

CONSUMIDOR AL DÍA

Revista de información al consumidor de la Diputación de León

Número 9 2012



DIPUTACIÓN
DE LEÓN

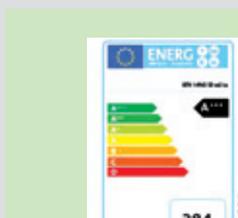


OFICINA
DE
CONSUMO

SUMARIO



**IVA: CÓMO
HEMOS
CAMBIADO... 4**



**NUEVO
ETIQUETADO
ENERGÉTICO 6**



**INFORMACIÓN
ENERGÉTICA
DE LOS
NEUMÁTICOS 7**



**SUSTITUCIÓN DE
CONTADORES DE
ELECTRICIDAD 8**



**CUANDO NO
SE PUEDE
PAGAR LA
HIPOTECA... 10**



**LA REVISIÓN
DE GAS EN
CASA DE DON
JOSÉ 12**



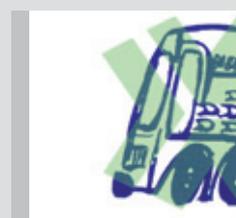
**CONTRATOS
BANCARIOS Y
LETRA (NO TAN)
PEQUEÑA 14**



**118XX:
SERVICIOS DE
INFORMACIÓN
TELFÓNICA 16**



**NOVEDADES
EN LAS
REBAJAS 18**



**NOTICIAS DE
LA OFICINA DE
CONSUMO 20**

coordinación
Elena Cimas Hernando
M^a Rosario Teresa Heredia

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



Editorial MIC

Producción Editorial:

Tel.: 902 271 902 / Fax: 987 807 983

mic@editorialmic.com / www.editorialmic.com

Editorial MIC es miembro de la Asociación Española de Editoriales
de Publicaciones Periódicas, a su vez miembro de la FIPP

Queda prohibida la difusión de los contenidos de esta publicación
por cualquier medio sin autorización de los editores.



D.L.: LE-1195-2003



Descarga esta publicación
desde tu smartphone



**DIPUTACIÓN
DE LEÓN**

PRESENTACIÓN



La Diputación de León pone en vuestras manos un nuevo número de la revista *Consumidor al día*, con la que se pretende acercar a los ciudadanos una información vital para racionalizar el consumo en nuestros hogares, algo imprescindible para afrontar estos difíciles momentos.

Si conocer los productos y servicios que el mercado nos ofrece es importante en cualquier situación, se convierte en fundamental cuando la crisis obliga a recortar los gastos familiares de manera drástica. Por eso, en la elección de los temas que se desarrollan en este número se ha tenido muy presente la búsqueda del ahorro, que cuando se refiere a cuestiones energéticas comporta además un freno al deterioro medioambiental que acompaña a los excesos en el consumo.

Los aspectos relativos a los productos financieros, terreno en el que el consumidor medio se mueve con poca soltura debido a su complejidad, protagonizan varias de las páginas de esta revista. Como es habitual, también encuentran eco en ellas las novedades normativas como los nuevos tipos impositivos, cambios en la actividad comercial o la sustitución de los contadores de electricidad, que son resumidos y explicados con un lenguaje sencillo y claro.

A pesar del esfuerzo en la reducción del gasto, que ha llevado a un recorte del presupuesto disponible para la protección del consumidor en nuestra provincia, la Diputación de León se ha esforzado en mantener una intensa actividad en las tareas de información y divulgación, como lo prueba el abultado apartado de *Noticias de la Oficina de Consumo*, en el que se recogen las actividades desarrolladas en los últimos meses.

Confío en que esta iniciativa, un año más, sirva de ayuda para, entre todos, acercarnos al objetivo de asegurar la protección integral de los consumidores leoneses.

Isabel Carrasco Lorenzo
Presidenta de la Diputación de León

IVA: cómo hemos cambiado...

El 1 de septiembre comenzaron a aplicarse los nuevos tipos del IVA, con la excepción del IVA correspondiente a la vivienda, cuya subida quedó aplazada hasta el 1 de enero de 2013. Ello ha supuesto una subida generalizada de precios, en algunos casos importante, que el consumidor final debe soportar.

El IVA (Impuesto sobre el Valor Añadido) es un impuesto que se aplica en las entregas de bienes y prestaciones de servicios efectuadas por empresarios y profesionales, dentro del territorio de la Unión Europea, así como en las importaciones de bienes.

Se trata de un **impuesto indirecto**, ya que la Agencia Tributaria no lo recauda del consumidor, sino que son las distintas empresas y profesionales quienes lo cobran a lo largo del proceso de producción y comercialización, y liquidan periódicamente con Hacienda. Pero quien lo paga realmente es el consumidor final, por los bienes entregados o servicios que se le han prestado. Los empresarios y profesionales, por tanto, son meros intermediarios en el pago del impuesto, pero no deben soportarlo, excepto, naturalmente, cuando actúan como consumidores finales.

Tipos de IVA

En España, y tras la última reforma aplicada el pasado mes de septiembre, los tipos de IVA existentes son:

- **Tipo general: 21%** (antes del 1 de septiembre era el 18%).
- **Tipo reducido: 10%** (antes del 1 de septiembre era el 8%)
- **Tipo superreducido: 4%**.

Como se observa, el único tipo que no ha variado ha sido el superreducido, que se mantiene en el 4%. Sin

embargo, algunos productos que estaban en este apartado han salido de él con la reforma, pasando a pagar un IVA mayor. Así ocurre con la **vivienda libre**, que ha estado tributando desde agosto de 2011 al 4% (antes de esa fecha tributaba al tipo reducido, entonces en el 8%), y volverá ahora a pagar el tipo intermedio, que se sitúa en el 10%. Sin embargo, como se ha indicado al comienzo, este es el único bien al que no se le ha aplicado en septiembre el incremento del IVA que le corresponde, sino que se ha aplazado hasta el **1 de enero de 2013**. Por tanto, todas las viviendas libres nuevas que se adquieran a partir del comienzo de 2013 tendrán una notable subida de precio. Por ejemplo, el precio final de una vivienda nueva que cueste 120.000 € + IVA, pasa de 124.800 a 132.000 €. En cuanto a las viviendas de segunda transmisión y posteriores, no están gravadas con el IVA, sino con el **Impuesto de Transmisiones Patrimoniales**, que en la comunidad autónoma de Castilla y León se sitúa con carácter general en el 7%, aunque existen reducciones para distintos colectivos como familias numerosas, menores de 36 años y personas con discapacidad igual o superior al 65%. Pero la salida más aparatosa del grupo de productos con IVA superreducido fue la del **material escolar**, que pasó directamente de tributar el 4 a pagar el 21%. Puesto que la subida entró en vigor el 1 de septiembre, precisamente

al borde del comienzo del curso escolar, este fue el primer susto que se llevaron muchas familias en relación con las novedades tributarias.

No obstante, como veremos a continuación, se produjeron otras subidas importantes, en bienes y servicios que pasaron de pagar el 8% al 21%, al cambiar del tipo reducido al tipo general.

Entretenerse sale más caro...

Son varios los productos y servicios relacionados con el ocio y el entretenimiento que se encarecieron notablemente con los cambios fiscales, ya que pasaron a pagar el 21%, cuando antes de septiembre tributaban al 8%:

- **Entrada a teatros, espectáculos, cines, conciertos, zoológicos, circos, parques de atracciones y atracciones de feria.**
- **Servicios mixtos de hostelería,** que incluyen todos aquellos prestados por salas de bailes, salas de fiestas, discotecas y establecimientos de hostelería y restauración en los que, conjuntamente con el suministro de alimentos o bebidas, se ofrecen servicios recreativos de cualquier naturaleza, tales como espectáculos, actuaciones musicales, discoteca, salas de fiesta, salas de baile y karaoke. Los servicios “sencillos” de restaurantes, hoteles y



balnearios siguen en el tipo reducido, por lo que tributan al 10%.

- Si es usted amante de la actividad física, sepa que también son más caros ahora los **servicios prestados a las personas físicas que practiquen el deporte** (excepto en aquellos casos en que estén exentos): el uso de pistas, campos e instalaciones deportivas, las clases para la práctica del deporte, las cuotas de los gimnasios, las actividades relacionadas con deportes de aventura (rafting, trekking, escalada, senderismo, etc.) y el alquiler de equipos y material deportivos, como esquís, tablas de snowboard, equipos de submarinismo, palos de golf, etc.

- Y si el deporte le gusta, pero para verlo en televisión, también le toca pagar más, porque los **servicios de televisión digital** también pasan al tipo general del 21%.

- Lo mismo sucede con las **flores y plantas vivas de carácter ornamental**, así que si usted dedica su tiempo libre a la jardinería, sepa que su hobby le sale ahora bastante más caro que antes.

...y morir se también.

Y es que los **servicios funerarios** efectuados por empresas funerarias y cementerios también se ven afectados por una subida del IVA del 8 al 21%.

Otro tanto sucede con servicios de cirugía estética, depilación láser, mesoterapia y tratamientos para adelgazar, masajes prestados por fisioterapeutas y servicios de nutrición y dietética, siempre que se trate de **servicios realizados al margen del servicio médico de diagnóstico, prevención o tratamiento de enfermedades.**

Y si se le han puesto los pelos de punta con estas noticias, ándese con cuidado, porque remediarlo sale más caro que antes: también ha subido del 8 al 21% el IVA de los **servicios de peluquería.**

NUEVO ETIQUETADO ENERGÉTICO

ELECTRODOMÉSTICOS

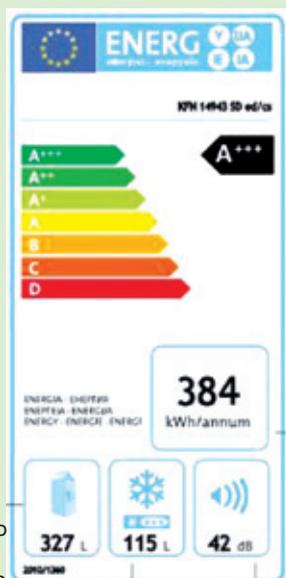
El competitivo mundo de la tecnología ha encontrado un estímulo a la hora de innovar sus productos en el propio etiquetado energético, siendo un reto la mejora de la eficiencia del producto, especialmente en lo referente al consumo de energía, y por lo tanto la protección del medio ambiente. Por ello, la etiqueta se ha actualizado para adaptarse a las nuevas ofertas del mercado.

En esta nueva etiqueta han desaparecido las letras y colores correspondientes a las categorías menos eficientes, pero incorpora tres nuevos niveles dentro de la categoría A, que son el A+, A++ y A+++.

Además, la nueva etiqueta incorpora más información que la puramente energética, y sustituye los textos por pictogramas para que sea más fácil de leer. Una de las nuevas indicaciones de esta etiqueta nos informa del número de decibelios de ruido asociado al funcionamiento del aparato.



Lavavajillas



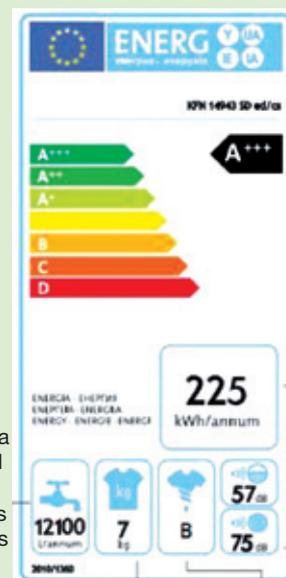
Volumen de almacenamiento disponible en compartimentos sin clasificación de estrellas

Volumen de almacenamiento para productos congelados

Decibelios de ruido asociado al funcionamiento del producto

Consumo estimado de energía a lo largo del año. Basado en resultados de ensayo normalizados durante 24 horas

Frigorífico



Consumo estimado de litros de agua a lo largo del año, basado en 220 ciclos normalizados de lavado

Kilos de capacidad del producto Normalización para el programa de algodón a 60° a carga completa

Clase asociada a la eficacia del centrifugado

Consumo estimado de energía a lo largo del año, basado en 220 ciclos normalizados de lavado

Decibelios de ruido asociado al funcionamiento del producto en fases de lavado y centrifugado, para el programa normalizado de algodón a 60° a carga completa

Lavadoras

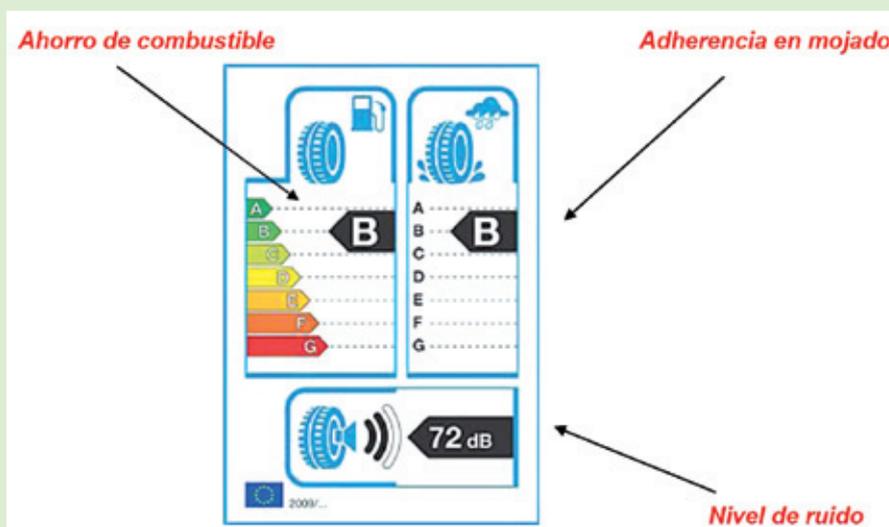
LOS NEUMÁTICOS ESTRENAN ETIQUETA ENERGÉTICA

Muy similar al destinado a los electrodomésticos, marca niveles que van desde el color verde, identificado con la letra A -mayor eficacia-, hasta el color rojo y letra G, para los neumáticos con menor tasa de aprovechamiento de los recursos.

La etiqueta energética de los neumáticos indica el nivel de eficacia respecto al consumo de carburante, la adherencia del neumático al suelo mojado y el nivel de ruido ocasionado por el neumático.

Además de elegir el neumático más eficiente para nuestro vehículo,

no debemos olvidar que debemos verificar periódicamente el estado de desgaste que presenta, así como su nivel presión. Circular con presión inferior a la indicada por el fabricante en los neumáticos disminuye su duración, aumenta el consumo de combustible y la distancia de frenado, reduce la adherencia al asfalto del vehículo e incrementa el riesgo de aquaplaning, lo que echa en saco roto todos nuestros esfuerzos a la hora de elegir el neumático más seguro y eficiente, por mucho que hayamos estudiado y comparado la información aportada por el etiquetado.



SUSTITUCIÓN DE CONTADORES DE ELECTRICIDAD

Desde hace unos años, las compañías eléctricas están trabajando para adaptarse a la nueva reglamentación sobre los equipos de medida, con la puesta en marcha del llamado proyecto STAR: Sistema de Telegestión y Automatización de la Red.

La normativa exige que todos los contadores de electricidad para suministros con una potencia contratada de **15 kW o menos** sean sustituidos por “**contadores inteligentes**” que dispongan de discriminación horaria, y puedan ser gestionados a distancia (telegestión). Este cambio, que debe estar completado en 2018, se irá acometiendo paulatinamente por las distribuidoras: al finalizar el 2014, el 35% de los contadores tienen que haber sido ya sustituidos, porcentaje que debe alcanzar el 70% al acabar el 2016, culminando todo el proceso de cambio, como se ha indicado, el 31 de diciembre de 2018.

Estas operaciones serán llevadas a cabo por la empresa distribuidora de electricidad que corresponda a nuestra zona, con independencia de cuál sea la empresa comercializadora con la que tengamos el contrato. La distribuidora es la propietaria de los contadores, y la encargada de gestionar las lecturas y comunicar los datos a las comercializadoras, que son quienes “venden” la electricidad y facturan a los clientes.

La **telegestión** permitirá que la red eléctrica tradicional se convierta en una Red Inteligente, que permita ofrecer más servicios, además de mejorar la calidad de suministro y la atención a

los clientes, fundamentalmente en lo relativo a modificaciones contractuales -como cambios de tarifa o de potencia-, al poder realizarse estos a distancia, sin intervención en el cuarto de contadores. Se reducirán también los tiempos de interrupción del suministro por avería, al poder localizar el origen de esta más rápidamente. Los nuevos sistemas permitirán al usuario, además, conocer con mayor exactitud sus hábitos de consumo de electricidad, y gestionar de forma más eficiente dichos consumos para poder reducir su factura.

En definitiva, del mismo modo que la red telefónica dio el salto hace años de la transmisión solo de voz a la transmisión de voz + datos, por las redes eléctricas dejará de circular solo electricidad, para dar también cabida a los datos.

Por otra parte, los nuevos contadores, al permitir la transmisión de los datos de consumo, supondrán la **desaparición de las lecturas estimadas**. Las empresas distribuidoras dispondrán en todo momento de lecturas reales, sin necesidad de que nadie se desplace hasta nuestra casa para leer la pantallita.

“¿Tendré que pagar algo?”

Muchos usuarios se han echado ya a temblar. ¿Cuánto nos va a costar ese cambio a los clientes?

La retirada del viejo contador y la instalación del nuevo son gratuitas para el usuario. Por lo tanto, en ningún caso el personal que realice la operación exigirá cantidad alguna por ello, ni solicitará datos bancarios o de tarjetas de crédito. Por supuesto, los operarios que llevan a cabo estos trabajos están debidamente acreditados e identificados.

Para aquellos usuarios que, en lugar de tener el contador de medida en régimen de alquiler, sean propietarios del mismo, la sustitución del equipo se hará en las mismas condiciones señaladas. Como se estima que estos aparatos tienen una vida media de quince años, el usuario podrá disfrutar del nuevo contador sin pagar nada hasta el momento en que, si no se hubiese sustituido, el contador de su propiedad, el que fue retirado, hubiera cumplido esos quince años. A partir de ahí, el usuario podrá optar por comenzar a pagar alquiler, o solicitar la retirada de ese equipo e instalar uno adquirido por él.

El tamaño del nuevo contador no varía, por lo que se instalará en el mismo lugar en el que se encuentran los equipos de medida preexistentes.

¿Tiene que estar el usuario presente cuando hagan el cambio?

El cambio de contador en sí mismo no requiere la presencia del cliente, dado que se encuentra en el exterior del domicilio de suministro. Pero, con los nuevos equipos, el Interruptor de Control de Potencia (ICP), que hasta ahora iba colocado en el interior de las viviendas y locales, va incorporado al contador, lo que sí exige que el usuario esté presente para permitir esa operación.



Además, si estamos presentes en el momento del cambio, podremos verificar las lecturas del contador que se quita y del que se coloca, lo que ayudará a evitar problemas posteriores.

Ya me han sustituido el contador. ¿Cambiará algo en mi factura?

La única factura diferente será la primera que recibamos tras el cambio del equipo de medida. Esa factura estará dividida en dos bloques. El primero recogerá el consumo desde la lectura anterior hasta la que marque el contador en el momento de la retirada. El segundo bloque corresponderá al consumo desde la fecha del cambio al nuevo contador hasta la fecha de la factura. El importe global no se verá alterado en ningún caso.

Por lo demás, en la factura solo variará el importe del alquiler del contador. En octubre de 2011 se estableció para este concepto un precio mensual de 0,81 €/mes para los suministros monofásicos, y de 1,15 €/mes para los trifásicos.

CUANDO NO SE PUEDE PAGAR LA HIPOTECA...

La profunda crisis económica por la que estamos pasando ha llevado a muchas familias a situaciones dramáticas que, como consecuencia de la situación de desempleo prolongada en el tiempo, ya no pueden pagar el préstamo hipotecario contratado para la adquisición de su vivienda. Esta circunstancia pone en marcha los procesos de ejecución hipotecaria que suponen la pérdida de la vivienda, generando serios problemas para el sustento de la familia en condiciones dignas.

Para intentar paliar este grave problema, los poderes públicos han instrumentado unas vías alternativas para evitar la pérdida de la vivienda o, en su defecto, poder realizar la dación en pago, que consiste en la entrega de la vivienda liberando definitivamente todas las deudas pendientes del préstamo hipotecario.

Los beneficiarios de estas medidas deben estar situados en el denominado **umbral de exclusión**, determinado por la condición de todos los miembros de la unidad familiar en situación de desempleo, que la cuota hipotecaria sea superior al 60% de los ingresos netos que perciban el conjunto de los miembros de la unidad familiar, y que no se disponga de propiedades con las que poder hacer frente a la deuda.

Prácticamente todas las entidades bancarias han suscrito el **código de buenas prácticas para la reestructuración viable de las**

deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual que regula este tipo de medidas. Por ello, si usted se encuentra situado en el arriba definido umbral de exclusión, puede acudir a su entidad financiera, y solicitar la reestructuración de su deuda hipotecaria. La solicitud debe ir acompañada de la documentación que pruebe su situación en el umbral de exclusión.

Desde que se acredita ante la entidad bancaria la situación en el umbral de exclusión, el interés moratorio aplicable será, como máximo, el resultante de sumar a los intereses pactados en el préstamo un 2,5% sobre el capital pendiente del préstamo.

En el plazo de un mes desde la presentación de la solicitud y la documentación correspondiente, la entidad deberá ofrecer un plan de **reestructuración** consistente en:

- Carencia en la amortización de capital de cuatro años.
- Ampliación del plazo de amortización hasta un total de 40 años, a contar desde la concesión del préstamo.
- Reducción del tipo de interés aplicable a Euribor + 0,25 % durante el plazo de carencia.

Si con esta reestructuración la cuota resultante sigue siendo superior al 60% de los ingresos que perciban conjuntamente todos los miembros de la unidad familiar, la entidad puede ofrecer otras **medidas complementarias**. Estas medidas

consisten en la aplicación de una quita, es decir, la reducción del capital pendiente de amortizar.

Finalmente, si en el plazo de doce meses desde la solicitud de reestructuración, ni la reestructuración ni las medidas complementarias resultan viables al superar la cuota hipotecaria mensual el 60% de los ingresos familiares, la entidad estará obligada a aceptar la entrega de la vivienda hipotecada quedando definitivamente cancelada la deuda, medida denominada **dación en pago de la vivienda habitual**.

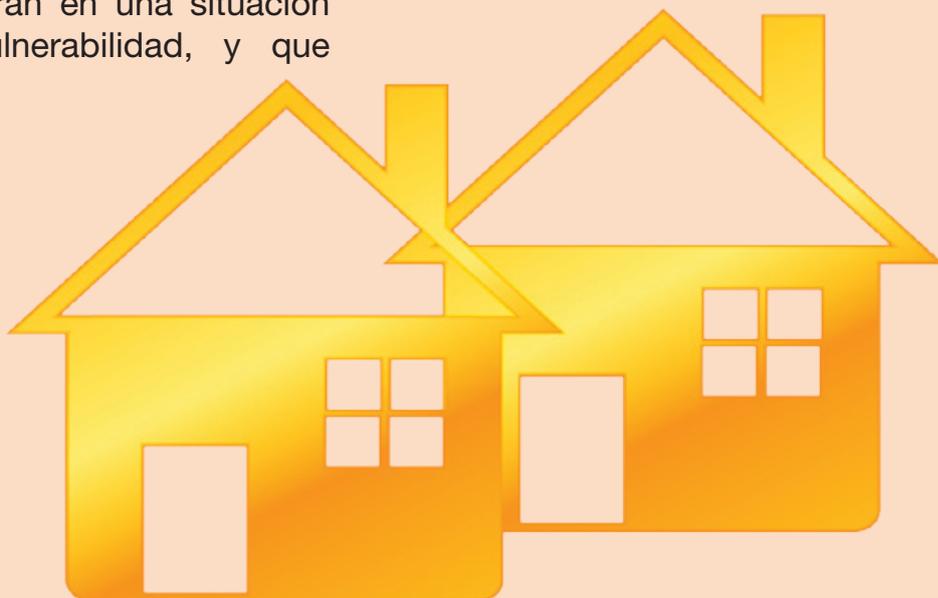
El deudor, si así lo solicita en el momento de pedir la dación en pago, podrá permanecer durante el plazo de dos años en la vivienda en arrendamiento, siendo el importe de la renta el 3% del importe total de la deuda en el momento de la dación, y podrá obtener ayudas a los inquilinos.

El día 16 de noviembre de 2012, se ha publicado el Real Decreto Ley 27/2012, de **medidas urgentes para reforzar la protección de los deudores hipotecarios** que suspende, durante dos años, los desahucios de familias que se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad, y que

cumplan una serie de requisitos en cuanto a su situación económica. Esta norma también contempla la creación de un **fondo social de viviendas** para permitir el acceso a alquileres con rentas asumibles a aquellas personas que hayan sido desalojadas de su casa por impago de la hipoteca.

El deudor que esté inmerso en un procedimiento de ejecución hipotecaria, y antes de la ejecución del lanzamiento de su vivienda, podrá solicitar al juez o notario encargado del procedimiento la suspensión durante dos años, acreditando que cumple los requisitos establecidos en esta nueva norma.

La grave situación social en que nos encontramos está generando continuos cambios normativos en un intento de reducir su impacto sobre las familias especialmente vulnerables. Por ello, si usted se encuentra en dificultades para afrontar el pago de su hipoteca, le recomendamos que se informe de la posible existencia de medidas aplicables en su caso particular.



LA REVISIÓN DE GAS EN CASA DE DON JOSÉ

D. José, realizó la revisión de la instalación de gas de la cocina y el calentador de agua de su casa en octubre de 2010, mediante una empresa instaladora debidamente autorizada, la cual expidió el certificado Oficial de dicha revisión. Recientemente, recibe la visita de dos técnicos de una empresa de instalación de gas que le comunican que deben realizar la revisión obligatoria de su cocina y calentador de gas.

Lo que ocurrió...

Antes de poder reaccionar, y sin darle tiempo a comprobar si la revisión anterior estaba aún vigente, los operarios entran en su casa advirtiéndole que si no realizaban la revisión estaría seriamente amenazada la seguridad de la vivienda, y de sus ocupantes.

Sin atender el desacuerdo de D. José, los operarios se ponen manos a la obra.

Finalizado el trabajo, D. José firma los dos documentos que le entrega el técnico. Uno de ellos es el PRESUPUESTO del servicio y el otro la FACTURA.

El importe del servicio prestado asciende a más de 100 €, e incluye el cambio del tubo flexible, sustitución del regulador y la emisión de un contrato de mantenimiento de la instalación.

Después de haberse marchado el técnico, D. José se da cuenta de que se han llevado las piezas sustituidas de su instalación.



Lo que debe saber...

La revisión periódica realizada en octubre de 2010, tiene una validez de 5 años. El técnico muestra un comportamiento desleal por engaño al insistir en la necesidad de realizar la revisión sin haber transcurrido el plazo legal, aludiendo a posibles riesgos para el usuario o su familia.

Antes de la realización de un servicio a domicilio, deben presentarle un presupuesto por escrito gratuito en el que consten los trabajos a realizar y el importe. No podrán iniciar los trabajos sin que antes firme la aceptación del presupuesto, o la renuncia expresa al mismo.

Nunca firme documentos sin leer su contenido y estar de acuerdo con éste. Al firmar el presupuesto previo, en que se indica que ha sido aceptado antes de la elaboración de los trabajos, no podremos alegar haberlo recibido después.

El contrato de mantenimiento no es obligatorio y nada tiene que ver con la revisión de la instalación de gas. El técnico se ha limitado a sustituir dos elementos de la instalación, pero no ha realizado la revisión de la misma, motivo por el que no expide el certificado de la instalación.

Si D. José hubiera solicitado las piezas sustituidas, podría probar que se había realizado una sustitución indebida de piezas al no estar caducadas ni defectuosas por avería y formular la denuncia por ello.

Las empresas suministradoras de gas butano informan a los propietarios y usuarios de las instalaciones para las que en ese año finalice el plazo desde la revisión anterior.

Antes de realizar la revisión, solicite presupuestos a empresas autorizadas antes de contratar el trabajo con una de ellas.

CONTRATOS BANCARIOS Y LETRA (NO TAN) PEQUEÑA

El Banco de España ha dado un paso más hacia el objetivo de “racionalizar y aumentar las obligaciones de transparencia de las entidades bancarias”, publicando una nueva Circular que persigue, en definitiva, ofrecer una mayor protección de los usuarios en productos y servicios bancarios. Con ello, pretende promover la concesión responsable de

préstamos, y exigir a los bancos y otras entidades financieras la aplicación de políticas y procedimientos que favorezcan la prudencia y la atención específica a las necesidades y posibilidades de los clientes.

Antes de contratar cualquier producto, los clientes deben ser informados de forma adecuada para que puedan



comprender las características del mismo y evaluar, siempre de acuerdo con sus conocimientos y su experiencia, si es adecuado a sus intereses.

Las explicaciones deben ser particularmente claras, al contratar préstamos y créditos, en lo que se refiere al **modo de cálculo de las cuotas y de otros costes o penalizaciones**. El cliente debe comprender perfectamente las obligaciones que asume con el contrato, y las consecuencias que pueden derivarse de su incumplimiento. En este tipo de productos, además, también los avalistas, si existen, deben recibir una explicación lo suficientemente clara y adecuada para comprender sus responsabilidades.

Una vez celebrado el contrato, el cliente debe obligatoriamente recibir un ejemplar del mismo. No es que esto sea nuevo, pero ahora se establece expresamente la responsabilidad de la entidad a la hora de acreditar este trámite, ya que **debe conservar el “recibí” firmado por el cliente cuando se le entregó el contrato**, además de guardar una copia de dicho contrato suscrita por el consumidor.

Para facilitar la comprensión de los contratos, la nueva norma regula también aspectos formales, tanto de estos como de la información previa que las entidades financieras ofrezcan a propósito de los mismos. Así, la llamada **“letra pequeña”** que contengan los documentos contractuales –o, como la propia Circular la denomina, quizá más apropiadamente, *letra minúscula*– **no podrá tener una altura menor de dos**

milímetros. Además, es obligatorio que todo lo que se destaque en la información previa a un contrato se haga del mismo modo. Así, si el texto a destacar se ofrece en negrita, no se podrá usar ésta para otra información del documento, ni siquiera en los títulos del mismo.

Pero, sentadas las bases para garantizar un nivel adecuado de información en relación con los contratos, los usuarios no pueden tampoco mirar para otro lado, ni encogerse de hombros alegando desconocimiento, cuando se trate de asumir sus propias responsabilidades. Esta norma recuerda también que rige la libertad de contratación y la plena eficacia de los contratos y que, en caso de incumplimiento por parte de los clientes de las obligaciones que se establecían en esos contratos, deben asumir su responsabilidad.

Los productos y servicios financieros pueden resultar demasiado complejos incluso para aquellas personas con cierta formación en estos temas. Comprender la naturaleza y condiciones de muchos de ellos requiere con frecuencia recurrir a alguien que pueda asesorarnos, a ser posible de forma imparcial.

Y, como en tantos otros casos, recuerde que, **antes de contratar un producto bancario, conviene solicitar toda la información posible** (¡por escrito!) y comparar ofertas de varias entidades. Si lo hacemos antes de comprar un pantalón o reservar un hotel, ¿no deberíamos ser igualmente meticulosos antes de contratar una hipoteca?

118XX: SERVICIOS DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA

El número 11818, el más barato, ya no existe desde comienzos de 2012.

La oferta de servicios de información telefónica es amplia y variada. Tanto que la SETSI (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información) ha considerado que el **número 11818** (servicio de información sobre números de abonado prestado por Telefónica) ya no debía estar incluido en el Servicio Universal de Telecomunicaciones. El Servicio Universal garantiza que cualquier usuario pueda tener acceso a una serie de servicios básicos, con independencia de su localización geográfica o de sus condiciones sociales y económicas. Pero en el caso de la información telefónica, como hemos dicho, la SETSI ha excluido el 11818 de ese Servicio Universal, al considerar que la prestación en competencia de este tipo de servicio, que ofrecen numerosas empresas – entre ellas, también Telefónica con otros números distintos comenzados por 118-, es adecuada y suficiente para garantizar la prestación a cualquier usuario que lo necesite.

Por esta razón, el 11818 quedó cancelado desde el 1 de enero de 2012. Si llamamos a ese número, escucharemos una locución (totalmente gratuita) que informa que ha dejado de estar operativo, y nos invita a elegir otro servicio comercial de consulta de números de abonado que comience por 118.

Una guía telefónica

Pero, ¿qué tenía de particular el 11818 frente a otros servicios similares? En primer lugar, sus tarifas eran las más asequibles, y la llamada era gratuita cuando se realizaba desde una cabina telefónica, ya que en estas no hay una guía telefónica a disposición de los usuarios, que sí la reciben en cambio en sus domicilios. Por otra parte, la información facilitada al usuario era únicamente la contenida en la guía telefónica, a diferencia de otros servicios que comienzan por 118, en los que se facilitan los datos más variados y completos... y que cobran más por ello.

Debemos tener en cuenta que, como los números de información telefónica son números especiales, las llamadas a esos servicios no entran en nuestra tarifa plana, en el caso de que la tengamos. Esas conexiones nos las cobrarán siempre aparte, por lo que tendremos un cargo añadido en nuestra factura telefónica, mayor o menor en función del servicio al que hayamos llamado.

De hecho, existen grandes diferencias de precio entre unos servicios y otros, pudiendo cobrar desde 6 céntimos a más de un euro por establecimiento de llamada, y desde 40 céntimos a casi dos euros y medio por minuto de conexión. Por eso es muy importante



Las llamadas a números de información telefónica no entran en nuestra tarifa plana.

que prestemos atención a la locución inicial en la que se informa del precio del servicio al que estamos llamando, y tener en cuenta que el coste será distinto también dependiendo de si llamamos desde un fijo o un móvil.

Servicios añadidos, a precio especial

Algunas de las empresas de consulta de números de teléfono ofrecen servicios “añadidos”, tales como la limitación del área geográfica de búsqueda (no nos buscan el número de teléfono de un restaurante concreto, sino que nos facilitan una lista de todos los que se encuentran, por ejemplo, en la zona que nos interesa), o ampliación de información (no únicamente el teléfono del cine, sino las películas que tiene en cartelera ese día).

Muchos 118XX también permiten otras facilidades para el usuario como la denominada **progresión de llamada**, consistente en que, una vez localizado el número de teléfono deseado, el operador que nos atiende nos conecta directamente con él, sin que lo tengamos que marcar. Lo que la mayoría de los usuarios ignoran es que, al aceptar este servicio tan amablemente ofrecido (*¿Quiere que le conecte directamente con el número de teléfono que ha pedido?*), la llamada establecida a continuación se va a cobrar al precio de servicio 118, y no al precio correspondiente a la llamada “normal”: metropolitana, provincial, nacional... Si se trata, por ejemplo, de la llamada al restaurante que comentábamos antes, en caso de marcar nosotros no nos supondrá ningún gasto adicional en la factura si tenemos una tarifa plana, y si no la tenemos, nos costará el precio de una breve llamada local, probablemente unos pocos céntimos. En cambio, si aceptamos la progresión de llamada, esa misma breve conversación telefónica puede costarnos varios euros.

NOVEDADES EN LAS REBAJAS

La imagen clásica de aglomeraciones y carreras de consumidores a la caza del chollo perfecto, los días 7 de enero y 1 de julio, ha pasado a la historia. Y no, no es que ya no tengamos rebajas, sino que el periodo de rebajas ya no está limitado a las fechas reglamentariamente establecidas.

A partir de ahora, las campañas de rebajas se llevarán a cabo durante los periodos y el tiempo de duración que determine el propio comerciante, aunque, las fechas de inicio y fin deben estar expuestas en el establecimiento en un lugar fácilmente visible para el público.

Las ventas en promoción, **como rebajas, saldos, liquidaciones, ofertas y ventas con obsequio**, deben cumplir una serie de normas comunes:

1.- En un mismo establecimiento pueden darse simultáneamente varias actividades de promoción de ventas, salvo en las liquidaciones, siempre que estén debidamente separadas y se respeten los deberes de información.

2.- Siempre que en un establecimiento se ofrezcan al consumidor productos a precio normal y reducido, deben estar suficientemente separados e indicados, para evitar error entre los que son objeto de reducción de precio y los que no.

3.- Cuando la actividad promocional no alcance, al menos, a la mitad de los artículos en venta del establecimiento, no podrá anunciarse la promoción de venta como una medida general.

4.- Siempre que se oferten productos a precio reducido debe figurar en cada uno de ellos, con claridad, el precio anterior junto con el precio reducido. Cuando se trate de una reducción porcentual que afecte a un conjunto de artículos, podrá realizarse un anuncio genérico, sin necesidad de que conste individualmente en cada artículo ofertado, y teniendo precaución de que estén debidamente separados de los no afectados por el descuento, y evitar así confusiones al consumidor.

5.- En las actividades de promoción de ventas, el comerciante está obligado a admitir los mismos medios de pago que acepta habitualmente en el desarrollo de su actividad comercial, de los que estará debidamente informado el consumidor.

Diferenciar rebajas, saldos y liquidaciones

Las **REBAJAS** constituyen una actividad de promoción de ventas en las que lo único que se rebaja es el precio, sin que disminuyan ni se modifiquen los derechos del consumidor. Así, los artículos que se ofrezcan en rebajas deben haber estado previamente a la venta a precio normal en el mismo



establecimiento. Además, está prohibida la venta en rebajas de artículos deteriorados o adquiridos con objeto de ser vendidos a precio inferior al ordinario.

Las prendas que llevan años en el almacén, y que algunos establecimientos ofertan en rebajas a precios de ganga, se encuentran mal encuadradas en la actividad promocional, ya que realmente se trata de

SALDOS, no de rebajas.

En una venta de saldos, si existen

productos que presentan defectos, esta circunstancia debe estar debidamente indicada.

Un comerciante puede iniciar una **LIQUIDACIÓN** cuando necesita deshacerse de las existencias de productos en su establecimiento debido a:

- Cese total o parcial de la actividad del comercio.
- Cambio de sector de comercio.
- Cambio de local o realización de obras de importancia.
- Causa de fuerza mayor.

Cuando el comerciante o fabricante ofrece cualquier incentivo o ventaja por la compra de un producto, ya sea mediante la participación en un sorteo, el obsequio de otro producto o la entrega de cierta cantidad de producto gratis, estamos ante una actividad comercial de promoción de **VENTAS CON OBSEQUIO**. Debe informarse del número de existencias del obsequio y de las bases de los concursos, sorteos o similares, en el envase, o estar debidamente divulgadas.

Hablamos de ventas en **OFERTA** cuando un comerciante ofrece alguna ventaja o incentivo por la compra de un artículo o grupo de artículos. Este tipo de promoción de ventas se lleva a cabo cuando se desea dar a conocer un nuevo producto o servicio, o conseguir aumentar su venta. Estamos hablando de las ofertas que recibimos diariamente en forma de folletos, anuncios en los medios de comunicación, en vallas publicitarias y en los propios establecimientos, referidos a disminución de precios: 2X1, 3X2, "Oferta de lanzamiento", etc., todas ellas de duración limitada.



NOTICIAS DE LA OFICINA DE CONSUMO

LA CRISIS DISPARA LAS RECLAMACIONES EN LA OFICINA DE CONSUMO

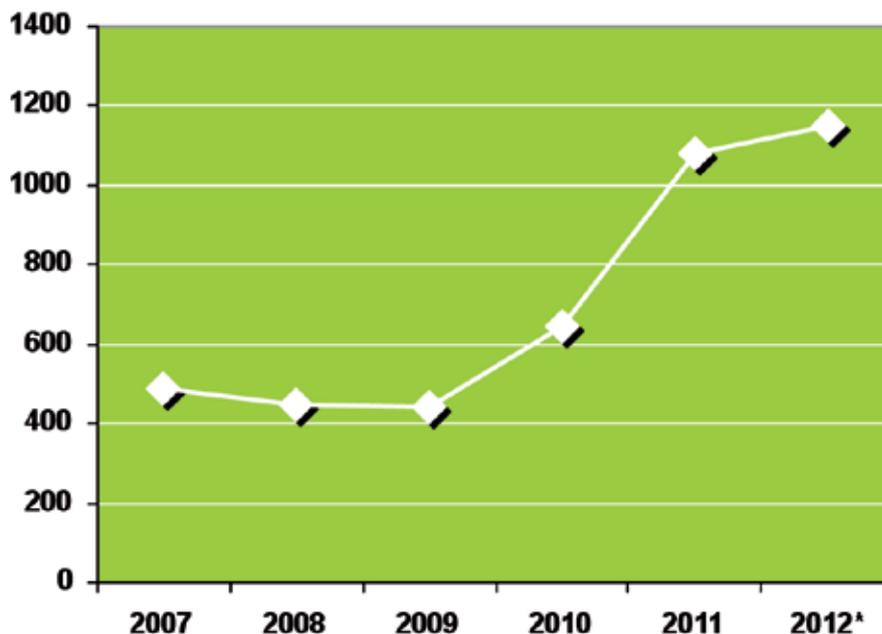
La situación de crisis económica en la que estamos inmersos ha llevado a los consumidores y usuarios a controlar especialmente sus gastos, examinando con detalle las condiciones contratadas, las facturaciones, y la calidad de los productos y servicios. Este celo del consumidor, que los organismos de consumo propugnamos durante años, parece que comienza a manifestarse con fuerza, impulsado por la necesidad de recortes en los gastos familiares.

Esta circunstancia ha provocado un incremento en la demanda de información en la Oficina de Consumo de la Diputación de León, y en el número de reclamaciones formuladas

por los consumidores y usuarios, mostrando esta últimas en 2012 un **incremento del 160%** con respecto número de reclamaciones que se recogían en el año 2009, según puede observarse en el gráfico siguiente.

Sin embargo, gracias al esfuerzo realizado por el personal de la Oficina de Consumo, este fuerte aumento en la demanda de los servicios prestados no se ha traducido en un retraso en la resolución de las reclamaciones, manteniendo la tendencia a la baja en el número medio de días destinados a la finalización de los expedientes, dato que se situaba en 40 días en 2010, y que en 2012 se acerca a los 30 días de media.

Número de reclamaciones tramitadas en la Oficina de Consumo



CHARLAS INFORMATIVAS DE CONSUMO IMPARTIDAS EN 2012

La información es el pilar básico en la defensa de los derechos del consumidor; por ello la Oficina de Consumo de la Diputación de León tiene las charlas de consumo como herramienta fundamental de divulgación. Esta actividad se desarrolla tanto de cara a la población en general como a través de programas especialmente dirigidos a determinados colectivos. Así, en 2012 la **Oficina de Consumo** y el **Servicio de Derechos Sociales**, ambos pertenecientes a la Diputación de León, han puesto en marcha un Programa de colaboración para complementar el Proyecto de Acción Social Comunitaria **Formación Básica para el Empleo** con formación en materia de consumo.

El proyecto tiene como finalidad facilitar la inserción socio-laboral de las personas

en situación de riesgo de exclusión social y va destinado a personas pertenecientes a colectivos que por sus características intrínsecas presentan un alto grado de vulnerabilidad ante la coyuntura de crisis económica y de empleo.

La colaboración de la Oficina de Consumo en este proyecto se materializó impartiendo **nueve charlas informativas** sobre el tema *Servicios de telecomunicaciones*, que se llevaron a cabo en Toreno, Valencia de Don Juan, Santa María de Páramo, Fabero, Bembibre, Torre del Bierzo, Astorga, Cacabelos y La Virgen del Camino.

El resto de charlas impartidas por la Oficina de Consumo a lo largo del 2012 se relacionan en el cuadro siguiente.

Entidad Solicitante	Charla
Asociación provincial UNAE (León)	Servicios de telecomunicaciones
Centro de Educación de Adultos de Benavides de Órbigo	Servicios de telecomunicaciones
Ayuntamiento de Vallecillo	Servicios de telecomunicaciones
Aso. Cult. "El Pino" de Gordaliza del Pino	Servicios de telecomunicaciones
Ayuntamiento de Mansilla de las Mulas	Servicios de telecomunicaciones
Centro de Educación de Adultos de Noceda	Actividad comercial: rebajas,...
Centro de Educación de Adultos de San Román de la Vega	Novedades en el suministro eléctrico
Centro de Educación de Adultos de Villavante	Novedades en el suministro eléctrico
Ayuntamiento Villacedré	Novedades en el suministro eléctrico
Centro de Educación de Adultos de Carrizo	Novedades en el suministro eléctrico
Centro de Educación de Adultos de Santa Marina del Rey	Novedades en el suministro eléctrico
CEAS y Asoc.Cultural "Las Algas" de Laguna Dalga	Seguros y servicios bancarios
Centro de Educación de Adultos de Villasinta de Torío	Consumo responsable de energía en el hogar
Centro de Educación de Adultos de Fuentesnuevas	Consumo responsable de energía en el hogar
Centro de Educación de Adultos de Villaquilambre	Consumo responsable de energía en el hogar
Ayuntamiento de Villeza	Consumo responsable de energía en el hogar
Asoc. Pens. "San Lorenzo" de Valdevimbre	Consumo responsable de energía en el hogar
Asoc. Cult. "La Barrera" de Castellanos	Consumo responsable de energía en el hogar
Centro de Educación de Adultos de Toreno	Etiquetado de alimentos
E.T. M. Ambiente Diputación de León	Derechos del consumidor
Centro de Educación de Adultos de Arganza	Derechos del consumidor
Centro de Educación de Adultos de Carracedelo	Derechos del consumidor
Centro de Educación de Adultos de Villamartín de la Abadía	Derechos del consumidor
Centro de Educación de Adultos de Matarrosa del Sil	Técnicas de venta en grandes superficies
Ayuntamiento de Hospital de Órbigo	Técnicas de venta en grandes superficies
Centro de Educación de Adultos de Banuncias	Las compra de Navidad

LA OFICINA DE CONSUMO SE VA AL BIBLIOBÚS

La **Oficina de Consumo** y el **Servicio de Bibliobuses (Centro Coordinador de Bibliotecas)** de la Diputación de León, han puesto en marcha un Programa de colaboración a través del cual cada uno complementa sus prestaciones con el apoyo y los recursos del otro. Para la Oficina de Consumo, este Programa supone una oportunidad más de difusión de la naturaleza y funcionamiento de la propia Oficina, y de material divulgativo

sobre el ámbito del Consumo, al tiempo que se amplían con ello las herramientas informativas del Servicio de Bibliobuses.



INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DESDE LOS BIBLIOBUSES

(Programa de colaboración entre la Oficina de Consumo y el Servicio de Bibliobuses)



COLABORACIONES EN RADIO

Los medios de comunicación, y en particular la radio, constituyen un vehículo fundamental para la divulgación de todo tipo de contenidos, que ayuda a llegar a todos los públicos, y en el terreno de Consumo, permite a la audiencia aproximarse a cuestiones prácticas en sus propias casas, en coincidencia con el planteamiento de actuación de nuestra Oficina. Por ese motivo, desde la



puesta en marcha de la Oficina de Consumo de la Diputación de León, hace ya más de 20 años, ha existido una estrecha colaboración con los medios de comunicación, especialmente con la radio, cuyas emisoras locales suponen un vehículo de entrada a los hogares de los leoneses de máxima importancia. Desde 2007, se mantiene una colaboración semanal, todos los jueves, con un programa de quince minutos de duración en la emisora **Punto Radio León**, dentro del programa Protagonistas León, dirigido por Arturo Martínez.

puesta en marcha de la Oficina de Consumo de la Diputación de León, hace ya más de 20 años, ha existido una estrecha colaboración con los medios de comunicación, especialmente con la radio, cuyas emisoras locales suponen un vehículo de entrada a los hogares de los leoneses de máxima importancia. Desde 2007, se mantiene una colaboración semanal, todos los jueves, con un programa de quince minutos de duración en la emisora **Punto Radio León**, dentro del programa Protagonistas León, dirigido por Arturo Martínez.

SEMINARIOS DE CONSUMO

El programa de actividades formativas que cada año desarrolla la Oficina de Consumo trata de ir adaptándose, en la medida de lo posible, a las necesidades de los destinatarios, siempre cambiantes, ya sea por la aparición de nuevas realidades, ya por las propias inquietudes de los interesados. En base a ello, desde hace cuatro años la Oficina de Consumo viene organizando seminarios de temas específicos, de **ocho horas de duración** cada uno, que en 2012 se celebraron en **Toreno y La Virgen del Camino**. Siguiendo las



preferencias de los participantes en los cursos celebrados en años anteriores, se seleccionaron los temas de **Actividad comercial** en Toreno, y **Servicios financieros y seguros**, en La Virgen del Camino. En ambos seminarios, la programación incluyó contenidos tanto teóricos como prácticos.

JORNADA PROVINCIAL DE CONSUMO

El día 15 de marzo de 2012, Día Mundial del Consumidor, se celebró la **XVI JORNADA PROVINCIAL DE CONSUMO**, a la que asistieron representantes de Ayuntamientos y Juntas Vecinales de la provincia. Como cada año, el objetivo fundamental de la Jornada Provincial de Consumo es mantener abierto un canal de comunicación entre la Oficina de Consumo y las Entidades Locales de la provincia en busca de una mejor calidad del servicio que atienda las necesidades reales de los consumidores leoneses.

Como ya es habitual, la Jornada se estructuró en dos partes, en la primera de ellas, el personal de la Oficina de Consumo de la Diputación de León dio a conocer el trabajo desarrollado por el Servicio, con especial incidencia en la actividad de atención al público y el desarrollo del programa de actividades, además de presentar las actividades previstas para el año en curso. En la segunda parte de la Jornada se plantearon los problemas más significativos para el consumidor del medio rural, tales como la venta ambulante, revisiones de gas, ventas a domicilio y otros.

CONVENIO VENTA AMBULANTE

La provincia de León tiene una larga tradición en la instalación de mercados y mercadillos, así como en la venta ambulante con camiones tienda que abastecen a los consumidores que residen en localidades cuyo equipamiento comercial es insuficiente o nulo. La regulación y control de esta actividad comercial corresponde a los Ayuntamientos en sus respectivos términos municipales, de acuerdo con sus normas específicas y las contenidas en la legislación vigente.

Para facilitar la adaptación de las ordenanzas municipales a la nueva normativa, la Diputación de León ha facilitado a todos los ayuntamientos de la provincia de menos de 20.000 habitantes, el Modelo de ordenanza municipal de venta ambulante, aprobado por el Consejo Provincial de Consumo.

En una segunda fase, esta institución provincial ha propuesto a los Ayuntamientos que tengan actualizada su Ordenanza Municipal de Venta Ambulante, la suscripción del ***Convenio para el fomento de la regulación y control de la venta ambulante en los municipios de la provincia de León***. Este convenio incluye el desarrollo de un programa de formación en materia de comercio ambulante destinado a los agentes encargados de la labor inspectora, a los consumidores del municipio y a las asociaciones de vendedores. Además, los ayuntamientos que suscriban el convenio recibirán asesoramiento en el diseño de las actuaciones a llevar a cabo en el municipio para el control de la venta ambulante, su seguimiento y evaluación.

LA OFICINA DE CONSUMO DIPUTACIÓN DE LEÓN

**Es un servicio que la
Diputación de León pone
a disposición de los
consumidores leoneses
para:**

**Información, ayuda,
asesoramiento y orientación en
materia de consumo.**

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

**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