

CONSUMIDOR

número 12 | 2016

aidÍA

INTERRUPCIONES EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

EL SERVICIO UNIVERSAL DE TELECOMUNICACIONES, LO QUE TODOS DEBEMOS TENER

PRECAUCIONES AL LLEVAR EL MÓVIL A REPARAR

FACTURA DE ELECTRICIDAD POR HORAS

ROAMING: EL FINAL YA ESTÁ A LA VISTA

PRECAUCIONES EN CASO DE ROBO O EXTRAVÍO DE TARJETAS

ATENTOS AL SEMÁFORO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS

LA IMPORTANCIA DE LEER UN CONTRATO

EL ACCIDENTADO VUELO DE DON JOSÉ

DERECHO DE DESISTIMIENTO: EXCEPCIONES

COMISIONES EN CAJEROS AUTOMÁTICOS: FIN DEL DOBLE COBRO

INFORMACIÓN SOBRE LA PRESENCIA EN LOS ALIMENTOS DE INGREDIENTES Y SUSTANCIAS QUE PUEDEN CAUSAR ALERGIAS E INTOLERANCIAS



DIPUTACIÓN DE LEÓN



OFICINA DE CONSUMO

sumario

CONSUMIDOR
alDÍA

Atentos al semáforo de los productos financieros	4
El servicio universal de telecomunicaciones	6
La importancia de leer un contrato	7
Interrupciones en los servicios de telecomunicaciones	8
Derecho de desistimiento: excepciones	10
El accidentado vuelo de don José	12
Factura de electricidad por horas	14
Comisiones en cajeros automáticos	15
Precaución en caso de robo o extravío de tarjeta.....	16
Precauciones al llevar el móvil a reparar	18
Roaming: el final ya está a la vista.....	19
Alergias.....	20
Actividades de la Oficina de Consumo.....	22

edita Diputación de León
Oficina de Consumo (OMIC)

coordinación
Elena Cimas Hernando
M^a Rosario Teresa Heredia

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

diseña / imprime
gráficas celarayn s.a.

depósito legal
LE - 1195 - 2003

internet
www.dipuleon.es

presentación

Desde la nueva responsabilidad que ostento en esta institución provincial, quiero aprovechar estas páginas para enviaros un cordial saludo y afianzar el compromiso que la Diputación de León asumió hace ya un cuarto de siglo con la defensa de los derechos de los consumidores de nuestra provincia.

En estos 25 años, el trabajo realizado desde nuestra Oficina de Consumo se ha reflejado en una mejora importante del conocimiento de sus derechos por parte de los consumidores leoneses, lo que se traduce en una mayor responsabilidad ante los actos de consumo.

La revista que tienes en tus manos es ya una herramienta clásica con la que de forma sencilla se transmiten las novedades y asuntos relevantes del mundo del consumo. Y como cada año, acompañamos al entrañable Don José en su peripecia, sintiéndonos inevitablemente identificados con él, ya que el ejemplo práctico es siempre el recurso más didáctico.

Que temas como la electricidad, las telecomunicaciones o la banca sean protagonistas de esta revista no es sino un reflejo de las inquietudes de nuestra sociedad. También destacan cuestiones como el etiquetado de los productos de alimentación, o consejos generales como la importancia de leer los contratos antes de su firma.

Espero que las páginas de la revista Consumidor al día nº 12 despierten vuestro interés y abran la ventana que os permite acceder desde vuestra casa al servicio prestado por la Oficina de Consumo.

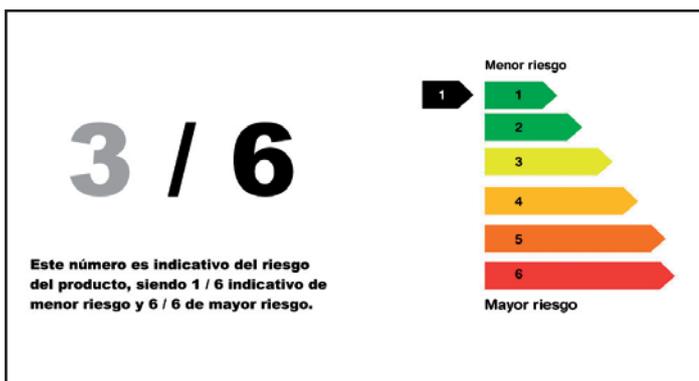
Juan Martínez Majo
Presidente de la Diputación de León

ATENTOS AL SEMÁFORO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS

Cuando nos disponemos a contratar un producto financiero, nos encontramos en muchas ocasiones con información en lenguaje excesivamente técnico o que los documentos precontractuales o publicitarios contienen tanta información que es difícil distinguir la realmente relevante.

La dificultad de comprensión y comparación de la información sobre productos financieros, así como la presentación confusa o incompleta de las características de los productos puestos a disposición del cliente, pueden llevar al inversor a contratar productos que difieren mucho de lo que realmente esperábamos de ellos.

Para paliar estas dificultades, desde febrero de 2016, la información financiera de productos bancarios, mercado de valores, seguros y planes de pensiones deberá ir complementada por unos indicadores normalizados que advierten al cliente minorista, de forma sencilla y gráfica, sobre el riesgo y, en su caso, unas alertas por liquidez y complejidad de los productos.



Mediante un indicador similar al ya conocido etiquetado energético, podremos conocer el **nivel de riesgo** de los productos financieros. Se trata de una escala de colores numerados, del verde (1) al rojo (6), siendo el verde el que indica el producto financiero con menos riesgo y el rojo el que identifica al más arriesgado. El indicador de riesgo puede representarse también mediante una fracción en la que el numerador será el indicador numérico de la clase a la que pertenece el producto financiero, y el denominador será siempre el número 6.

Los factores que determinan la clasificación en una u otra categoría son el riesgo de no recuperación de la totalidad del capital al vencimiento, el plazo de vencimiento, la solvencia del emisor y la calidad del producto.

Clase 1: Depósitos bancarios (a la vista, de ahorro y a plazo) y productos de seguros con finalidad de ahorro.

Clase 2: Productos con compromiso de devolución del 100% del principal invertido en un plazo igual o inferior a tres años con calificación crediticia de nivel 1.

Clase 3: Si el compromiso de devolución del 100% del principal invertido está entre tres y cinco años y la calificación crediticia es de nivel 2.

Clase 4: Productos con compromiso de devolución del 100% del principal invertido en un plazo entre cinco y

diez años y calificación crediticia de nivel 2.

Clase 5: Productos con compromiso de devolución del 100% del principal invertido en un plazo superior a diez años, y aquellos que tengan un compromiso de devolución de al menos el 90% del principal invertido con un plazo residual igual o inferior a 3 años. El instrumento financiero o la entidad deberán tener una calificación crediticia de nivel 2.

Clase 6: El resto de los productos financieros, incluidas las acciones.

Por otra parte, el usuario recibirá información sobre las posibles limitaciones respecto a la liquidez y sobre los riesgos de venta anticipada del producto, ya que la entidad marcará con una X las opciones que en su caso correspondan, con los símbolos y frases siguientes:

🔒 "El compromiso de devolución del capital (o, en su caso, del XX% del capital) solo es a vencimiento y la venta anticipada puede provocar pérdidas".

🔒 "El capital garantizado sólo es a vencimiento y la movilización o el ejercicio del derecho de rescate implica una penalización que puede provocar pérdidas".

🔒 "La venta o cancelación anticipada no es posible o puede implicar pérdidas relevantes".

🔒 "El reembolso, rescate o la devolución anticipada de una parte o de todo el principal invertido están sujetos a comisiones o penalizaciones".

🔒 "El reembolso, rescate o la devolución anticipada de una parte o de todo el principal están sujetos a un plazo de preaviso mínimo relevante."



🔒 "El cobro de la prestación o el ejercicio del derecho de rescate sólo es posible en caso de acaecimiento de alguna de las contingencias o supuestos excepcionales de liquidez regulados en la normativa de planes y fondos de pensiones".

🔒 "El valor del derecho de rescate o movilización depende del valor de mercado de los activos asignados y puede provocar pérdidas relevantes".

🔒 "El valor de los derechos de movilización de las prestaciones y de los supuestos excepcionales de liquidez depende del valor de mercado de los activos del fondo de pensiones y puede provocar pérdidas relevantes".

Si el producto financiero no es sencillo y puede ser difícil de comprender, esta frase estará acompañada del símbolo



Esta información debe estar presente en la primera hoja de las comunicaciones publicitarias y de la información sobre el producto.

<https://www.boe.es/boe/dias/2015/11/05/pdfs/BOE-A-2015-11932.pdf>

EL SERVICIO UNIVERSAL DE TELECOMUNICACIONES, LO QUE TODOS DEBEMOS TENER

El derecho a la prestación de los servicios básicos de comunicaciones electrónicas a todos los usuarios que lo soliciten, independientemente de su localización geográfica, viene dado por el servicio universal de telecomunicaciones que garantiza, entre otros, que **todos los usuarios** finales puedan obtener una **conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija** y acceder a la prestación del servicio telefónico disponible al público. La conexión deberá ofrecer la posibilidad de establecer **comunicaciones de datos a velocidad suficiente para acceder de forma funcional a Internet**. A estos efectos, la conexión a la red deberá permitir comunicaciones de datos en banda ancha a una velocidad en sentido descendente de 1Mbit por segundo.

Dentro de las prestaciones del servicio universal se incluye la disponibilidad de una guía general de números de abonados y de una oferta suficiente de **teléfonos públicos** de pago en todo el territorio nacional.

Además, los usuarios finales con discapacidad deben tener acceso al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija en condiciones equiparables a las que se ofrecen al resto de usuarios finales. Para ello, tendrán acceso a **terminales especiales**, adaptados a los diferentes tipos de discapacidades, tales como teléfonos de texto, videoteléfonos o

teléfonos con amplificación para personas sordas o con discapacidad auditiva, o soluciones para que las personas con discapacidad visual puedan acceder a los contenidos de las pantallas de los terminales.

Además, el servicio universal de las telecomunicaciones garantiza que las personas con **necesidades sociales especiales**, dispongan de opciones o paquetes de tarifas que difieran de las aplicadas en condiciones normales de explotación comercial y que les permitan tener acceso al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija y hacer uso de este. En cumplimiento de este derecho se establece el Bono Social.

El operador designado para garantizar la prestación del servicio universal hasta el 31 de diciembre de 2016 es Movistar, quien además debe mantener los niveles mínimos de calidad de servicio, y una razonable uniformidad en las distintas zonas del territorio y en relación con los distintos tipos de usuarios.

Por ello, los usuarios de telecomunicaciones, fundamentalmente de las zonas rurales, que no disponen de las prestaciones mínimas establecidas en el servicio universal, o sufren numerosos cortes del servicio, deben hacer valer sus derechos respecto a lo establecido por el servicio universal de telecomunicaciones.

LA IMPORTANCIA DE LEER UN CONTRATO



En el mejor de los casos, leemos las condiciones de un contrato cuando, tras haber tenido un problema, descubrimos que habíamos aceptado algo de lo que no éramos conscientes. Sin embargo, ya es tarde, en el momento en que firmamos el contrato aceptamos los términos y condiciones del mismo, por lo que la lectura a hechos pasados solo nos sirve para darnos cuenta de lo mal que lo hicimos. De nada sirve intentar echarle la culpa a la empresa o al comercial que no nos avisó de la inclusión de la cláusula que no leímos y aceptamos.

Esto no es más que la triste realidad. En lugar de detenernos unos minutos a examinar las condiciones del contrato que vamos a suscribir, dígame de la luz, el teléfono, el viaje de vacaciones, la descarga de un programa online, y un largo etcétera, nos apresuramos a firmar, a confirmar en los contratos realizados telefónicamente, o a marcar el clic en la contratación electrónica.

Fruto de aceptar contratos sin leer son estos dos casos en los que muchos usuarios se pueden ver reflejados:

“Desde que cambiamos el contrato del teléfono dejamos de recibir facturas en papel, por lo que únicamente recibimos las comunicaciones de la entidad bancaria con el importe total de la factura.” Eso se debe a que aceptamos las comunicaciones electrónicas, vía muy

recomendable para los usuarios de Internet que pueden entrar en su página de cliente para consultar y descargar en su equipo las facturas, pero totalmente desaconsejable para aquellas personas que no utilizan esta herramienta.

“Cuando cambié de contrato de la luz y el gas me informaron que tendría un descuento del 10%. Sin embargo, desde el cuarto mes, la factura es sensiblemente más alta que la que tenía sin el descuento.” Esto puede deberse a que el descuento se aplica sobre el importe de la potencia contratada, no sobre el consumo, que suele tener un montante económico más alto, por lo que el descuento en este apartado sería más significativo. Además, el contrato incluía una serie de contratos de mantenimiento, seguro de protección de pagos y otros adicionales, gratuitos los tres primeros meses, pero que a partir del cuarto han pasado a incrementar significativamente el importe de la factura.

Por todo ello, y para evitar sorpresas,

TÓMESE SU TIEMPO PARA LEER Y COMPRENDER EL CONTRATO ANTES DE FIRMAR.

INTERRUPCIONES EN LOS SERVICIOS, DE TELECOMUNICACIONES

Entre los derechos que la legislación reconoce al usuario de comunicaciones electrónicas se encuentra el **derecho a la continuidad del servicio, y a ser indemnizado en caso de interrupción**, lo que supone que el operador no solo debe asegurar un adecuado funcionamiento de los servicios de telecomunicaciones, sino que, en caso de que estos se vean interrumpidos, el usuario deberá ser compensado económicamente por tales deficiencias.

Interrupción temporal del servicio telefónico

En caso de corte en el servicio de teléfono, el usuario tiene derecho a recibir una indemnización que será tanto más elevada cuanto más abultada sea su factura habitual, ya que, como mínimo, debe ser igual a **la mayor de las dos siguientes**:

- El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado el corte. Si llevamos menos de tres meses de contrato, se considerará el importe medio de la factura para las mensualidades completas. Estos cálculos incluyen tanto cuotas fijas como llamadas.

- Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta.

En principio, siempre que, de acuerdo con los cálculos indicados, el usuario afectado tenga derecho a una compensación superior a un euro, el operador de teléfono está obligado a indemnizarle automáticamente.

Interrupción del servicio de acceso a Internet.

En este caso, el operador debe indemnizar al usuario con el importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. El operador está obligado a indemnizar inmediatamente al abonado siempre que la interrupción, continua o discontinua, sea superior a seis horas en horario de 8:00 a 22:00 h.

Evidentemente, tanto en un servicio como en otro, el derecho a indemnización no se aplica cuando la interrupción se debe a la falta de pago por parte del usuario, o si los daños en la red han sido causados por la conexión por parte de este de equipos no adecuados según la normativa vigente.

Como se ha indicado, en muchos casos el operador tiene obligación de indemnizar automáticamente a los usuarios afectados, sin necesidad de que medie reclamación por parte de estos. No obstante, dado que esto en muchas ocasiones no ocurre, conviene que intentemos contactar con nuestra compañía por algún medio para comunicar la incidencia, y que reclamemos al operador la compensación económica que corresponda.

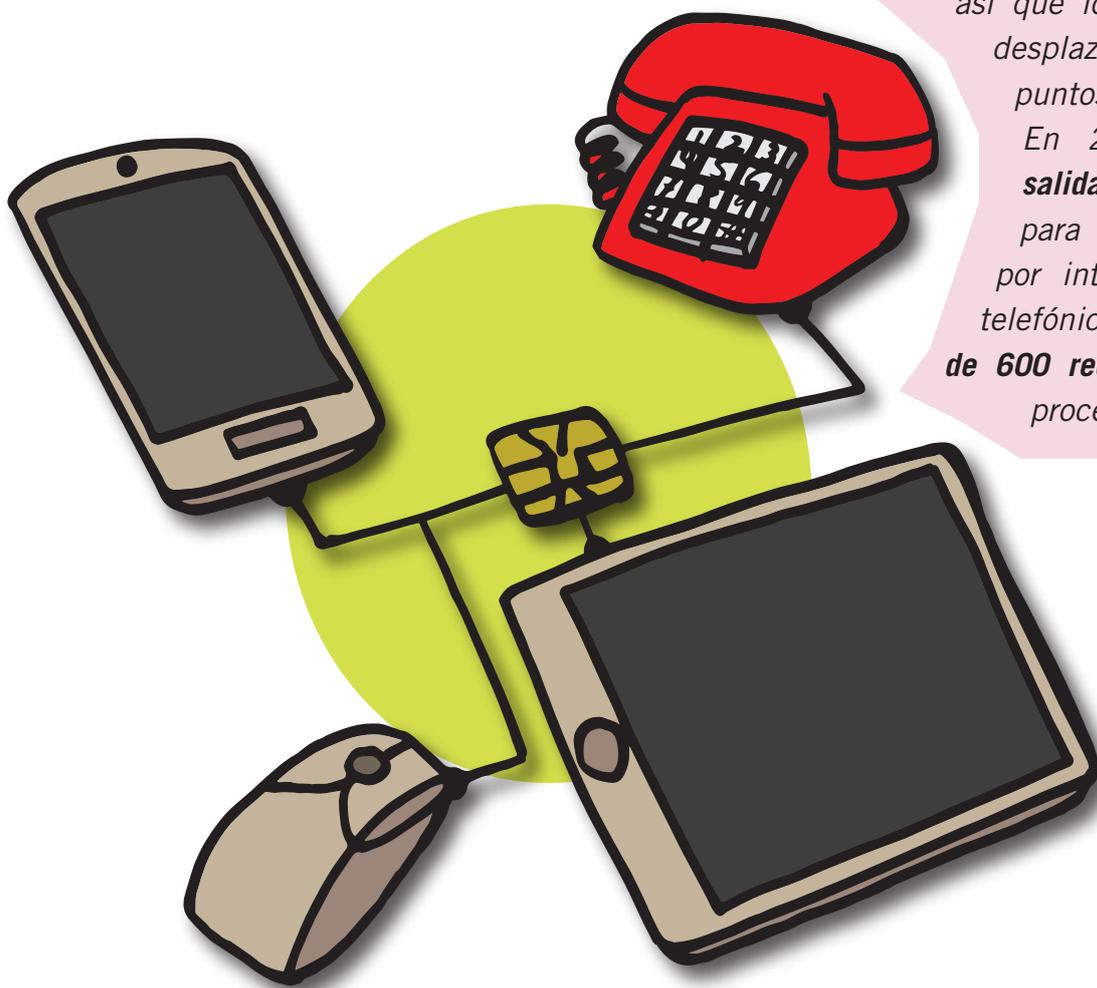
Las deficiencias en la red de telecomunicaciones de la provincia de León.

En la provincia de León, lamentablemente, son habituales los problemas en las comunicaciones electrónicas, problemas que se agravan particularmente en verano, época en la que a las

limitaciones que muchas zonas de la provincia sufren en materia de telecomunicaciones hay que añadir las deficiencias derivadas del aumento de usuarios conectados, debido al flujo estival de residentes hacia las zonas rurales.

La Oficina de Consumo ha tramitado en los últimos meses numerosas reclamaciones de usuarios que se han visto afectados por deficiencias en las redes de comunicaciones en distintas zonas de la geografía leonesa, acudiendo a los municipios afectados para prestar ayuda a los usuarios y exigir en su nombre las compensaciones exigibles. Esto es lo que se conoce como **intervenciones a demanda**, en las que el personal de la oficina se traslada al ayuntamiento correspondiente, que presta sus instalaciones para que sus ciudadanos puedan ser atendidos personalmente, evitando

así que los afectados tengan que desplazarse a alguno de nuestros puntos de atención al público. En 2015 se realizaron **14 salidas a demanda**, todas ellas para recoger reclamaciones por interrupciones del servicio telefónico, y se tramitaron **más de 600 reclamaciones** de usuarios procedentes de 20 municipios.



DERECHO DESISTIMIENTO: EXCEPCIONES

El derecho de desistimiento de un contrato es la posibilidad para el consumidor o usuario de dejar sin efecto ese contrato, notificándolo a la otra parte en el plazo establecido para ello, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.

Este derecho puede ser atribuido al consumidor en cualquier contrato si el empresario lo decide, pero algunos contratos deben incluirlo por mandato legal: es el caso de los celebrados a distancia, como pueden ser los contratos por teléfono o por Internet, y de los celebrados fuera del establecimiento mercantil, como puede ser una excursión comercial, una reunión para presentación de productos en un hotel, o una visita de un vendedor al propio domicilio del consumidor. En estas situaciones, el plazo para ejercer el derecho de desistimiento comprende, como mínimo, 14 días, aunque es responsabilidad del consumidor demostrar que hizo uso de su derecho dentro del plazo.

Sin embargo, en determinados casos en que, de acuerdo con lo anterior, el consumidor habría de tener la posibilidad de volverse atrás, no existe tal derecho. Son las **excepciones al derecho de desistimiento**, que conforman una larga lista de productos y situaciones concretas. A grandes rasgos, son las siguientes:

- Servicios ya ejecutados o en proceso de ejecución con previo consentimiento expreso

del consumidor, y con el reconocimiento por su parte de que, una vez ejecutado, habrá perdido su derecho a desistir. Si aceptamos que el suministro de electricidad que contratamos en nuestro domicilio con aquel vendedor que nos visitó se inicie antes de dos semanas, y firmamos donde pone que somos conscientes de que con ello renunciamos a nuestro derecho de desistimiento, no hay vuelta atrás.

- Bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no puede controlar.
- Bienes confeccionados a medida.
- Productos que caducan o se deterioran con rapidez, como alimentos frescos.
- Bienes precintados no aptos para ser devueltos por razones de higiene, una vez desprecintados, como ocurre con la ropa interior.
- Bienes que, tras la entrega, se hayan mezclado con otros de forma inseparable.
- Bebidas alcohólicas sujetas a fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no puede controlar.

- Solicitud específica de reparaciones urgentes.
- Grabaciones o programas informáticos precintados, y que hayan sido desprecintados tras la entrega, ya que podrían ser copiados.
- Prensa y revistas, con la excepción de los contratos de suscripción de dichas publicaciones.
- Todo aquello que se haya adquirido en subastas públicas.
- Alojamiento, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida, actividades de esparcimiento, si se prevé una fecha o periodo de ejecución específicos.
- Contenido digital sin soporte material, siempre y cuando la ejecución haya comenzado con el consentimiento expreso del consumidor y con conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de

desistimiento. En este apartado se encuentra el suministro de contenidos digitales de televisión: es frecuente que cuando acuden a nuestra casa a instalarnos los equipos para poder ver la televisión contratada, nos hagan firmar un documento, en el que, entre otras cosas, aceptamos el inicio inmediato de la prestación y la renuncia al derecho de desistimiento.

- Aunque sean adquiridos a distancia, por ejemplo en Internet, tampoco existe derecho de desistimiento en los **contratos de transporte de viajeros**: billetes de avión, tren o autobús, ni en los contratos relativos a **viajes combinados**, en los que el consumidor que se vuelva atrás puede tener que asumir distintas penalizaciones, que dependerán del plazo de antelación con que renuncie al viaje.



EL ACCIDENTADO VUELO DE DON

Don José se encuentra en el aeropuerto dispuesto a volar a Lanzarote para visitar a su hijo. Aunque el avión tiene la salida a las 11:30 h, la pantalla indica RETRASADO y la compañía no da ninguna explicación.

Lo que ocurrió...

A las 13:30 h, Don José decide tomarse un refrigerio en la cafetería, siempre sin perder de vista la pantalla informativa, ya que en el mostrador de la compañía aérea siguen sin dar ninguna información.

Por fin, a las 17:15 h los pasajeros del vuelo a Lanzarote son llamados a embarcar y en la pantalla desaparece la indicación de RETRASADO y figura las 18:00 h como hora de salida.

Una vez aterrizado en destino, y después de 30 minutos de circulación de la cinta de equipajes, y ver pasar varias veces dos bolsas que nadie recogió, la maleta de Don José aparece totalmente destrozada.

Como se ha hecho tardísimo, está agotado y su hijo lleva todo el día pendiente de la llegada del vuelo, decide salir a encontrarse con él. Ya reclamará a la compañía al día siguiente por todos los problemas sufridos en el vuelo.

Al día siguiente, después de descansar y cambiar impresiones con su hijo, proceden a redactar una reclamación a la compañía solicitando el pago de la maleta, comprada días antes para este viaje, así como la indemnización por el retraso de más de 5 horas sufrido.

JOSÉ



Lo que debe saber...

En caso de retraso del vuelo, la compañía debe ofrecer a los pasajeros gratuitamente comida y bebida suficiente, en función del tiempo de espera, así como dos llamadas telefónicas, telex o mensajes de fax, o correos electrónicos.

Al haberse retrasado más de 2 horas la salida del vuelo, la compañía debía haber entregado un impreso a cada pasajero en el que informa de los derechos de asistencia y compensación.

La compañía aérea es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida, retraso en la entrega o daños en el equipaje facturado.

En caso de incidencias con el equipaje, debemos formular el Parte de Irregularidad de Equipaje, antes de abandonar el aeropuerto, documento imprescindible para formular reclamación a la compañía aérea en el plazo de 7 días, si se trata de daños en el equipaje, o de 21 días, en caso de retraso o pérdida.

Al no haber formulado el Parte de irregularidad de Equipaje, se presume que el mismo ha sido entregado en buen estado.

Respecto a la compensación por retraso, salvo causas excepcionales, Don José tendrá derecho a 400 €, al tratarse de un vuelo de más de 1.500 km.

FACTURA DE ELECTRICIDAD POR HORAS

El 1 de octubre de 2015 se inició un nuevo sistema de facturación eléctrica, caracterizado por la aplicación de precios distintos a los kilovatios consumidos, dependiendo de la hora del día a la que dichos consumos se hayan realizado. Este nuevo sistema, sin embargo, no afecta a todos los usuarios del servicio eléctrico, sino únicamente a aquellos que tengan contrato de suministro con una comercializadora de referencia y estén acogidos al precio regulado, o PVPC (Precio Voluntario del Pequeño Consumidor).

Además, es necesario que el abonado disponga ya de un contador inteligente integrado en el sistema de telegestión, cuestión que aparece especificada en nuestra factura. Las empresas distribuidoras de electricidad están realizando poco a poco la sustitución de los viejos contadores analógicos por contadores inteligentes, sustitución que debe haber concluido para todo el territorio español en 2018. Si tenemos contrato con una comercializadora de referencia y estamos acogidos al PVPC, pero aún no tenemos un contador inteligente integrado en el sistema que pueda distinguir a qué hora se ha consumido cada kilovatio, nos aplicarán un precio medio, igual para cada hora del día (o cada hora del periodo punta o valle, para los usuarios con discriminación horaria.)

Los usuarios con contador inteligente integrado y acogidos al PVPC pueden conocer cuáles son las horas más caras y las más baratas para el consumo de electricidad, y tratar de reducir así su factura desplazando sus consumos a las franjas horarias correspondientes. Las curvas de variación del precio de la electricidad a lo largo del día se publican a partir de las 20:30 h. del día anterior en la página web de Red Eléctrica Española (<https://www.esios.ree.es/es/pvpc>).

En cualquier caso, las diferencias de precios según la hora del consumo tienen una repercusión relativa: la parte de nuestra factura correspondiente a la energía consumida es por término medio un 37% del recibo, y es solo a esta parte a la que afectan los ahorros o sobrecostes que dependen del horario. Otro 38 % del importe que abonamos corresponde al término fijo (una cantidad fija que pagamos por cada kilovatio de potencia contratado) y los peajes. El 25% restante corresponde a impuestos, entre ellos el IVA.



COMISIONES EN CAJEROS AUTOMÁTICOS. FIN DEL DOBLE COBRO

En el último año, y debido a modificaciones en la política comercial de algunas entidades bancarias, se produjo un cambio en el sistema habitual de cobro de comisiones por retirada de efectivo a débito en cajeros automáticos. En la práctica, este cambio se tradujo en que muchos usuarios, que hasta entonces abonaban una comisión a la entidad emisora de su tarjeta al sacar dinero en cajeros de otros bancos, debían pagar otra comisión adicional (entre 2 y 3 euros) a la propietaria del cajero. Esto generó una gran polémica, zanjada finalmente con la publicación, el pasado 3 de octubre, de una norma que impide el cobro de la doble comisión.

Con la nueva regulación, la entidad propietaria del cajero no puede exigir comisión alguna al usuario que saque dinero a débito, pero sí puede cobrar una cantidad al banco emisor de la tarjeta, y este puede trasladar o no ese gasto a sus clientes cuando utilicen los cajeros de la otra entidad, según su propia política comercial. No hay de momento un límite en euros para el montante de estas comisiones, pero sí una barrera infranqueable: el emisor de la tarjeta nunca puede cobrar al usuario una comisión mayor que la que el dueño del cajero le haya cobrado a él.

En cuanto a las comisiones que los bancos cobrarán a otras entidades por la utilización de sus cajeros, deben ser publicadas antes del 1 de enero de 2016, aunque, como se ha indicado, no tienen un límite máximo. Las entidades pueden establecer acuerdos para fijar el importe de esta comisión.

Cuando un usuario se dirija a un cajero de otra entidad, esta deberá informarle antes de que retire el dinero de la comisión que por dicha retirada vaya a cobrar a la entidad emisora de la tarjeta, así como de la posibilidad de que dicha comisión le sea repercutida parcial o totalmente.



PRECAUCIÓN EN CASO DE ROBO O EXTRAVÍO DE TARJETA

El robo o la pérdida de tarjetas bancarias puede suponer también perder los ahorros depositados en nuestra cuenta, si no hemos adoptado las debidas precauciones. Algunas son muy básicas y evidentes, como no llevar anotada la clave de identificación personal (PIN) cerca de donde guardamos la tarjeta, o mantener la tarjeta a la vista en todo momento cuando la entregamos para realizar un pago. Además, recuerde que el justificante del pago con tarjeta incluye datos sobre la misma y la entidad bancaria en la que se producen los cargos, por lo que tirarlo a la papelera supone un riesgo.

En caso de constatar que hemos perdido la tarjeta, o que nos la han robado, lo más urgente es contactar con la entidad financiera emisora de la misma, a través del teléfono que la entidad habrá facilitado en el momento de la contratación, para pedir la cancelación. El teléfono suele ir también indicado en la propia tarjeta, pero, por razones evidentes, conviene tenerlo apuntado en otro sitio. No olvide anotar la fecha y hora de la comunicación a la entidad.

El siguiente paso es interponer una denuncia policial, documento oficial que recoge el día y la hora de la pérdida o robo, o de su constatación, y es imprescindible para reclamar a la entidad bancaria, si llega el caso.

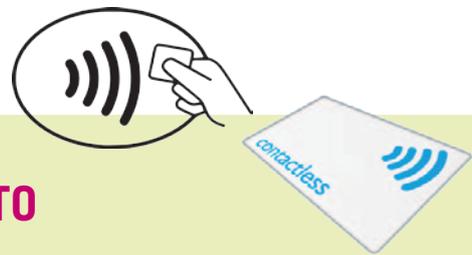
Si los amigos de lo ajeno hacen gastos con nuestra tarjeta, no seremos responsables de los que tengan lugar con posterioridad a la comunicación a la entidad emisora. En cuanto a los gastos que los cacos puedan haber realizado antes de que nos diéramos cuenta y lo comunicáramos al banco, el usuario solo debe asumir hasta 150,00 €, salvo que se considere que ha existido negligencia o culpa por su parte, por ejemplo en la custodia del PIN, lo que incluye utilizar códigos “fáciles”, como nuestro propio NIF



o la fecha de nacimiento, que los ladrones tendrán a su alcance si nos han robado la documentación.

Por lo que se refiere al posible uso fraudulento de los datos de nuestra tarjeta debido a

compras por Internet, debemos asegurarnos de facilitar tales datos exclusivamente en páginas con certificados de seguridad, que se distinguen porque la dirección que figura en la barra de direcciones comienza por **https**, y en ella aparecerá el icono de un candado cerrado.



LO MÁS NUEVO: TARJETAS SIN CONTACTO

Las tarjetas sin contacto -o contactless, por su nombre en inglés- parecen tarjetas normales, pero van equipadas con una tecnología que permite utilizarlas sin necesidad de introducirlas en el cajero o el datáfono, siempre que el TPV o el cajero también sean compatibles con dicha tecnología, algo que se distingue por el logotipo que llevan impreso.

Si el importe a pagar es menor de 20 euros, bastará con aproximar la tarjeta al datáfono, sin que se nos solicite código ni identificación alguna. Para transacciones que superen este importe, el sistema pedirá que se teclee el PIN, como en cualquier otra tarjeta con chip.

Si tiene una de estas tarjetas, es importante activar el sistema de alerta de pagos con tarjeta, por el que el usuario recibirá un mensaje en el móvil cada vez que se realice una compra, especificando la cantidad abonada. Así podremos saber, en su caso, que nuestra tarjeta está siendo utilizada por otra persona, y cancelarla inmediatamente si es necesario.

PRECAUCIONES AL LLEVAR EL MÓVIL A REPARAR

Con demasiada frecuencia conocemos casos en que, tras entregar un terminal móvil para su reparación, el equipo vuelve del Servicio de Asistencia Técnica (SAT) con problemas que antes no existían: rayones, golpes, mal funcionamiento de elementos que antes estaban perfectamente... El cliente se desespera ante la imposibilidad de demostrar que esa grieta que ahora adorna la pantalla, atravesándola de lado a lado, no estaba ahí cuando entregó el teléfono.

Este problema es particularmente grave cuando la anomalía supone la inaplicación de la garantía, como ocurre con la detección de humedad en el sensor que el teléfono lleva incorporado. Normalmente, este sensor es una pegatina, colocada en distinto lugar según el modelo del terminal, que es blanca en origen, y cambia de color cuando entra en contacto con la humedad. Si el SAT asegura que el teléfono se mojó, y la pegatina-sensor ya no está blanca, se entiende que ha existido un mal uso del teléfono, y cualquier reparación estará fuera de garantía. De nada sirve que reclamemos después, asegurando que “eso-no-estaba-cuando-yo-lo-mandé”: ya no hay manera de probarlo. También invalida la garantía cualquier manipulación indebida en el aparato, ya sea por parte del usuario, o de un servicio técnico no autorizado.

La mejor herramienta para evitar estos problemas es el resguardo de depósito u orden de trabajo. Cualquier incidencia en relación con el aspecto del terminal (si tiene o no golpes o rayones, si el detector de humedad está blanco o coloreado), así como las anomalías detectadas en relación con su funcionamiento, pueden y deben hacerse constar en ese documento, del que nos tienen que entregar una copia. Si en la orden de trabajo consta que el terminal que he entregado para su reparación no tenía golpes ni grietas, y que el sensor no mostraba contacto con la humedad, luego no podrán escudarse en incidencias de ese tipo para negar la reparación en garantía, ni

devolverme un terminal con la pantalla toda rayada, asegurando que estaba así cuando lo recibieron. También resulta útil en este sentido hacer una foto al terminal en el momento de la entrega.



Siempre debemos realizar una copia de seguridad de la información almacenada en nuestro teléfono. La intervención del servicio técnico pasa a veces por la realización de un formateado, con el que se perderían los datos y archivos guardados, como nos indican claramente en el resguardo de depósito. Si no tomamos esta precaución y nuestro teléfono vuelve *limpio*, no podremos reclamar.

Antes de recuperar nuestro terminal en el establecimiento, debemos asegurarnos de

que funciona adecuadamente y que se han solventado los problemas por los que lo enviamos a reparar.

En resumen, si al recoger el terminal observamos deficiencias o daños que no tenía al entregarlo, es preferible no recogerlo y formular la correspondiente reclamación. Si optamos por retirarlo, debemos hacer constar en el documento correspondiente, junto a nuestra firma, la disconformidad con su estado.

ROAMING: EL FINAL YA ESTÁ A LA VISTA

El roaming, o itinerancia en telefonía móvil, permite que un usuario que está fuera de la zona de cobertura de la red de su operador pueda recibir y realizar llamadas, enviar mensajes o navegar por Internet, sin necesidad de hacer una marcación especial. Para ello, las compañías que operan en la Unión Europea tienen suscritos acuerdos de itinerancia para conectar sus sistemas. Los costes adicionales por transferencias e interconexiones se cargan al que recibe las llamadas o mensajes, no al que los

realiza o envía, que no tiene por qué saber que el abonado al que llama se encuentra en otro país.

Desde 2007, la Unión Europea ha ido rebajando progresivamente esas tarifas de itinerancia o roaming, con el objetivo último de llegar a eliminarlos. Finalmente, el 15 de junio de 2015, las instituciones europeas alcanzaron un acuerdo



que contempla la supresión de las tarifas de itinerancia el 15 de junio de 2017.

La eliminación de los sobrecostes de itinerancia no será inmediata: hay un **periodo transitorio**, entre el 30 de abril de 2016 y el 14 de junio de 2017, durante el cual se fija un límite para tales sobrecostes que se establece en 5 céntimos por encima de la tarifa nacional que tengamos en nuestra compañía para llamadas y datos, y 2 céntimos como máximo

de sobreprecio para mensajes. Por debajo de ese límite, cada compañía establecerá sus tarifas para los usuarios en itinerancia.

Concluido el periodo transitorio, es decir, a partir del **15 de junio de 2017**, llamar, recibir llamadas, enviar mensajes y utilizar datos en otro país de la Unión Europea costará exactamente lo mismo que nos cuesta en nuestra casa.

ALERGIAS:

INFORMACIÓN SOBRE LA PRESENCIA EN LOS ALIMENTOS DE INGREDIENTES Y SUSTANCIAS QUE PUEDEN CAUSAR ALERGIAS E INTOLERANCIAS

Existe un sector de la población que manifiesta reacciones adversas a determinados alimentos, bien en forma de alergia o de intolerancia alimentaria, por lo que es de suma importancia conocer si el alimento presenta o no la sustancia o ingrediente no deseado. Para ello, se han establecido normas que obligan a informar de su presencia cuando se incorporan a los alimentos como ingredientes. Los alérgenos alimenticios más comunes son la leche de vaca, los huevos, la soja, el trigo, los crustáceos, las frutas, los cacahuets y los frutos secos, como las nueces, entre otros.

Los operadores económicos responsables de la información alimentaria, deben informar sobre

la presencia en los alimentos de ingredientes que causen alergias e intolerancias, y evitar su contaminación accidental con alérgenos que estén presentes en otros productos.

En los alimentos que se ofrecen envasados, debe figurar la lista de ingredientes, la cual destacará con composición tipográfica especial la presencia de alérgenos o indicará específicamente que *contiene...* seguido el nombre del ingrediente.

Los consumidores también deben ser informados cuando adquieren alimentos que se presentan para su venta sin envasar, los envasados en el establecimiento de venta, a petición del comprador y los envasados por los comercios para su venta inmediata en el establecimiento, así como los alimentos suministrados en bares, cafeterías, restaurantes, comedores escolares o de empresa y similares.

En estos casos, la información sobre la presencia de estas sustancias puede realizarse mediante **etiquetas adheridas al alimento**, en caso de haber sido envasado previamente, **rotulada en carteles** colocados donde se presenten los alimentos para su venta, o en el **menú o carta**. En todo caso, la información sobre el empleo de ingredientes de declaración obligatoria debe estar disponible y facilitarse siempre que la soliciten los consumidores.

El establecimiento no puede indicar que desconoce los alérgenos presentes en los alimentos que ofrece, ni señalar de forma genérica que todos los alimentos que se suministran en el establecimiento pueden contener alérgenos.



SUSTANCIAS SOBRE CUYA PRESENCIA DEBERÁ INFORMARSE:

Cereales que contengan gluten (trigo, centeno, cebada, avena, espelta, kamut, o sus variedades híbridas).

Crustáceos

Huevos

Pescado

Cacahuetes

Soja

Leche y sus derivados

Frutos con cáscara:

almendras, avellanas, nueces, anacardos, pacanas, nueces de Brasil, pistachos o alféncigos, macadamias o nueces de Australia.

Apio

Mostaza

Sésamo

Dióxido de azufre y sulfitos

Moluscos

Altramuces

ACTIVIDADES DE LA OFICINA DE CONSUMO EN 2015

Las actividades formativas que la Oficina de Consumo realiza, tanto para los ciudadanos, como para instituciones u organismos, conformaron en 2015 un amplio programa en el que tuvieron cabida charlas, cursos, jornadas, programas de radio, exposiciones y diversas publicaciones.

En marzo, coincidiendo con la celebración del Día Mundial del Consumidor, tuvo lugar la **XIX Jornada Provincial de Consumo**, con la asistencia de representantes de ayuntamientos y juntas vecinales de la provincia, que permitió a estos conocer más a fondo nuestro trabajo, y a la Oficina recibir las sugerencias de los participantes.



Como cada año, las **charlas de Consumo** son una actividad destacada, con la que se persigue paliar la elevada tasa de conflictividad existente en las relaciones de consumo, transmitiendo la información de manera amena y sencilla. Casi 700 personas participaron en 2015 en las 24 charlas impartidas por la geografía leonesa. Telecomunicaciones, suministro de electricidad y gas, servicios financieros y seguros, así como las compras en modalidades especiales de comercio, como compras a domicilio o en Internet, fueron los temas preferidos por los solicitantes.



Para profundizar en los temas de Consumo más allá de la información aportada en las charlas, la Oficina de Consumo imparte, a solicitud de los colectivos interesados, **cursos** de distinta duración, en los que se aborda una formación genérica en materia de consumo, y **seminarios** en los que se desarrollan de forma específica temas como **Telecomunicaciones, Actividad Comercial, Servicios Financieros y Compra electrónica**.



A lo largo de 2015 se han impartido Seminarios Teórico Prácticos de Compra electrónica, de cuatro horas de duración, en Lorenzana, Villaquilambre, Toral de los Guzmanes, Benavides de Órbigo y un quinto en la propia sede de nuestra Oficina en León, destinado a personal de la Diputación de León. Igualmente, se celebró en Valderas un curso sobre **Protección al Consumidor**, con una duración de 18 horas lectivas.



2015 ha sido también el año de la renovación de la **Exposición de paneles informativos**, a fin de adaptar su contenido a las novedades normativas o problemas que requerían una actuación específica de formación dirigida a los consumidores de nuestra provincia. La nueva exposición, conformada por 13 paneles, viajó a Santa María del Páramo, Santa Colomba de Curueño, Valderas, Vidanes (Cistierna) y Albires (Izagre).



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 ello, la Oficina de Consumo de la Diputación de León mantiene la participación semanal en el programa **Es la mañana de León**, de la emisora **Castilla y León es Radio** (90.2 FM, y para El Bierzo, 98.7 FM), todos los jueves a las 13:30 h.



Además, el 7 de mayo de 2015, la Oficina de Consumo de la Diputación de León participó en el programa especializado en consumo **Manos Arriba**, de la emisora **Radio Marca** (100.6 FM), en una edición especial que se llevó a cabo en Santa Colomba de Curueño. El programa, de dos horas de duración, fue emitido en directo desde esta localidad, con la participación de vecinos de



la mancomunidad del Curueño y representantes municipales, y de varios especialistas del equipo del programa en banca, educación financiera, nutrición, electricidad. Los oyentes pudieron además conocer más a fondo esta zona y sus actividades más características.



**OFICINA
DE
CONSUMO**



(COMPLEJO
SAN CAYETANO)

Ctra. Carbajal



CATEDRAL



CALLE ANCHA

AVENIDA PADRE ISLA

ERAS DE RENUÉVA

PLAZA
SANTO
DOMINGO

C.C.
ESPACIO
LEÓN

río Bernesga

HOSTAL
SAN MARCOS

ORDOÑO II

GUZMÁN

RENFE

Servicio de Atención Permanente

Puedes contactar con nosotros acudiendo personalmente a nuestras oficinas centrales en:

Complejo San Cayetano
Ctra. Carbajal s/n
24008 LEÓN

Por teléfono:

987 085 042
987 085 041
987 085 040
987 085 039

Por Fax: 987 085 085

Por correo electrónico:
consumo@dipuleon.es

Visitando la página web:
www.dipuleon.es/consumo



* El autobús urbano de Alsa City (vehículos azules) de línea de **Carbajal** se detiene frente al Complejo San Cayetano. Este autobús tiene una parada en la **plaza de Guzmán**, que está cerca de las estaciones de autobuses y RENFE y otra en la **plaza de Santo Domingo** (al comienzo de Padre Isla)

• El horario de atención al público de la oficina es de 10.00h a 13.00h de lunes a viernes



**DIPUTACIÓN
DE LEÓN**



**OFICINA
DE
CONSUMO**