con una cuota mensual de 100 €, el 28 de enero de 2022 se pagará la última cuota de amortización y el importe total pagado a la financiera será de 4.757,11 €, lo que supone un interés sobre el capital del 58,57%.

Cuando de los datos introducidos en el simulador se desprende que la cuota mensual a pagar no alcanza para cubrir los intereses del préstamo, aparecerá este mensaje:

**ATENCIÓN: CON ESTA CUOTA LA DEUDA SE CONVERTIRÍA EN INDEFINIDA E INCLUSO IRÍA AUMENTANDO CON EL TIEMPO.**

Cuando el importe de la cuota es igual a los intereses del período, la deuda viva permanecerá constante y si es inferior a los intereses, la deuda se irá incrementando en cada período por el importe en que los intereses excedan a la cuota.

Si aparece este mensaje, debemos disminuir el importe del préstamo o aumentar la cuota a pagar.

## ACTIVIDADES DE LA OFICINA DE CONSUMO EN 2017

A lo largo de 2017, la Oficina de Consumo de la Diputación de León ha mantenido una intensa labor de formación y divulgación por toda la provincia, en respuesta a la demanda llegada de ayuntamientos, juntas vecinales y asociaciones. Tras recibir casi 120 solicitudes, se elaboró un calendario de charlas que permitió llegar a todas las localidades desde las que se habían pedido, coordinando y unificando las peticiones de distintos solicitantes para un mismo lugar, de forma que finalmente se impartieron **71 charlas**, a las que asistieron alrededor de **1.700 personas**.



Por otra parte, y como es habitual cada año, el día 15 de marzo, Día Mundial del Consumidor, se celebró la Jornada Provincial de Consumo, a la que son convocados los ayuntamientos y juntas vecinales para trabajar sobre consumo. En esta Jornada, la vigésimo primera, y tras el informe anual de la Oficina de Consumo, la Directora General de Comercio y Consumo de la Junta de Castilla y León, **Irene Núñez Martín**, y la **Jefa de Servicio de Promoción Comercial** de esa misma Dirección General, **Ana María Cuesta de las Moras**, presentaron la Red de Agentes de Comercio Interior de Castilla y León (RACI), y el convenio de colaboración recientemente suscrito entre la Junta y la Diputación de León con el fin de impulsar la economía de la zona rural de nuestra provincia mediante el fortalecimiento del tejido comercial.



La **exposición de paneles informativos de Consumo** sigue recorriendo la geografía leonesa, recalando en 9 localidades, en cada una de las cuales permaneció, al menos, una semana para ser visitada por los consumidores del municipio.



En 2017, la Oficina de Consumo llevó a cabo también una intensa actividad divulgadora en las ondas, colaborando en los programas *Es la mañana de León* y *Manos arriba* de la emisora **León esRadio**, con un total de 45 espacios en el primero, y 11 en el segundo. Varios de los programas de *Manos arriba* se llevaron a cabo fuera del estudio, en distintos escenarios de nuestra provincia, como las Cuevas de Valporquero o la Estación de esquí de San Isidro, acercando los contenidos sobre consumo a distintas localidades de nuestra geografía.



Este año, nuestra Oficina se ha puesto además las botas de andar para acompañar a las personas que atraviesan la provincia recorriendo el Camino de Santiago, con un folleto desplegable llamado **El consumidor hace el Camino**, que recoge en cuatro idiomas (español, inglés, francés y alemán) información sobre los derechos del consumidor en los establecimientos comerciales, de restauración y hostelería, indicando cómo interponer una reclamación, en caso de ser necesario, así como las vías de contacto con nuestra Oficina de Consumo. Este folleto se ha distribuido entre los ayuntamientos del Camino, oficinas de turismo y albergues de peregrinos de nuestra provincia.



En el mes de octubre se celebraron en las localidades de Valencia de Don Juan y Bembibre, organizadas en colaboración con la Junta de Castilla y León, las **Conferencias sobre educación financiera**, en las que a lo largo de una mañana el público asistente tuvo ocasión de dar repaso a los conceptos básicos en relación con los contratos bancarios, de inversión y de seguros.





# 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](http://www.dipuleon.es/consumo)

## OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

**La Bañeza:** martes

Edificio Servicios Múltiples. C/ Dr. Palanca  
Tfno. 987 656 125

**Ponferrada:** miércoles

Edificio Diputación de León. C/ Río Urdiales nº 21  
Tfno. 987 427 777 ext. 227

**Bembibre:** jueves

Edificio Servicios Sociales (junto al Ayuntamiento)  
Tfno. 987 510 448

• El horario de atención al público de las oficinas es de 10.00h a 13.00h



DIPUTACIÓN  
DE LEÓN



OFICINA  
DE CONSUMO