



¿ME PUEDO BENEFICIAR DEL BONO SOCIAL ELÉCTRICO?

El Pleno del Congreso de Diputados aprobó el pasado día 1 de febrero el Real Decreto Ley que regula la financiación del bono social e incluye nuevas medidas para combatir la pobreza energética.

1. ¿Qué es el Bono Social de la luz?

El bono social de la luz es un mecanismo creado en el año 2009 para permitir que determinados colectivos sociales accedan al servicio eléctrico con un precio reducido.

2. ¿Qué ahorro supone el Bono social?

Supone un **descuento del 25%** sobre la energía consumida y la potencia contratada.

3. ¿Quiénes pueden solicitarlo?

Tienen derecho al bono social los suministros de los consumidores que, siendo personas físicas en su vivienda habitual, cumplan alguno de los requisitos siguientes:

- Hogares con una potencia contratada **inferior a 3 kW**.
- **Tener 60 o más años de edad y ser pensionista del Sistema de la Seguridad Social** por jubilación, incapacidad permanente y viudedad, percibiendo por ello la cuantía mínima vigente en cada momento para dichas clases de pensión.

Las cuantías para 2017 son:

EDAD	SIN CÓNYUGE	CON CÓNYUGE A CARGO
+ 65	637,70 €/mes	786,90 €/mes
+ 60	596,50 €/mes	737,60 €/mes

- Ser **familia numerosa**
- Formar parte de una unidad familiar que tenga todos sus miembros en situación de **desempleo**.

4. ¿Cómo va a afectar el nuevo Real Decreto al Bono Social?

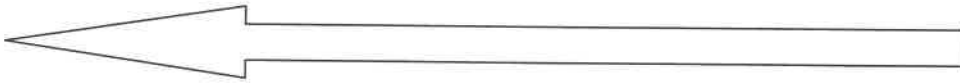
Se van a tener en cuenta criterios de renta para concederlo. Así, por ejemplo, las familias numerosas no podrán acceder directamente al bono social sino que optarán a él según la renta familiar. Además, se amplían de dos a cuatro meses el periodo de tiempo que tiene que esperar la eléctrica para cortar la luz tras comunicar el impago a las viviendas y se prohíbe cortar la luz a las familias que estén tuteladas por los Servicios Sociales.



CONSEJOS DE LA O.M.I.C.-

No confíe ciegamente en las personas que visitan su domicilio aconsejándoles cambiar de compañía eléctrica. Hay comerciales que sólo dicen "verdades a medias" o que directamente "engañan" al consumidor. Al final, el cambio le puede salir muy caro. **¡Atención a los seguros eléctricos!**

Si le apremian para firmar el contrato diciéndole que la oferta sólo se puede mantener si firma en ese mismo día, desconfíe. Solicite la información sobre la oferta por escrito y pida consejo a algún familiar o conocido antes de firmar, o directamente **acuda a la O.M.I.C. de su ayuntamiento si tiene alguna duda.**



CÓMO LEER LOS NUEVOS CONTADORES DE LA LUZ

LOS CONTADORES DIGITALES



El contador dispone de una pequeña pantalla en la que se van sucediendo, de forma ininterrumpida, una serie de datos informativos para el consumidor:

1. 9.2 Fecha
2. 9.1 Hora

3. **1.18.0 Totalizador.**- Consumo total de energía del suministro. Se debe corresponder con la suma de los consumos que aparezcan en 1.18.1 y 1.18.2.
4. **1.18.1 Periodo 1.**- Hace referencia, en los casos de suministros con discriminación horaria, al consumo en horario llano/día.
5. **1.18.2 Periodo 2.**- Hace referencia, en los casos de suministros con discriminación horaria, al consumo en horario valle/noche.
6. **Máxima potencia utilizada.**- Indica los kilovatios máximos conectados durante más de 15 minutos a lo largo de último periodo facturado. Se utiliza para controlar la máxima potencia contratada.

A todos los consumidores que tienen instalados contadores de telegestión y se encuentran contratados en el mercado regulado (PVPC), se les cobra el consumo por horas (estableciéndose tarifas diferentes si se trata de suministros con discriminación horaria).

Se puede consultar la curva de precios en: <http://www.ree.es/es/actividades/operacion-del-sistema-electrico/precio-voluntario-pequeno-consumidor-pvpc>

En el mercado libre, los precios son fijos y la facturación suele venir acompañada de pequeños descuentos ligados a la contratación de ciertos seguros.

1 9.2 FECHA DD/MM/AA

2 9.2 HORA HH/MM/SS

3 1.18.0 000000 KW

4 1.18.1 000000 KW

5 1.18.2 000000 KW

6 1.16.0 000000 KW

7 Enlace fin – inicio pantalla rodante (2 segundos)

8 Secuencia de pantalla (2 segundos)

Si tiene alguna pregunta sobre la factura eléctrica, no dude en personarse en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (O.M.I.C.).



EL DERECHO DE DESISTIMIENTO

En consumo, el **derecho de desistimiento** es la facultad que tenemos los consumidores para anular un contrato celebrado a distancia (ejem: compras por internet, por teléfono, correo postal o fax) o fuera de un establecimiento comercial permanente (ejem.: compra realizada en el domicilio, en una excursión organizada, en una muestra de productos en un hotel, etc.).

1. ¿Qué plazo hay para ejercerlo?

El Consumidor dispone de un plazo de **catorce días naturales** para ejercitar este derecho, sin necesidad de justificar su decisión, a contar desde la recepción del bien objeto del contrato (ejem.: compra un ordenador a través de internet) o desde su celebración si el objeto del contrato fuera la prestación de servicios (ejem.: contratación de un servicio telefónico).



2. Obligación de informar sobre el derecho de desistimiento.-ampliación del plazo.-

En este tipo de compras, el empresario está obligado a informar al consumidor de su derecho y hacerle entrega de un formulario de desistimiento, identificado como tal, para que pueda utilizarlo si lo desea.

Llegado el caso, deberá ser el empresario quien pruebe el cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo anterior.

Si el empresario no informase al consumidor, el plazo para su ejercicio finalizará 12 meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial. Si el deber de información y documentación se cumple durante el citado plazo de doce meses, el plazo legalmente previsto para el ejercicio del derecho de desistimiento empezará a contar desde ese momento.

3. Cómo ejercitar este derecho

Es necesario acreditar de forma fehaciente que se ha ejercitado el derecho de desistimiento dentro del plazo legal para cada tipo de contrato, es decir, nos corresponde a los consumidores y usuarios probar que hemos desistido en forma y plazo.

Para ello, hay que dirigirse al vendedor por escrito comunicando expresamente el ejercicio del derecho de desistimiento, con la siguiente información:

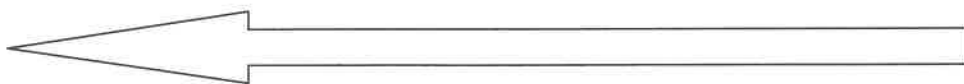
- ✓ datos de la compra o pedido
- ✓ fecha
- ✓ datos del consumidor
- ✓ datos del vendedor
- ✓ firma.

Tendrá también la consideración de desistimiento la devolución del objeto de la compra al vendedor en perfecto estado y dentro del plazo establecido, solicitando siempre al empresario un justificante de la devolución.

Podemos utilizar los siguientes medios para ejercitar este derecho:

- **Burofax.**
- **Carta certificada** con acuse de recibo.
- **Personándose en el establecimiento** abierto al público y entregando el documento de desistimiento por duplicado, para que sellen la copia que el consumidor debe guardar

NO debe hacerlo por vía telefónica porque no queda constancia y no podría probar el ejercicio de ese derecho,



Pregunte en la OMIC

4. Gastos vinculados al desistimiento

El ejercicio del derecho de desistimiento no implicará gasto alguno para el consumidor y usuario.

5. Efectos del ejercicio del derecho de desistimiento

Notificado el empresario del derecho ejercitado de forma fehaciente por el consumidor, se producen los siguientes efectos:

- ✓ Restitución recíproca de las prestaciones (a cada uno lo suyo).
- ✓ El consumidor no reembolsará ninguna cantidad por disminución del valor del bien.
- ✓ El consumidor tiene derecho al reembolso de los gastos y útiles que hubiera realizado en el bien.
- ✓ En caso de que el empresario no devuelva las cantidades abonadas en el plazo de 14 días naturales, tendrá derecho a la devolución del doble de la suma adeudada, más una indemnización por daños y perjuicios, si los hubiera.

6. ¿Se puede ejercer el derecho de desistimiento sobre cualquier bien comprado?

El derecho de desistimiento no se puede aplicar sobre las compras realizadas en establecimientos permanentes, por ejemplo en una tienda de ropa, o de muebles, etc. Si compramos en una tienda y pagamos por el producto, no tenemos derecho a devolverlo ni por el importe que nos costó, ni por un vale de compra, etc. salvo que el comerciante ofrezca esa posibilidad como estrategia comercial.

ATENCIÓN:

¡QUE VIENEN LOS DEL GAS!

Todas las instalaciones de gas están obligadas a pasar una revisión cada 5 años.

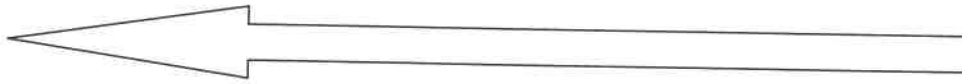
En muchas ocasiones, visitan nuestras casas unos operarios que se identifican como “**los del gas**” ofreciéndonos sus servicios a unos precios disparatados. Además, nos hacen firmar un contrato de mantenimiento haciéndonos creer que se trata de la certificación obligatoria de la instalación.

En la mayoría de los casos, esos contratos de mantenimiento, por los que pagamos alrededor de 60 €, no tienen ninguna efectividad porque cuando solicitamos el mantenimiento el teléfono de contacto no existe y la empresa ha desaparecido.

Lo mejor es encargar la certificación de la instalación del gas a un instalador conocido o que nos de la suficiente confianza para saber que no nos están engañando.



En caso de duda, acuda a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.) en su Ayuntamiento.



Pregunte en la OMIC

4. Gastos vinculados al desistimiento

El ejercicio del derecho de desistimiento no implicará gasto alguno para el consumidor y usuario.

5. Efectos del ejercicio del derecho de desistimiento

Notificado el empresario del derecho ejercitado de forma fehaciente por el consumidor, se producen los siguientes efectos:

- ✓ Restitución recíproca de las prestaciones (a cada uno lo suyo).
- ✓ El consumidor no reembolsará ninguna cantidad por disminución del valor del bien.
- ✓ El consumidor tiene derecho al reembolso de los gastos y útiles que hubiera realizado en el bien.
- ✓ En caso de que el empresario no devuelva las cantidades abonadas en el plazo de 14 días naturales, tendrá derecho a la devolución del doble de la suma adeudada, más una indemnización por daños y perjuicios, si los hubiera.

6. ¿Se puede ejercer el derecho de desistimiento sobre cualquier bien comprado?

El derecho de desistimiento no se puede aplicar sobre las compras realizadas en establecimientos permanentes, por ejemplo en una tienda de ropa, o de muebles, etc. Si compramos en una tienda y pagamos por el producto, no tenemos derecho a devolverlo ni por el importe que nos costó, ni por un vale de compra, etc. salvo que el comerciante ofrezca esa posibilidad como estrategia comercial.

ATENCIÓN:

¡QUE VIENEN LOS DEL GAS!

Todas las instalaciones de gas están obligadas a pasar una revisión cada 5 años.

En muchas ocasiones, visitan nuestras casas unos operarios que se identifican como **“los del gas”** ofreciéndonos sus servicios a unos precios disparatados. Además, nos hacen firmar un contrato de mantenimiento haciéndonos creer que se trata de la certificación obligatoria de la instalación.

En la mayoría de los casos, esos contratos de mantenimiento, por los que pagamos alrededor de 60 €, no tienen ninguna efectividad porque cuando solicitamos el mantenimiento el teléfono de contacto no existe y la empresa ha desaparecido.

Lo mejor es encargar la certificación de la instalación del gas a un instalador conocido o que nos de la suficiente confianza para saber que no nos están engañando.



En caso de duda, acuda a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.) en su Ayuntamiento.



MEJOR CON LOS PRECIOS PUESTOS

La normativa que regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a consumidores y usuarios, establece que **“el PRECIO es la contraprestación que paga el consumidor a cambio del producto que adquiere o de los servicios que se le prestan”**.

Una información clara y veraz sobre los precios de productos y servicios contribuye de manera notable a la mejora de la información a los consumidores, ya que de esta forma se les da óptimas posibilidades para evaluar y comparar el precio de los productos, permitiéndoles elegir con mayor facilidad cual es el establecimiento o el producto que mejor satisface sus expectativas.

Además, la indicación de los precios puede evitar desagradables conflictos entre el consumidor y el comerciante cuando llega el momento de pagar la cuenta por un servicio o hacer frente al pago de un producto.

UDS	DESCRIPCION	PVP	IMPORTE
1	PAN Y ALI OLI	9,00	9,00
1,45	PESCADO FRESCO FOR HORNO	153,00	221,85
1	CARABALLAS	50,00	50,00
1	HELADO CASA	7,00	7,00
1	ENSA MIXTA	19,00	19,00
1	CAFE SOLO	4,00	4,00
1	CAFE CON LECHE	4,50	4,50
1	AGUA	8,00	8,00
1	CAÑA	7,00	7,00
1	TINTO VERANO	7,00	7,00
BASE IMPONIBLE		305,36	
TAX/IVA 10%		29,21	
TAX/IVA 21%		2,78	
TOTAL		337,35	

Así, por ejemplo, todos los veranos hay un gran revuelo en las redes sociales con lo que se denomina **“Los sablazos del verano”**, en donde aparecen fotografías de tiques de establecimientos de hostelería con precios desorbitados.

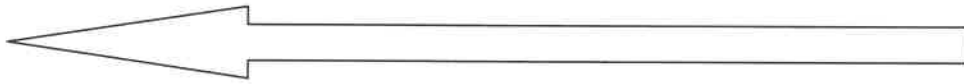


El Consumidor debe saber que **los precios son libres** pero esto no quiere decir que los comerciantes se olviden de la obligación que tienen de exponer el precio de los productos puestos a la venta.

También el Consumidor se olvida en muchas ocasiones de que tiene unos derechos, y que puede y debe hacerlos valer, exigiendo que todos los productos a la venta vengan acompañados de su precio y denunciando las prácticas abusivas que puedan afectar a sus intereses.

EL CONSUMIDOR DEBE SABER QUE:

- Todos los establecimientos comerciales están obligados a exhibir el precio de los productos expuestos para su venta.
- Los precios expuestos para la venta deben anunciarse de forma inequívoca, fácilmente identificable y claramente leíbles, visibles por el consumidor sin necesidad de que éste tenga que solicitar dicha información.
- Se debe indicar la cantidad total que el consumidor tiene que satisfacer, incluidos impuestos. Así como, los incrementos derivados de las condiciones de pago, o costes adicionales por servicio, accesorios y otros conceptos.
- El precio nunca puede ser superior al anunciado.
- Si por cualquier motivo un mismo producto aparece marcado con dos precios diferentes, el consumidor puede exigir que se cobre el más bajo.
- El precio anunciado o que aparece en la publicidad vincula al comerciante.
- Conocer el precio antes de la compra puede evitar sorpresas desagradables. Por lo tanto, si no está seguro de lo que le va a costar, pregunte antes de comprar.



LAS CLÁUSULAS SUELO

El pasado día 21 de enero se publicó el **Real Decreto Ley 1/2017**, de medidas para la protección de todos los consumidores en materia de **cláusulas suelo**. A todos los afectados se recomienda:



- Verificar que su hipoteca contiene cláusulas suelo.
- Plantear la reclamación pertinente a la entidad de crédito que corresponda
- Contrastar la cantidad a devolver obtenida en el cálculo realizado por la entidad de crédito y, en su caso, alcanzar el acuerdo extrajudicial para la devolución en el plazo de tres meses.
- En caso contrario, plantear el oportuno procedimiento judicial.

Todas las entidades de crédito afectadas han adoptado un sistema de reclamación previo a la presentación de demandas judiciales, con carácter voluntario y gratuito para el consumidor.

Cálculo y devolución.- Recibida la reclamación en la entidad, se efectúa un cálculo de la cantidad a devolver y se remite una comunicación al consumidor desglosando dicho cálculo. Si considera que la devolución no es procedente, comunica las razones en que motiva su decisión, en cuyo caso se dará por concluido el procedimiento extrajudicial y quedará abierta la vía judicial para el consumidor.

El plazo máximo para que el consumidor y la entidad lleguen a un acuerdo, y se ponga a disposición del primero la cantidad a devolver, será de tres meses a contar desde la presentación de la reclamación.

Asimismo, el pasado día 15 de febrero, el Tribunal Supremo ratificó la retroactividad total de la nulidad de las cláusulas suelo, tal y como fue establecida en diciembre por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE).

En caso de duda, pregunte en la O.M.I.C.

