

Revista de información al consumidor de la Diputación de León

CONSUMIDOR

número 13 | 2017

al DÍA

LA OFICINA DE CONSUMO SE INCORPORA A LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Cancelación de cuenta, tranquilidad segura

Volando voy

Overbooking con derechos

Viajes: incumplimiento de contrato
por causas de fuerza mayor

Llamadas telefónicas desde barcos y aviones

Don José y su nuevo móvil

Cláusula suelo y gastos de
constitución de la hipoteca

El fin de los halógenos

La mediación en consumo

La Oficina de Consumo se incorpora
a la administración electrónica

¡Quiero darme de baja!

Visitas de la Oficina de Consumo a demanda

Ya no recibo facturas

Actividades de la Oficina de Consumo en 2016



DIPUTACIÓN
DE LEÓN



OFICINA
DE
CONSUMO

sumario

CONSUMIDOR
aIDÍA

Cancelación de cuenta, tranquilidad segura	4
Volando voy	5
Overbooking con derechos	7
Viajes: incumplimiento de contrato por causas de fuerza mayor	8
Llamadas telefónicas desde barcos y aviones	10
Don José y su nuevo móvil	12
Cláusula suelo y gastos de constitución de la hipoteca	14
El fin de los halógenos	15
La mediación en consumo	16
La Oficina de Consumo se incorpora a la administración electrónica	17
¡Quiero darme de baja!	18
Visitas de la Oficina de Consumo a demanda	19
Ya no recibo facturas	20
Actividades de la Oficina de Consumo en 2016	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

Una de las características primordiales de la Oficina de Consumo de la Diputación de León es su adaptabilidad a los cambios normativos y sociales que se van produciendo. En este año comienza a hacerse efectiva una de las transformaciones más significativas que las administraciones públicas hemos debido afrontar en los últimos años: el nacimiento de la administración electrónica, a la que la Diputación de León se ha sumado también.

Con esta herramienta se abre una nueva ventana, que complementa a las ya existentes, para que la Oficina de Consumo llegue a todos los puntos de la provincia facilitando el acceso al servicio desde vuestra casa.

En este número de la revista Consumidor al Día podéis encontrar información útil para el ejercicio de vuestros derechos como consumidores, presentada de forma clara y sencilla con el objeto de facilitar su lectura y comprensión. Asuntos cotidianos como la cancelación de una cuenta bancaria o la gestión de la baja de un contrato, así como otros problemas frecuentes en el mundo de consumo, pueden encontrar respuesta en estas páginas.

No obstante, recordad que ante un problema de consumo siempre podéis solicitar el asesoramiento de la oficina de Consumo por vía electrónica, mediante llamada telefónica o de forma presencial.

Juan Martínez Majo
Presidente de la Diputación de León

CANCELACIÓN DE CUENTA: TRANQUILIDAD SEGURA

La **cancelación de una cuenta bancaria** parece una tarea sencilla pero puede convertirse en un verdadero quebradero de cabeza si no se siguen los pasos adecuados, y el problema se acentúa si, además, se añaden gastos y comisiones.

Una cuenta **se puede cancelar en cualquier momento**, pero dependiendo de las condiciones señaladas en el contrato, puede existir un plazo de permanencia que, si no se cumple, supondrá gastos para el usuario; es el caso de los contratos que exigen permanencia activa durante un plazo determinado a cambio de algún regalo.

Si la entidad cobra periódicamente **gastos por el mantenimiento** de la cuenta, por ejemplo semestrales, y el usuario cancela en el segundo mes, debe **abonar la parte proporcional** que corresponda a esos dos meses. Si se hubiera pagado por adelantado, la entidad debe reembolsar la parte que corresponda al tiempo no transcurrido.

Efectuada la liquidación de gastos, la entidad debe entregar al titular de la cuenta el saldo a favor y el usuario ha de **entregar** al banco todos los medios de pago asociados a la misma, tales como **tarjetas o talonarios** de cheques.

Es importante comprobar que no queda ninguna operación pendiente de liquidar, como cargos correspondientes a tarjetas o recibos domiciliados. Antes de cerrar definitivamente la antigua cuenta, debemos confirmar que todos los recibos se cargan sin problema en la nueva.



Una vez seguros de que la cuenta se puede cerrar sin problemas, debemos dirigirnos al banco y ordenar su cancelación, teniendo presente que, **si la cuenta tiene varios titulares**, es necesario que todos ellos suscriban la solicitud. Realizado el trámite, la entidad habrá de entregar un justificante de la cancelación del contrato.

Recuerde que dejar una cuenta a cero no es lo mismo que cancelarla. Una cuenta sin fondos sigue activa, y lo único que conseguiremos con ello es que, transcurrido un tiempo, nos apliquen una comisión de mantenimiento que generará un descubierto en cuenta, con todos los gastos que esto supone.

Las normas de conducta sugeridas por el Banco de España señalan que los bancos no pueden imponer a sus clientes que las cuentas se cancelen en la misma sucursal en la que se abrieron. Algunos bancos permiten cerrar las cuentas directamente desde la página web o por teléfono; y otros exigen que el titular/titulares envíen una carta con sus datos junto con copia del DNI/NIF.

En cualquier caso, **debemos conservar el justificante que acredite que la orden ha sido recibida por la entidad financiera.**

VOLANDO VOY

Cuando viajamos en avión, un retraso o cancelación del vuelo puede suponer un importante trastorno y debemos conocer los derechos que nos asisten en estos casos.

En primer lugar, cuando se produce una cancelación de vuelo o el retraso es superior a dos horas para vuelos de 1.500 km o menos, tres horas para vuelos entre 1.500 y 3.500 km, 4 horas para vuelos de más de 3.500 km fuera de la UE o de 5 horas para todos los vuelos, la compañía aérea debe prestar **asistencia al viajero** afectado, facilitando gratuitamente comida y bebida suficientes durante el tiempo de espera para la salida del vuelo, además de alojamiento en un hotel y desplazamientos al mismo cuando sea necesario pernoctar. Asimismo, debe facilitar el acceso a medios de comunicación que permitan avisar de la incidencia del vuelo y nuestra demora en la llegada a destino.

Por otra parte, la compañía aérea debe informar a los pasajeros afectados de cómo evoluciona la situación y entregarles una hoja **informativa** de los derechos en materia de compensación y asistencia que tienen en esta situación.

En los retrasos de más de 5 horas y en las cancelaciones, si el pasajero desiste del viaje, la compañía tendrá que **devolver el importe del billete** en un plazo no superior a 7 días.

Pero además, cuando el pasajero se ve inmerso en un caso de gran retraso (tres horas o más) o de cancelación de vuelo (que no haya sido comunicado con al menos dos semanas de

antelación), tiene derecho al pago de las **compensaciones** que se reflejan en el cuadro de la página siguiente.

Cuando la cancelación o retraso en el vuelo se debe a circunstancias excepcionales, no procede la aplicación del derecho de compensación. Para conocer qué causas exoneran a la compañía del pago de la compensación por cancelación o gran retraso en un vuelo, pueden acudir en esta misma revista al artículo **Viajes: incumplimiento de contrato por causas de fuerza mayor**.

En caso de no recibir las prestaciones arriba indicadas, el pasajero debe presentar reclamación ante la compañía aérea, para lo que debe disponer de la documentación necesaria: el billete (contrato de transporte), la tarjeta de embarque, los tiques o facturas de los gastos generados por la incidencia y que no fueron oportunamente cubiertos por la compañía y toda la documentación informativa facilitada durante la demora.

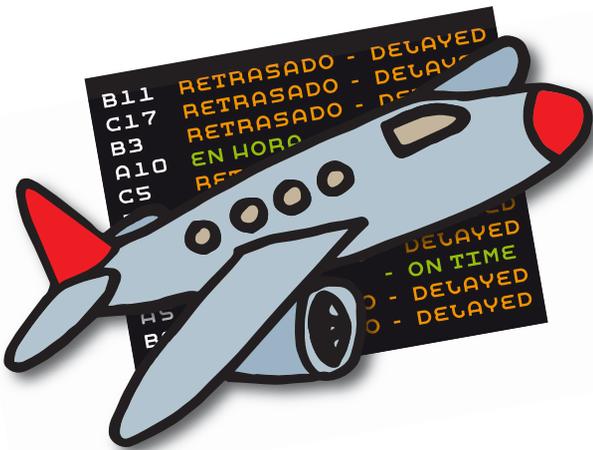
Estos derechos se aplican a los pasajeros de cualquier vuelo con origen o destino en un país de la Unión Europea. Para el resto de vuelos se aplica el Convenio de Montreal, que no contempla indemnizaciones automáticas a los pasajeros afectados.

No obstante, en todos los casos, si consideramos que los daños y perjuicios sufridos no se ven suficientemente compensados con las indemnizaciones recibidas, podemos acudir a la vía judicial.

COMPENSACIONES AÉREAS

CANCELACIÓN DE VUELO Y OVERBOOKING		
Distancia del vuelo	Vuelos intracomunitarios	Vuelos extracomunitarios
Hasta 1.500 km	250 €	250 €
Entre 1.500 y 3.500 km	400 €	400 €
Más de 3.500 km	400 €	600 €

Estas cuantías pueden verse reducidas un 50% en función de la hora de llegada a destino del transporte alternativo ofrecido por la compañía.



RETRASO DE TRES HORAS O MÁS	
Distancia del vuelo	Compensación
De 0 a 1.500 km	250 €
De 1.500 a 3.500 km	400 €
Más de 3.500 km	400 € intracomunitarios 600 € extracomunitarios

RETRASO DE CINCO HORAS O MÁS	
Distancia del vuelo	Compensación
Todos los vuelos	400 € intracomunitarios 600 € extracomunitarios

Es recomendable llevar en el equipaje de mano el FOLLETO DE DERECHOS DEL PASAJERO que puede encontrar en el mostrador de información del aeropuerto.

OVERBOOKING CON DERECHOS

El **overbooking** se produce cuando se presentan al embarque más pasajeros con billete confirmado que los que admite la capacidad del avión, como consecuencia de la sobreventa de plazas realizada por las compañías aéreas, situación que contempla la ley dentro de los países de la Unión Europea.

Si nos vemos inmersos en esta situación, debemos saber que la compañía tiene que solicitar voluntarios para renunciar al vuelo a cambio de determinados beneficios. Sólo en caso de que el número de voluntarios no sea suficiente para que el resto de los pasajeros con reservas sean embarcados en el vuelo, la compañía podrá denegar el embarque en contra de la voluntad de los afectados.

En todo caso, los pasajeros afectados por overbooking tienen derecho a reembolso del coste íntegro del billete en siete días, si no desean realizar el viaje, o a la conducción al destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápido posible.

Al igual que en los casos de cancelación o retraso, el pasajero afectado por overbooking tiene derecho de asistencia durante el tiempo de espera para la salida del nuevo vuelo, el cual supone facilitar gratuitamente comida y



bebida suficientes durante el tiempo de espera, alojamiento en un hotel y desplazamientos al mismo cuando sea necesario pernoctar, así como acceso a medios de comunicación que permitan avisar de la incidencia sufrida.

La **aceptación voluntaria** para no embarcar va unida a un acuerdo entre el pasajero y la compañía respecto a los beneficios que va a recibir el afectado, y que siempre debe constar por escrito.

En el caso de los pasajeros que no pueden acceder al embarque **en contra de su voluntad**, deben solicitar a la compañía un documento en el que conste que han sido afectados por overbooking y recibir una compensación inmediata según el cuadro de la página anterior.

VIAJES: INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO POR CAUSAS DE FUERZA MAYOR

Es una de esas expresiones que todo el mundo conoce, pero pocos saben concretar. Y lo cierto es que en muchos casos, la determinación de lo que es fuerza mayor y lo que no lo es puede suponer una gran diferencia en los derechos que nos correspondan en relación con los servicios contratados y no cumplidos, tanto si el incumplimiento es por parte del usuario como si es por parte de la empresa.

Legalmente, causa de fuerza mayor es aquella que no se puede prever ni evitar, por lo que la parte que se ve afectada queda liberada de sus obligaciones contractuales sin tener que resarcir a la otra.

En el contrato de un viaje, sobre todo en la parte que se refiere al transporte, es donde el catálogo de incumplimientos por fuerza mayor se materializa en más ocasiones y en circunstancias más variadas: condiciones meteorológicas que impiden el vuelo -como nieblas o nevadas intensas-, huelgas, nubes de cenizas por erupciones volcánicas, problemas de seguridad por atentados... Pero no todas las causas que pueda alegar la compañía para la

cancelación o el retraso de un vuelo entran en este apartado: una avería en la aeronave puede justificar que esta tenga que quedarse en tierra, pero la aerolínea tiene que tener previsto que esto puede ocurrir, y ser capaz de dar servicio, por ejemplo, con otro aparato.

Cuando el incumplimiento por parte de la empresa tiene su origen en un motivo de fuerza mayor, no tiene que indemnizar al viajero, pero eso no significa que no tenga ninguna obligación para con él, podemos exigir: la devolución del importe pagado en caso de que el viaje no se lleve a cabo, importe del transporte alternativo para llegar a destino, o la información y asistencia (manutención y alojamiento, si son necesarios) durante el tiempo de demora o de espera ante una cancelación.

En el capítulo de los incumplimientos por parte del usuario, si estamos hablando de un viaje combinado, la legislación permite a aquel renunciar al viaje programado en cualquier momento antes de la salida, pero al hacerlo asume el deber de indemnizar al organizador con una cantidad tanto mayor cuanto más

cerca esté la fecha de partida... salvo que la renuncia se deba a una causa de fuerza mayor, como puede ser la hospitalización del viajero o el fallecimiento de un familiar directo. Ahora bien, cuando viajamos en grupo es importante tener en cuenta que las causas de anulación para uno de los integrantes de este no siempre pueden extenderse a los demás: si somos cuatro amigos, y fallece el padre de uno de nosotros, eso no sirve como causa de anulación para los otros tres, por mucho que se nos hayan quitado las ganas de viajar.

Las causas de fuerza mayor eximen al usuario de la obligación de compensar al organizador del viaje con independencia de que haya suscrito o no un seguro de cancelación. La importancia de este tipo de seguro reside en la cobertura de situaciones que quedan fuera de la definición de la fuerza mayor, por lo que no tiene sentido contratar una póliza que cubre solo aquello que ya tenemos cubierto. No olvide por tanto leer las condiciones del seguro que le ofrecen.



LLAMADAS TELEFÓNICAS DESDE BARCOS Y AVIONES

Cuando preparamos nuestro viaje soñado, los más ordenaditos elaboran su lista de tareas previas para evitar que los imprevistos enturbien las vacaciones. En ella, nunca debe faltar el seguro de viaje, las vacunas necesarias o advertencias sanitarias, la preparación del equipaje acorde a la climatología del destino y las actividades programadas, entre otras. Sin embargo, en muchos casos se nos olvida informarnos de las tarifas de nuestra compañía en el país de destino de nuestras vacaciones, lo que

puede generar incertidumbre a la hora de utilizar las

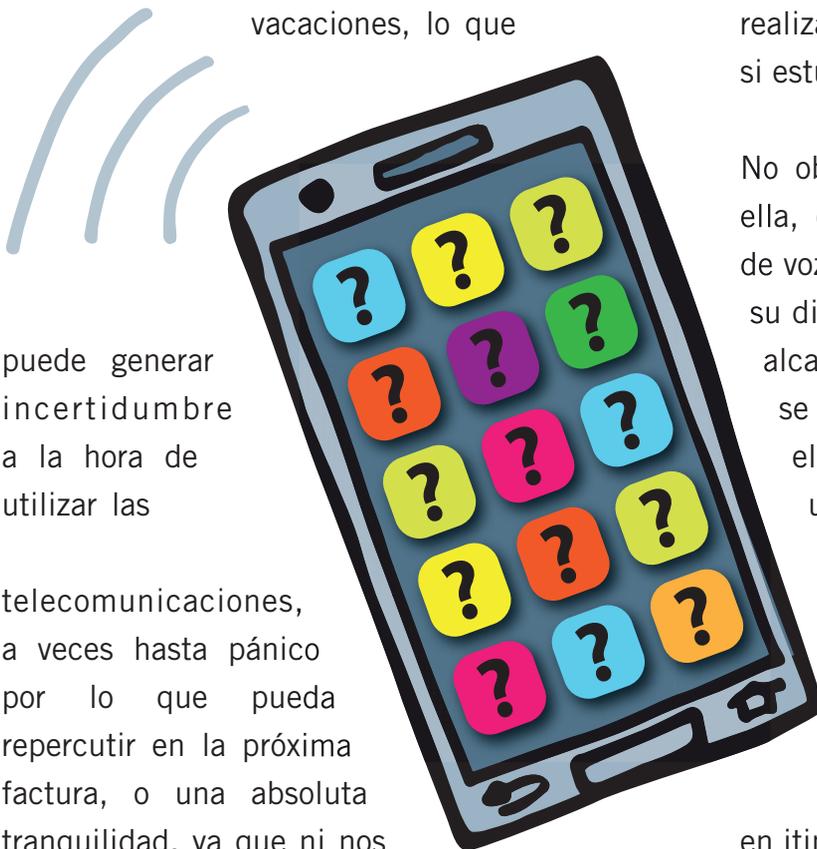
telecomunicaciones, a veces hasta pánico por lo que pueda repercutir en la próxima factura, o una absoluta tranquilidad, ya que ni nos hemos planteado el hecho de estar utilizando redes diferentes a

las contratadas en nuestro país, por lo que la sorpresa llegará directamente con la siguiente factura, en forma de coste adicional a la tarifa contratada.

Si nuestro destino está en la Unión Europea, a menos de un año de la supresión definitiva del sobrecoste por roaming en Europa, es importante saber que algunas compañías ya lo han eliminado, por lo que hay que informarse al respecto, ya que en ese caso todo el consumo realizado entrará en nuestra tarifa plana, como si estuviéramos en nuestro país.

No obstante, estemos en Europa o fuera de ella, cuando utilizamos nuestros dispositivos de voz y datos móviles desde un barco que por su distancia a la costa se encuentre fuera del alcance de nuestra red terrestre, la conexión se realizará a través de un **operador marítimo**, el cual facturará el coste de los servicios utilizados en su red a través de nuestro operador.

Antes de embarcar debemos informarnos del operador marítimo al que podemos conectar y del importe de las llamadas realizadas o recibidas en itinerancia marítima, ya que según los operadores rondan 3,50 € por minuto. Además, debemos comprobar si nuestro



dispositivo móvil es compatible con la tecnología del operador marítimo que presta el servicio en la zona. Con la información en nuestro poder, a la hora de realizar o recibir una llamada a bordo, nos plantearemos la posibilidad de posponerla o atenderla, pero siempre conociendo el coste de esa comunicación, evitando así sorpresas desagradables al recibir la siguiente factura de nuestro operador telefónico.

Algo similar ocurre cuando utilizamos nuestros dispositivos telefónicos en vuelos de compañías que prestan este servicio. Cuando estamos a más de 3.000 metros de altitud -nunca antes para evitar interferencias-, el usuario que desee realizar llamadas o utilizar datos se conectará a la red propia del avión, que redirige la señal a un **satélite**. De esta forma, el móvil en el avión funciona como si estuviéramos en un país extranjero, y el operador móvil del avión tendrá que tener algún acuerdo de roaming con nuestro operador de tierra, de lo contrario no



podremos usar el servicio. Con todo ello, las llamadas o conexiones a Internet realizadas desde un avión se van a facturar a precio de conexiones vía satélite, por lo que tienen un importe muy elevado, tanto o más que las realizadas a través de un operador marítimo.

Algunas compañías aéreas ofrecen a los pasajeros bonos de wifi por tiempo o por descargas, pero es fundamental consultar las tarifas de estos servicios antes de contratarlos.

Por todo ello, no debemos olvidar incorporar a nuestra lista de tareas previas al inicio de un viaje la consulta de las tarifas de telefonía e Internet en el país o medio de transporte que vamos a utilizar, evitando así que el viaje se salga del presupuesto por la factura del teléfono.

DON JOSÉ Y SU NUEVO MÓVIL

El viejo terminal móvil de Don José se averió definitivamente y, cuando iba a comprar otro, su hijo le ofreció uno que ya no usaba pero que estaba en perfecto estado, además de ser mucho más moderno que el que tenía su padre.

Lo que ocurrió...

Encantado por tener un nuevo móvil, introdujo la tarjeta SIM y, después de que su hijo le indicara cómo debía realizar y recibir las llamadas, comenzó a utilizarlo para familiarizarse con el nuevo sistema táctil.

En varias ocasiones aparecieron en la pantalla del teléfono cosas que no comprendía y que no sabía cómo se habían activado. Después de dar a varios botones de forma aleatoria, finalmente la pantalla volvía a su estado normal.

Aunque desde hace años las facturas del teléfono móvil tenían un importe fijo, ya que tiene contratada una tarifa plana que cubre las llamadas a fijos, móviles y mensajes, la primera factura recibida después de empezar a utilizar el nuevo teléfono fue tremendamente elevada, por lo que contactó con la compañía donde le indicaron que se debía a conexiones a Internet.

Después de llevar un mes peleándose con el terminal que no era capaz de entender y en el que aparecían constantemente cosas de las que luego no sabía salir, además de la abultada factura a la que había tenido de hacer frente, Don José decide dejar de utilizar el moderno teléfono que le había regalado su hijo.



Lo que debe saber...

Antes de utilizar un nuevo equipo electrónico debemos consultar las instrucciones para informarnos de las prestaciones disponibles y de su funcionamiento.

Los terminales telefónicos de nueva generación disponen de múltiples funciones, muchas de ellas asociadas a conexiones a Internet, por lo que es recomendable anular el acceso a aquellas que no vamos a utilizar.

Salvo que solicitemos a la compañía la anulación del acceso a Internet desde una línea, cada vez que entramos en una aplicación el terminal se conecta a Internet y, si no tenemos tarifa plana de datos contratada, cada conexión genera un cargo.

Existen en el mercado terminales telefónicos sencillos, que no cuentan con modernas aplicaciones, destinados a personas que solo necesitan un aparato que permita enviar y recibir llamadas y SMS. Además, algunos también disponen de teclados con números grandes y un funcionamiento muy sencillo.

CLÁUSULA SUELO Y GASTOS DE CONSTITUCIÓN DE LA HIPOTECA

Tras varias sentencias de los tribunales españoles y europeos los consumidores tienen la posibilidad de reclamar las cantidades cobradas de más por las entidades bancarias en relación con sus préstamos hipotecarios, tanto en aplicación de la cláusula suelo como en la formalización de la escritura del préstamo.

Las denominadas cláusulas suelo son aquellas que limitan la bajada del tipo de interés, a pesar de que el índice de referencia utilizado (generalmente el EURÍBOR) sumado al diferencial pactado, se encuentre por debajo de este límite. De hecho, actualmente el EURÍBOR se encuentra por debajo de cero, lo que haría que sumándole el diferencial, por ejemplo de 1 punto, se obtuviera un interés a pagar de apenas un 1%. Sin embargo, si la hipoteca tiene un suelo del 3%, el cliente tendrá que asumir este interés, a pesar de la bajada del EURÍBOR, o lo que es lo mismo, no verá descender

el importe de sus recibos mensuales, aunque el EURÍBOR baje.

La Sentencia del Tribunal Supremo, de 9 de mayo de 2013, abrió la puerta a la posibilidad de eliminar las cláusulas suelo de las hipotecas al considerarlas abusivas si el usuario no había sido debidamente informado de la existencia de este límite a la bajada del interés. Sin embargo, limitó la obligación de devolución de las cantidades cobradas de más a la fecha de esta sentencia.

Posteriormente, el 21 de diciembre de 2016, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, ha determinado que deben devolverse todas las cantidades cobradas de más desde el inicio de la aplicación de la cláusula suelo, es decir, desde que el interés se situó por debajo del límite establecido en el contrato (cláusula suelo).

Para facilitar la reclamación de cantidades extrajudicialmente, el Real Decreto



Ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusula suelo, establece un procedimiento sencillo que los afectados pueden iniciar desde la Oficina de Consumo y que tiene que finalizar en un plazo máximo de tres meses desde la presentación de la reclamación.

Por otra parte, nuestra oficina está también tramitando las reclamaciones al Servicio de

Atención al Cliente de las entidades bancarias de aquellos consumidores que, con base en la sentencia del Tribunal Supremo de diciembre de 2015, quieren solicitar la devolución de los gastos de formalización del préstamo hipotecario, que en su momento pagaron íntegramente al banco (notario, registrador, actos jurídicos documentados, gestoría, tasación).

EL FIN DE LOS HALÓGENOS

Desde hace años, los países de la Unión Europea vienen siguiendo un plan de retirada paulatina de las bombillas menos eficientes. Primero fueron las lámparas incandescentes, que gradualmente han ido desapareciendo de nuestras casas. Ahora les llega el turno a los halógenos.

Este tipo de lámparas no consumen tanto como las incandescentes, pero son mucho menos eficientes que las modernas lámparas de bajo consumo y las LED. Una bombilla halógena transforma en luz solo la mitad de la energía que consume; la otra mitad se pierde en forma de calor. Las luminarias LED, en cambio, apenas producen calor: el 98% de la electricidad que consumen se convierte en luz.

Desde septiembre de 2016 no pueden comercializarse focos halógenos, es decir, los halógenos de tipo direccional. Podemos seguir utilizando los que tuviéramos ya en casa, e incluso es posible que aún podamos encontrarlos en algunos comercios durante un tiempo, ya que las tiendas pueden seguir

vendiendo los que tuvieran en existencias, pero los fabricantes ya no producirán ni distribuirán más.

El proceso de retirada continuará con las lámparas halógenas no direccionales, más parecidas a las bombillas convencionales, a las que les llegará el turno en 2018.

Conviene recordar que, a la hora de retirar las bombillas, hemos de depositar las desechadas en los contenedores adecuados, que podemos encontrar, además de en los puntos limpios, en establecimientos especializados y supermercados o cadenas de distribución.



LA MEDIACIÓN EN CONSUMO

Cuando surge algún problema en las relaciones de consumo, el primer paso a dar debe ser intentar solucionarlo directamente con el empresario o vendedor. No obstante, cuando no se alcanza una solución rápida y satisfactoria, el consumidor dispone de herramientas gratuitas y de fácil acceso para poder defender sus derechos, como es acudir a la Oficina de Consumo.

La Oficina de Consumo tiene, entre otras, la función de recibir, tramitar y, en la medida de lo posible, resolver las reclamaciones de los consumidores frente a las empresas que les han suministrado productos o prestado servicios con los que ha surgido algún problema. Con la base de la normativa legal aplicable al caso, la Oficina de Consumo tratará de conseguir, siempre que exista fundamento para ello, que se atiendan las pretensiones del consumidor o usuario.

Una vez recibida la reclamación formulada por un consumidor, desde la oficina se envía una notificación escrita a la empresa reclamada, en la que se comunica la pretensión del reclamante y se le concede un plazo de un mes (dos para reclamaciones del sector bancario y de seguros) para responder y, si lo considera oportuno, presentar las oportunas alegaciones que permitan un mejor esclarecimiento de los hechos. A la respuesta

que aporte la empresa, el reclamante puede también alegar, intentando en todo caso desde la Oficina llegar a una solución satisfactoria del conflicto generado.

En ocasiones, la tramitación de las reclamaciones se complica y para intentar alcanzar un acuerdo entre las partes se hace necesaria la intervención de un negociador, en lo que se denomina una mediación. Este procedimiento, que existe también en muchos otros ámbitos –laboral, familiar, jurídico-, constituye una forma de solución de conflictos, por medio de la cual son las propias partes las que consiguen poner fin a los mismos mediante un acuerdo adoptado tras una negociación en la que un tercero –el mediador-, intenta aproximar las posiciones o incluso proponer el acuerdo, pero sin que, en ningún caso, la solución al conflicto sea decidida ni impuesta a las partes por el mediador.



La mediación se basa en la voluntad de las partes de dialogar, por muy diferentes que sean

sus posturas de partida. Así, las personas que decidan acudir a esta vía deben hacerlo de modo abierto y dispuestos a la negociación, como paso previo imprescindible para poder alcanzar una solución. La resolución del conflicto, al ser fruto del mutuo acuerdo de las partes, suele ser cumplida voluntariamente y en sus justos términos. En efecto, el cumplimiento se realiza

“por convicción” y no “por coacción”, como suele ocurrir cuando proviene de una autoridad judicial, o cuando existe una amenaza de sanción administrativa. De esta manera, aproximando poco a poco las posiciones en principio enfrentadas, se alcanza finalmente un acuerdo que pueda satisfacer las expectativas de solución de ambas partes.

LA OFICINA DE CONSUMO SE INCORPORA A LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Uno de los objetivos fundamentales de la Oficina de Consumo de la Diputación de León es llevar nuestro servicio al domicilio del consumidor, para lo que se han habilitado instrumentos que permitan a este hacer uso del mismo desde su propia casa. Así, el consumidor de nuestra provincia puede plantear sus consultas telefónicamente, por correo postal o electrónico, al igual que puede formular reclamaciones enviando la documentación por correo postal o electrónico. Sin embargo, hasta la implantación de la administración electrónica, el impreso de reclamación sólo podía enviarse firmado de forma manuscrita, incorporando ahora la opción de utilizar la firma electrónica.

La Diputación de León ha puesto en marcha las medidas necesarias para que se convierta en una realidad el acceso a sus servicios durante las 24 horas al día, los 7 días a la semana, sin tener que desplazarse ni hacer colas.

Para acceder a la administración electrónica, el usuario debe disponer de DNI electrónico o certificado digital habilitado para hacer trámites completos.

La firma electrónica acredita electrónicamente y de forma indubitada la identidad de la persona, y la firma digital de documentos electrónicos les otorga una validez jurídica equivalente a la que les proporciona la firma manuscrita.

Si no recuerda la contraseña de su DNI electrónico, o se ha bloqueado, puede acudir a un Punto de Actualización del DNLe, ubicado en una Oficina de Expedición.

La sede electrónica de la Diputación de León también ofrece la posibilidad de “tramitación presencial” de su procedimiento, para lo que debe imprimir y firmar de forma manuscrita el formulario antes de ser enviado.

¡QUIERO DARMEME DE BAJA!

Todos tenemos muy claro que darse de alta en un servicio es facilísimo: cualquier comercial está dispuesto a captar un nuevo cliente por teléfono, a la puerta de nuestra casa, en un establecimiento, y en cualquier otra situación que se nos ocurra. El asunto cambia de forma radical cuando lo que pretendemos es darnos de baja: ninguna vía es la adecuada, en cada intento nos comunican que hace falta un trámite nuevo que no hemos hecho hasta ahora, y el proceso, que se inició sobre ruedas, está lleno de obstáculos a la hora de querer cerrarlo.

Como norma general, y para todo tipo de contrato, antes de iniciar el proceso de cancelación o comunicación de no renovación, debemos rescatar el contrato de la carpeta o cajón en el que lo hemos guardado y detenernos a leerlo nuevamente para revisar las indicaciones al respecto, así como los compromisos de permanencia que puedan estar asociados.



Así, existen contratos de duración determinada y prorrogables que se renuevan por periodos iguales salvo que el titular comunique su voluntad de no continuar con una antelación mínima a la fecha de renovación. Por ejemplo, los seguros, de duración anual, se renuevan automáticamente, salvo que comuniquemos a la aseguradora nuestro deseo de cancelar el contrato con, al menos, un mes de antelación a la fecha de vencimiento de la anualidad. Si un contrato se ha renovado en enero y en marzo pretendo comunicar mi deseo de no renovar otra anualidad, mi solicitud no hará efecto hasta enero del año siguiente, puesto que el contrato ya se ha renovado por un año. Por ello, antes de tomar la decisión de cancelar un contrato o cambiar de compañía tenemos que fijarnos en la duración del contrato y en si existe plazo para el aviso de cancelación.

Muchos servicios se ofertan con reducción de precio a cambio de un plazo mínimo de permanencia como cliente, por lo que antes de darnos de baja o cambiar de compañía prestadora del servicio debemos cerciorarnos de que no tenemos compromisos sin cumplir, o asumir la penalización correspondiente.

Por todo ello, es sumamente importante revisar el contrato detenidamente antes de solicitar la cancelación; de esta forma, podemos iniciar el proceso con la certeza de estar utilizando la vía adecuada.

Independientemente de la vía utilizada para comunicar nuestro deseo de no continuar con el contrato, siempre debemos quedarnos con un justificante de que la empresa ha recibido la solicitud de baja. Así, si he utilizado la vía telefónica el operador debe darme un número de referencia de la gestión, dato que guardaré anotando a su lado la fecha. Cuando la baja se solicita por correo postal, correo electrónico o a través de la web de la empresa, siempre debe realizarse con acuse de recibo para poder justificar documentalmente, si fuera necesario, en qué fecha han recibido mi solicitud.

Así, si a pesar de haber solicitado la cancelación de contrato en tiempo y forma, la empresa continúa facturando el servicio, puede aportar

a la reclamación la prueba de haber realizado la gestión correctamente y de la fecha en la que ha sido recibida por la empresa.

Cuando recibimos facturas de un servicio del que se ha solicitado el cambio de compañía o la baja, debemos fijarnos en la fecha a la que corresponde esa factura, ya que puede tratarse de los últimos consumos o la parte proporcional de la cuota correspondiente al último periodo en el que todavía éramos clientes de la empresa. En ese caso, el impago de la factura será improcedente, por lo que puede ser objeto de reclamación de deuda por parte de la empresa y acarrear la inclusión de sus datos personales en un registro de morosos.

VISITAS DE LA OFICINA DE CONSUMO A DEMANDA

La Oficina de Consumo de la Diputación de León presta sus servicios a los ciudadanos de todos los ayuntamientos de la provincia de menos de 20.000 habitantes que no dispongan de su propia Oficina Municipal de Consumo. El mapa resultante está formado por 206 ayuntamientos, con **1.370 localidades**, diseminadas por un amplio territorio, lo que con frecuencia complica sobremanera el desplazamiento a los diferentes puntos de atención al público que nuestra Oficina tiene establecidos, sobre todo teniendo en cuenta la elevada edad media de la población de muchas de esas localidades.

Con este escenario, y ante la imposibilidad de mantener puntos estables de atención al público en todos los rincones de la provincia, la Oficina de Consumo intenta facilitar las gestiones a los consumidores que debe atender, poniendo a su disposición todas las vías posibles para realizar consultas y reclamaciones a distancia. Muchos usuarios utilizan sin problemas el correo electrónico para trasladarnos sus reclamaciones, pero también es cierto que los ciudadanos que encuentran más dificultades para utilizar esta vía son con frecuencia los más mayores, que deben lidiar además con limitaciones a la hora de desplazarse.

Teniendo en cuenta lo expuesto, la Oficina de Consumo contempla la posibilidad de que su personal se desplace puntualmente a un municipio concreto, siempre a solicitud del Ayuntamiento correspondiente, a fin de informar y atender a sus ciudadanos ante la aparición de un problema que afecte a un gran número de vecinos, o en consideración a las circunstancias particulares de un usuario que hagan inviable otra solución. En tales ocasiones, se atiende a los consumidores en los locales del propio Ayuntamiento, convocándolos, en caso de que los posibles afectados sean muchos, a través de bandos en los que se da cuenta de la fecha y horario de atención, acordados previamente con los responsables municipales. A veces, en casos de reclamaciones esencialmente iguales, se facilita al Ayuntamiento el modelo de reclamación ya redactada, en el que los reclamantes únicamente han de consignar sus datos personales, y es el personal municipal quien se encarga de recoger la documentación para remitirla a la Oficina.

En los últimos años, nos hemos desplazado a numerosos ayuntamientos, en la mayoría de las



o c a s i o n e s
en relación con
averías o incidencias
en la prestación de suministros y servicios
de interés general, como teléfono e Internet
o electricidad. La interrupción de las líneas
telefónicas fijas, además de dejar sin servicio
de teléfono a los usuarios, supone la falta de
funcionamiento del servicio de teleasistencia,
con el grave riesgo de incomunicación que eso
implica para las personas de edad avanzada.

2015 fue el año en que se alcanzó el máximo de visitas a demanda, con 13 desplazamientos a otros tantos ayuntamientos para recoger reclamaciones por deficiencias e interrupciones de servicios de telecomunicaciones: teléfono fijo, móvil e internet. En total, se tramitaron por interrupciones de servicio alrededor de 600 reclamaciones procedentes de 18 municipios, ya que, además de los 13 visitados, 5 ayuntamientos colaboraron con nuestra Oficina recogiendo y remitiendo las reclamaciones de sus vecinos.

YA NO RECIBO FACTURAS

Cuando comprobamos que en la facturación de un servicio contratado (telefonía, gas, luz, etc.) el importe es elevado respecto al consumo normal, nos planteamos la posibilidad de presentar una reclamación a la empresa para que rectifique el posible error, para lo que debemos aportar copia del contrato y/o de la

factura o facturas objeto del problema. Sin embargo, cada día es más frecuente que el consumidor que acude a nuestra Oficina nos indique que no recibe facturas del servicio que quiere reclamar. En el mejor de los casos, disponen de la comunicación enviada por la entidad bancaria donde tiene domiciliado los

pagos en la que se refleja el importe cargado en su cuenta correspondiente a la factura emitida. Este documento no aporta más información que la indicada, el importe total de la factura, pero en él no se puede comprobar el origen de los cargos que han generado el abultamiento de la factura.

Desde hace años, las compañías están solicitando a los usuarios autorización para sustituir el envío de las facturas en papel por la factura electrónica. Si usted ha dejado de recibir las facturas en papel, en algún momento ha dado el consentimiento para que estas sean facilitadas por vía electrónica. En muchos casos no somos conscientes de haber dado esta autorización, bien porque se realizó en una grabación telefónica en la que no estábamos atentos a lo que nos indicaba el operador, o no le entendimos bien, a pesar de lo cual respondimos afirmativamente a las preguntas formuladas, o bien porque la opción aparecía marcada en una casilla del contrato que firmamos sin leer, lo que generalmente acarrea no pocos problemas.

El acceso a la factura electrónica se realiza desde la web de la empresa o compañía, donde encontramos un espacio destinado a los clientes. Para poder acceder a toda la información de nuestro contrato -servicios activados, restricciones, facturación-, así como para modificar o ampliar las prestaciones, en primer lugar debemos darnos de alta en el portal del cliente.

Al acceder al sitio destinado a los clientes, encontramos un espacio para los que ya están de alta, que deberán introducir sus datos y contraseña, y otro para el nuevo registro. A modo de ejemplo, se marca en rojo el lugar de acceso al registro de los nuevos usuarios. A continuación debemos seguir las instrucciones para finalizar el alta y poder ya acceder con nuestra identificación y contraseña siempre que lo deseemos.

Una vez que hemos activado el acceso al portal del cliente, si lo deseamos, podemos activar un sistema de alerta a nuestro correo electrónico donde recibiremos comunicación cada vez que se genere una nueva factura. De esta forma, cuando recibamos el mensaje, debemos acceder al portal para comprobar que la factura es correcta, descargarla y, para evitar consumo de papel, guardarla en una carpeta de nuestro equipo que hemos destinado a las facturas de dicho servicio.

Si prefiere seguir recibiendo las facturas por correo postal como toda la vida, no es usuario de Internet, o por cualquier otro motivo quiere volver a recibir factura en papel, no tiene más que comunicárselo a la compañía, que deberá atender su solicitud sin coste alguno.

**EN PAPEL O ELECTRÓNICAS,
SIEMPRE DEBEMOS TENER LAS
FACTURAS DE LOS SERVICIOS
CONTRATADOS.**

ACTIVIDADES DE LA OFICINA DE CONSUMO EN 2016

A lo largo de 2016 la Oficina de Consumo de la Diputación de León desarrolló una amplia labor de formación y divulgación por toda la provincia, atendiendo a las más de 200 solicitudes formuladas por Ayuntamientos, Juntas Vecinales y Asociaciones. La elevada demanda obligó a limitar las actividades a una por municipio, al ser imposible hacer frente a todas las peticiones.

Como todos los años, el día 15 de marzo, Día Mundial del Consumidor, se celebró la Jornada Provincial de Consumo, a la que se convocan a los Ayuntamientos y Juntas Vecinales para trabajar sobre consumo. En esta ocasión, coincidiendo con la vigésima edición de esta reunión de trabajo, tras el informe anual de la Oficina de Consumo, la Directora General de Telecomunicaciones de la Junta de Castilla y León, **M^a Victoria Seco Fernández**, y el Director de Administraciones Públicas de Telefónica de España, **Juan Carlos Morán Fernández**, abordaron el tema ***Respuesta a los problemas de telecomunicaciones en la zona rural de la provincia de León***, generando un vivo debate con el nutrido grupo de asistentes.



Las charlas siguen siendo el recurso más solicitado y el esfuerzo de la Oficina de Consumo permitió llevar a cabo un total de 39, lo que supuso un incremento del 62% respecto a las realizadas en el año anterior. Como novedad, este año se han impartido tres charlas sobre **Cómo evitar los riesgos con nuestros ahorros**, para las que contamos con la colaboración del asesor financiero **Israel Alonso Paz**.



La **compra electrónica** y los **servicios de telecomunicaciones** han sido los temas elegidos por los solicitantes de cursos de formación que, en 2016, se han impartido en 7 localidades de la provincia de León.



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



Los paneles informativos se expusieron también en las salas donde se desarrollaron los tres programas del espacio radiofónico **Manos Arriba**, organizados por nuestra oficina, que se llevaron a cabo en directo, en otras tantas localidades de la provincia y en los que participaron especialistas en diversos temas del ámbito de consumo.



La Oficina de Consumo participó además como invitada en otros seis programas del espacio Manos Arriba. La radio es una herramienta de gran utilidad para que la información sobre consumo llegue a todos los hogares, por lo que la hemos utilizado ampliamente en nuestra labor de divulgación de los derechos del consumidor.

Esta oficina mantiene también una colaboración con la emisora **León esRadio**, que emite semanalmente una sección dedicada a los problemas más habituales de los consumidores y usuarios, sumando en 2016 un total de 45 programas.



**OFICINA
DE
CONSUMO**



(COMPLEJO
SAN CAYETANO)

Ctra. Carbajal



CATEDRAL



DIPUTACIÓN
DE LEÓN
CALLE ANCHA

PLAZA
SANTO
DOMINGO



AVENIDA PADRE ISLA

ERAS DE RENUOVA

HOSTAL
SAN MARCOS

ORDOÑO II

GUZMÁN

río Bernesga

C.C.
ESPACIO
LEÓN

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 la línea Carbajal se detiene frente al Complejo San Cayetano. En nuestro horario de atención al público, este autobús sale de **Padre Isla** (junto a la Plaza de Santo Domingo) una vez cada hora, a menos cuarto.

El autobús urbano de León (vehículos rojos) de la línea 11, que puede cogerse en la **Plaza de Sto. Domingo** (frente al BBVA) cada media hora, tiene parada en c/ Unicef esquina con Ctra. de Carbajal, a 500 m de nuestra Oficina.

- 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**