





# Índice

Saber comprar	4
Comprar fuera del establecimiento comercial	8
Las etiquetas de los productos	10
Consumo sostenible	14
Contrastar la publicidad	16
Bancos	18
Transporte de viajeros	20
La compra por internet	22
Telefonía fija y móvil	24
Electricidad	26
Gases combustibles	30
Cómo reclamar	34

## Saber comprar

Como personas consumidoras informadas, debemos tener en cuenta ciertos aspectos fundamentales que nos ayudarán a defender nuestros derechos en la compra o contratación de productos y bienes de consumo: la garantía del producto, las condiciones de cambio o devolución y el tique o factura.

# Saber comprar

## ¿Cuáles son las condiciones de cambio y/o devolución de un producto?

Una vez tienen adquirido el producto, las personas consumidoras solamente tienen derecho al cambio o devolución cuando:

- Sea defectuoso o no conforme con el contrato.
- Así lo anuncie o publicite el vendedor.
- Por ley o reglamentariamente se prevea el derecho de desistimiento a favor del consumidor.

El establecimiento comercial puede aceptar voluntariamente cambios y devoluciones de productos vendidos en perfectas condiciones. Este compromiso formará parte del contrato, teniendo derecho la persona consumidora a la devolución o cambio en las condiciones establecidas por el vendedor.

## ¿Qué garantía tienen los productos de consumo?

Por defectos o faltas de conformidad, los productos tienen una garantía de tres años si el producto es nuevo y de dos años si se trata de un producto digital.

En los productos de segunda mano, la ley permite que se acuerde un plazo menor, que no puede ser inferior a un año.

La persona vendedora responde de las faltas de conformidad del producto.

Durante los dos años siguientes a la compra corresponde a la empresa probar que el defecto no es de origen. Esto mismo también es aplicable para los productos de segunda mano, siempre que la garantía pactada fuera de tres años. Si la garantía pactada fuera menor, el plazo de inversión de la carga de la prueba no puede ser inferior a la garantía pactada.

Sólo cuando a la persona consumidora le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente a la persona vendedora por la falta de conformidad de los productos con el contrato, podrá reclamar directamente al fabricante con el fin de obtener la sustitución o reparación del producto.



## ¿Qué datos ha de tener una factura?

La factura es el comprobante de compra. Ha de tener los siguientes datos:

- Los datos del profesional o del establecimiento.
- Los datos de la persona consumidora.
- El producto adquirido o el servicio prestado.
- El precio satisfecho.
- El impuesto aplicado.
- La fecha de emisión de la factura. La firma de quien la emite.

### RECOMENDACIONES:

→ Infórmese de las condiciones de cambio y/o devolución del comercio antes de comprar.

→ Recuerde que el comercio no tiene obligación de devolverle el dinero, sólo si el producto es defectuoso o así lo anuncia.

→ Pida y guarde siempre la factura o tique de compra: es un documento necesario para ejercer la garantía o reclamar.

→ Recuerde que en rebajas se mantienen los mismos derechos para la persona consumidora.

→ No compre falsificaciones. Si lo hace está renunciando a todos sus derechos como consumidor.



## **Comprar fuera del establecimiento comercial**

En esta forma de venta -visitas a domicilio, por teléfono, por catálogo, en viajes, reuniones, etc.-, concurren varias circunstancias que han hecho necesario el desarrollo de derechos específicos para la persona consumidora. la garantía del producto, las condiciones de cambio o devolución y el tique o factura.

La venta de productos y servicios a distancia requiere que se facilite a la persona consumidora información clara e inequívoca sobre:

- Identidad de la persona vendedora y su dirección. Las características esenciales del producto.
- El precio, incluidos todos los impuestos.
- Los gastos de entrega y transporte, en su caso. Las distintas modalidades de pago admitidas.
- La forma de entrega o de ejecución.
- La disponibilidad de hojas de reclamaciones.
- Los servicios postventa y las garantías comerciales existentes.
- Derecho de desistimiento.

## ¿Qué es el derecho de desistimiento?

- Es el derecho a anular el contrato de una compra realizada fuera del establecimiento comercial. Tras la compra, se puede anular el contrato, salvo excepciones, en un plazo máximo de 14 días naturales desde que recibe el producto o contrata el servicio.
- Si la empresa no informó de este derecho, el plazo se amplía hasta un máximo de 12 meses, que empezarán a contar después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial.

- Cuando se ejerza este derecho, la empresa está obligada a devolver las sumas abonadas por la persona consumidora en un plazo máximo de 14 días naturales.

## En estos casos, ¿cómo se formaliza el contrato?

- El contrato ha de formalizarse por escrito y debe ir acompañado del documento para poder ejercitar el derecho de desistimiento.
- Tanto el contrato como el documento de desistimiento deben ir fechados y firmados por la persona consumidora, y éste ha de recibir una copia de cada documento.

## ! RECOMENDACIONES:

- Pida siempre información escrita sobre el producto o servicio que contrate y conserve la factura.
- Lea atentamente el texto del contrato y compruebe que recoge todas las condiciones que le han ofertado.
- Solicite los datos de la empresa y consérvelos por si precisa reclamar.
- En las compras a distancia, si el producto es defectuoso, se procederá a la devolución del mismo sin gasto alguno para el consumidor.

## Las etiquetas de los productos

El etiquetado de los productos es obligatorio y tiene la finalidad de informar de las características del producto y proteger la salud y la seguridad de la persona consumidora. La etiqueta ha de ser clara, veraz, comprensible y estar escrita, como mínimo, en castellano.



## ¿Qué información ha de aparecer generalmente en las etiquetas de los productos?

- El nombre del producto y la marca
- Los datos del fabricante o distribuidor.
- La composición o contenido.
- La cantidad, calidad o categoría.
- Las instrucciones o indicaciones para su uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles.

## El Marcado CE

Es un símbolo que ha de aparecer en las etiquetas de determinados productos que se comercializan en la Unión Europea: electrodomésticos, juguetes, aparatos electrónicos, productos sanitarios, ortopédicos, etcétera. El símbolo garantiza que el producto cumple con la normativa europea.



## ! RECOMENDACIONES:

- En el momento de la compra, lea el etiquetado para comparar productos de la misma clase o categoría y tomar una decisión más informada.
- Por seguridad, lea siempre la etiqueta antes de consumir o usar un producto y, en los bienes de naturaleza duradera, conserve y consulte las instrucciones de uso.
- Compruebe, en su caso, que el producto tiene el marcado CE.

Además de la información señalada anteriormente, en las etiquetas ha de aparecer información relacionada con el tipo de producto.

## Alimentos

- Ingredientes y aditivos.
- Peso neto y escurrido.
- Fecha: caducidad o consumo preferente.
- Lote del producto.
- Información nutricional, en su caso.
- Marca de producto ecológico.

En la composición, se deben mencionar, en su caso, aquellos ingredientes que puedan causar reacciones alérgicas en individuos sensibles y en algunos casos el etiquetado nutricional.

## Textiles

- Datos del fabricante, importador o comerciante.
- Composición.
- Facultativamente, se pueden añadir instrucciones de uso y conservación por medio de símbolos:

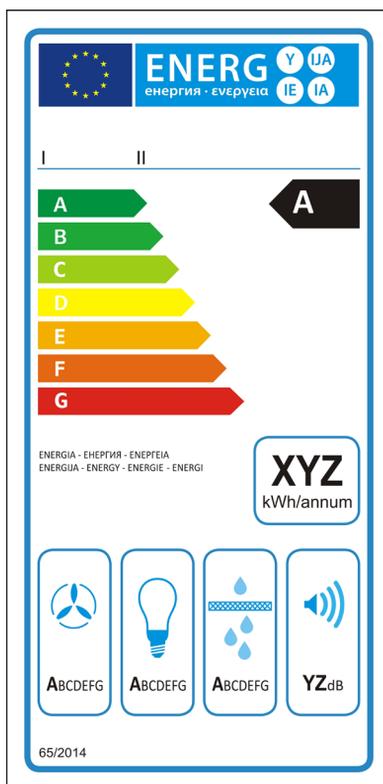


## Productos peligrosos

- Pictogramas de seguridad indicativos del tipo de riesgos que tiene el producto (tóxico, inflamable, nocivo, etc.)
- Advertencias.
- Instrucciones de uso y conservación. Información toxicológica.

## Electrodomésticos

- Tipos de electrodomésticos: frigoríficos, lavadoras, lavavajillas, secadoras, lámparas domésticas, horno eléctrico y aire acondicionado.
- Datos técnicos del electrodoméstico.
- Eficiencia energética: hay siete categorías, identificadas con letras y colores, de la "A" verde a la "G" roja, siendo A la más eficiente.





## **Consumo sostenible**

El consumo y la producción sostenibles consisten en fomentar el uso eficiente de los recursos, facilitando a todas las personas el acceso a los servicios básicos y a una mejor calidad de vida, reduciendo el impacto medioambiental y social de la producción.

- Las personas consumidoras desarrollan un papel determinante como consumidores de los productos y servicios que se ponen en el mercado. Es importante ser consciente de la oportunidad que supone la acción de las personas consumidoras en la transformación social y económica.
- La persona consumidora debe informarse sobre el origen de los productos antes de comprarlos, minimizando el uso de los recursos que sean más contaminantes o que afecten de forma negativa a la cohesión social y adoptar una perspectiva de consumo que considere el ciclo de vida del producto, desde una perspectiva ecológica y social.

## ○ ¿Qué son los productos de Comercio Justo?

- El Comercio Justo es una alternativa complementaria al comercio tradicional en la que, además de los criterios económicos, se tienen en cuenta valores éticos que abarcan aspectos tanto sociales como ambientales, contribuyendo a que las poblaciones más desfavorecidas del planeta tengan acceso a una vida digna.
- Busque estos distintivos:



## ! RECOMENDACIONES:

- Compre sólo lo necesario, ajustando el consumo a las necesidades reales.
- Evite consumo excesivo de envases, bolsas y productos de usar y tirar.
- Ahorre en el consumo de energía y de agua.
- Separe correctamente los residuos depositándolos en los contenedores adecuados.
- Reutilice productos. Antes de deshacerse de ellos, piense si los puede utilizar de otra manera o pueden ser útiles a otras personas.
- Haga uso de sistemas de movilidad menos contaminantes (transporte público, bicicletas, coches eléctricos, andar).

## **Contrastar la publicidad**

Todos los días recibimos decenas de anuncios sobre marcas, productos y servicios, buscando influir en nuestros hábitos y decisiones de compra. Por ello es importante conocer nuestros derechos a la hora de comprar o consumir cualquier producto.

## ¿Cómo funciona la publicidad?

La publicidad informa de las características y cualidades de un bien o servicio a través de los medios de comunicación, con el objetivo de motivar al público hacia una acción de consumo. Para ello, utiliza infinidad de recursos psicológicos y emotivos, tratando de influir en la voluntad de la persona consumidora y de estimular la compra.

## ¿Qué derechos tiene ante la publicidad?

- Su contenido ha de cumplir con el derecho que tienen las personas consumidoras de recibir una información veraz, cierta, eficaz y objetiva sobre las características esenciales de los bienes o servicios.
- La publicidad es vinculante para la persona vendedora. El contenido de la publicidad, aunque no figure en el contrato, podrá ser exigido por las personas consumidoras.
- Derecho a reclamar si no se cumplen las condiciones ofertadas en la publicidad del producto o servicio.

## ! RECOMENDACIONES:

- Lea siempre la letra pequeña del anuncio.
- Contraste lo publicitado con la información del etiquetado del producto.
- Conserve la publicidad porque puede exigir lo anunciado.



## Bancos

Los contratos de productos bancarios suelen ser complicados, y con frecuencia tienen mucha letra pequeña. Es importante que estudie la información del producto que va a contratar y que consulte cualquier duda que le pueda surgir.

Recuerde que existen entidades bancarias que apoyan proyectos de economía solidaria, son transparentes con el uso que dan al dinero depositado. Se conocen como “banca ética”. Infórmese y valore sus propuestas.

## En los contratos bancarios...

- La persona consumidora debe recibir siempre un ejemplar del contrato, debidamente suscrito por la entidad financiera.
- La entidad bancaria tiene la obligación de mantener informados a sus clientes de cualquier modificación del contrato. Debe comunicar cualquier cambio en las condiciones (comisiones, tipos de interés...) con una antelación inferior a dos meses respecto de la fecha en que entrará en vigor la modificación propuesta.
- Las comisiones y los tipos de interés son decididos libremente por cada entidad, y Vd. los acepta al contratar los productos.
- Las tarjetas de crédito y de débito, pueden ser gratuitas u onerosas, y su uso puede generar el cobro de comisiones o recargos.

## ! RECOMENDACIONES:

- Solicite siempre una copia de los contratos.
- Infórmese sobre las comisiones y gastos que haya que abonar.
- Evite que su cuenta quede en números rojos. Así se ahorrará pagar los altos intereses que supone.
- Compruebe si es correcta la información que periódicamente le envía su entidad bancaria.
- En caso de pérdida o robo de una tarjeta de crédito, debe comunicarlo inmediatamente al banco para que la anule.
- Si tiene que reclamar, diríjase al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente de la propia entidad.



## Transporte de viajeros

Cuando utilizamos medios de transporte públicos, estamos sometidos a determinadas obligaciones y disfrutamos de ciertos derechos. En el caso de que realice un viaje combinado por medio de una agencia de viajes, ésta será la responsable de que se cumplan sus derechos. En el caso de que viaje o se traslade por su cuenta, no olvide la siguiente información:

## Si viaja en avión, conozca sus derechos:

- Denegación de embarque.

Tiene derecho al reembolso del coste íntegro del billete en un periodo de 7 días o bien transporte alternativo al punto de destino, así como a una compensación económica en función de la distancia al punto de destino, salvo caso de fuerza mayor.

- Retraso.

En caso de retrasos superiores a determinados periodos de tiempo, dependiendo de la distancia del vuelo, la compañía aérea debe ofrecerle, gratuitamente, la debida atención, que incluye comida y refrescos suficientes en función del tiempo de demora.

- Cancelación.

Da derecho a una compensación a menos que se le haya informado 14 días antes de su vuelo, se le ofrezca un transporte alternativo, o si la compañía aérea puede probar que la cancelación se debió a circunstancias extraordinarias.

- Equipaje.

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

- Reclamaciones.

Para reclamar, dirijase a la compañía aérea con la que contrató el vuelo. Si no obtiene adecuada respuesta, dirijase a la Oficina Municipal de Información al Consumidor.

## Si viaja en tren...

- Retrasos

Si el retraso se produce en origen, tiene derecho a la devolución del precio del billete o a la obtención de otro billete gratis para otro día. Si el retraso es en la llegada, tiene derecho a una indemnización, cuya cuantía depende del tiempo de retraso y del tipo de tren.

- Reclamaciones.

La empresa ferroviaria debe ofrecer a las personas que viajan amplia información sobre la forma y lugares para reclamar.

## Si viaja en autobús urbano e interurbano...

- La responsabilidad en caso de supresión o interrupción del servicio alcanza únicamente a la devolución del coste del billete. Ésta debe solicitarse inmediatamente después de producirse la anomalía.

- La empresa de transportes debe disponer de hojas de reclamaciones en todos los vehículos, taquillas y oficinas.

### RECOMENDACIONES:

→ **Infórmese antes de contratar.** Deben tener a su disposición tarifas, horarios y características de sus servicios.

→ **Compruebe, antes de subir al autobús, tren o avión, los datos del billete y consérvelo por si es necesario reclamar.**

→ **Recuerde que debe cumplir las normas sanitarias que en cada momento estén vigentes**

## **La compra por internet**

Acceder a Internet le abre muchas y variadas posibilidades de comprar productos y contratar servicios sin moverse de casa. Tan solo hay que poner en práctica ciertas precauciones para que la información previa y la transacción comercial se consigan sin riesgo alguno.

## ¿Comprar por Internet?

Por regla general, si adoptamos unas mínimas precauciones, comprar a través de Internet es una opción segura, cómoda y barata. La página comercial debe proporcionar, de modo claro, la siguiente información:

- Los datos identificativos de la empresa proveedora.
- Características esenciales del producto.
- Precio final completo del mismo, desglosando los gastos adicionales (gastos de envío, impuestos aplicables...).
- Forma y condiciones de pago. Fecha y modalidades de entrega.
- Plazo y forma de ejercicio del derecho de desistimiento del contrato por el comprador.
- Garantías ofrecidas.
- Duración mínima del contrato, si procede.

Además, debe obtener de la empresa proveedora, antes de firmar el contrato, las condiciones generales de éste, para que pueda exigir su cumplimiento en caso de incidencia contractual.

## ¿Se puede comprar de forma segura en Internet?

Sí, pero ha de adoptar las siguientes precauciones:

- Antes de dar cualquier dato personal o económico, compruebe que la página web es segura:
  - Si la parte inferior derecha de la pantalla o en la barra del navegador aparece un candado de seguridad cerrado, es una página segura.

→ Si la barra de dirección electrónica (URL) comienza con <https://>, es una página segura. La letra "s" da constancia de la seguridad de la página web.

- Al realizar el pago, dé únicamente los siguientes datos: nombre y apellidos, número y fecha de caducidad de la tarjeta electrónica; en ningún caso debe dar el PIN de la tarjeta.
- Guarde la documentación electrónica que contenga las características y detalles de la transacción realizada.

La persona consumidora dispone además de dos instrumentos que refuerzan la seguridad de las transacciones que realice por Internet:

- El uso de la firma electrónica.
- Comprobar si la empresa está adherida al código de conducta de Confianza On Line. Las empresas adheridas exhiben el símbolo que aparece al margen.



## ! RECOMENDACIONES:

- Infórmese de las condiciones generales del contrato antes de comprar.
- Compre en páginas donde se identifique el vendedor.
- Antes de comprar verifique que es una página segura.
- Recuerde que puede anular la compra en un plazo de catorce días desde que recibe el producto en casa.

## Telefonía fija y móvil

El ámbito de la telefonía fija y móvil, realiza constantes avances técnicos y ofrece cada vez más funcionalidades, ofertas y servicios. Dada la complejidad técnica y comercial del sector, conviene conocer ciertos derechos que le ayudarán a sentirse más seguro en sus relaciones contractuales con los diferentes operadores y proveedores de servicios.



○ Antes de contratar, las empresas operadoras deben poner a disposición de la persona usuaria final información clara, veraz y suficiente sobre las características del contrato y los servicios objeto del mismo.

○ Tiene derecho a recibir por escrito o en cualquier otro soporte duradero el contrato.

○ La operadora ha de cumplir el plazo de alta de línea recogido en el contrato.

○ Tiene derecho a cambiar de compañía sin modificar su número de teléfono (portabilidad). La portabilidad debe realizarse en el plazo máximo de un día laborable.

○ Puede darse de baja cuando desee, pero tenga en cuenta que algunos contratos y ofertas –descuentos, terminales gratuitos, etc.- van ligados a un periodo mínimo de permanencia y, si no lo completa, puede sufrir una penalización.

○ La empresa operadora le ha de proporcionar una atención eficaz y, si reclama ante la compañía, le deben indicar el número de referencia de su reclamación.

○ Las principales empresas de telefonía están adheridas, con determinadas limitaciones, al Sistema Arbitral de Consumo. Recuerde que puede solicitar arbitraje, que es un procedimiento gratuito.

## Servicios de Tarificación Adicional y la Lista Robinson

Los Servicios de Tarificación Adicional son servicios de información, comunicación u otros (concursos, líneas eróticas, de adivinación, etc.) a los que se accede marcando un código inicial

(803, 806, 807 y 905). Tienen un precio muy superior al de la llamada habitual.

El servicio de Lista Robinson te permite, de forma fácil y gratuita, evitar publicidad de empresas a las que no hayas dado tu consentimiento para que te envíen publicidad. Funciona para publicidad por teléfono, correo postal, correo electrónico y SMS/MMS.

Solamente hay que inscribirse e indicar por qué medios no quieres recibir publicidad: teléfono, correo postal, correo electrónico o SMS/MMS.

### ! RECOMENDACIONES:

→ Compare las condiciones de los contratos de las distintas empresas operadoras, sus ofertas y tarifas. Conserve los documentos y publicidad de las mismas.

→ Los contratos telefónicos solamente vinculan a la persona consumidora si esta los acepta con su firma, mediante el envío de su acuerdo en papel, correo electrónico, fax o mensaje de texto (sms).

→ Si se produce la interrupción del servicio por avería tiene derecho a compensación, salvo motivos de fuerza mayor.

→ Recuerde que puede solicitar a su empresa operadora las desconexión de los números de tarificación adicional y, en su caso, el desglose de su coste en la factura.

## Electricidad

Desde el 1 de junio de 2021 se aplica un nuevo sistema de facturación que afecta a todos los consumidores de electricidad y a todos los suministros con potencia contratada inferior a 15 kW.

## 1. Nueva tarifa eléctrica

La nueva tarifa para consumidor doméstico será única y pasa a denominarse 2.0TD.

Tiene tres tramos horarios (valle, punta y llano) para la energía y dos tramos para la potencia contratada, con distintos precios.

La POTENCIA se divide en dos periodos (anteriormente no había diferencia horaria):

- potencia punta desde las 8 a las 24 horas.
- potencia valle, con un precio mucho más barato, se aplica de 12 de la noche a 8 de la mañana y a todas las horas de sábados, domingos y festivos nacionales.

El CONSUMO ENERGÉTICO se diferenciará en tres periodos:

- Periodo punta: con el precio más elevado, de 10 de la mañana a 2 de la tarde y de 6 de la tarde a 10 de la noche de lunes a viernes no festivos.
- Periodo llano: con un precio intermedio de 8 a 10 horas, de 2 a 6 de la tarde y de 10 a 12 de la noche.
- Periodo valle: de 12 de la noche a 8 de la mañana y todas las horas de sábados, domingos y festivos nacionales.

## 2 Tipos de contrato

Sigue habiendo dos modalidades de contratos:

- Mercado libre: las empresas ofrecen unas condiciones y precio que el consumidor acepta libremente.

● Mercado regulado: las condiciones y tarifas del contrato no pueden superar lo señalado por el Gobierno. Solo se puede contratar esta modalidad con las comercializadoras de último recurso

## 3. Bono Social

→ **A** Hogares con ingresos iguales o inferiores a 1,5 veces el Ingreso Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) de 14 pagas. Cuando la unidad de convivencia esté formada por más de una persona, el multiplicador de renta respecto al índice IPREM de 14 pagas se incrementará por cada miembro adicional que conforme dicha unidad. Se considera unidad de convivencia la constituida por todas las personas que residan en un mismo domicilio y que estén unidas entre sí por vínculo matrimonial o como pareja de hecho o por vínculo hasta el segundo grado de consanguinidad, afinidad, adopción, y otras personas con las que conviva en virtud de guarda con fines de adopción o acogimiento familiar.

→ **B** Las familias numerosas. (Sujeto a modificación normativa en función de los ingresos familiares).

→ **C** Que el propio consumidor y, en el caso de formar parte de una unidad de convivencia, todos los miembros de la misma que tengan ingresos sean pensionistas del Sistema de la Seguridad Social por jubilación o incapacidad permanente, percibiendo la cuantía mínima vigente en cada momento para dichas clases de pensión, y no perciban otros ingresos cuya cuantía agregada anual supere los 500 euros.

→ **D** Que el consumidor o algún miembro de su unidad de convivencia sea beneficiario del Ingreso Mínimo Vital.

Será considerado consumidor vulnerable severo cuando la unidad de convivencia tenga una renta anual inferior o igual al 50% del umbral establecidos en el apartado A. Asimismo, también será considerado vulnerable severo cuando el consumidor, y, en su caso, la unidad de convivencia a que pertenezca, tenga una renta anual inferior o igual a una vez el IPREM a 14 pagas, en el caso de que se encuentre en la situación del apartado C, o dos veces el mismo en el caso de que se encuentre en la situación del apartado B.

Será persona consumidora en riesgo de exclusión social la que reuniendo los requisitos para ser vulnerable severa, sea atendido por los servicios sociales de una Administración Pública que financie al menos el 50% del importe de su factura eléctrica. Este suministro será considerado suministro de electricidad esencial y no podrá ser suspendido.

También será considerado suministro esencial (y no podrá ser suspendido) el que corresponda a unidades familiares vulnerables en las que haya, al menos, un menor de 16 años o con algún miembro en situación de dependencia reconocida de grado II o III, o con discapacidad reconocida igual o superior al 33%. La vulnerabilidad social se acreditará mediante documento expedido por los servicios sociales de las Administraciones Públicas competentes.

Los descuentos en todos los términos que componen el PVPC serán diferentes, dependiendo de si se trata de personas consumidoras vulnerables o vulnerables severas.

Las comercializadoras están obligadas a informar a las personas consumidoras que pueden tener derecho al bono social.

El bono social lo tiene que solicitar la persona consumidora y se aplicará durante dos años, si se siguen manteniendo vigentes los requisitos.

## ¿Qué conceptos tiene la factura eléctrica?

- Potencia contratada (coste fijo).
- Consumo eléctrico o término de energía (variable), que se compone, a su vez, del peaje de acceso y del coste de producción de la energía eléctrica en cada periodo.
- Coste por alquiler del equipo, si procede, ya que puede ser propiedad del usuario.
- Impuesto especial sobre la electricidad.
- IVA.

### ! RECOMENDACIONES:

- Compruebe que su tarifa y la potencia contratada son las adecuadas para su hogar.
- Revise cada mes la factura y guárdela por si necesitara realizar una consulta o presentar una reclamación.
- Ahorre energía, no sólo obtendrá un beneficio económico, sino que contribuirá a la protección del medio ambiente.
- No facilite su factura o sus datos a ningún comercial salvo que quiera cambiar de contrato o de comercializadora. Podría suceder que le hagan un cambio sin que sea consciente de ello.



## Gases combustibles

Los gases combustibles más generalizados para usos domésticos son el gas natural y los gases licuados del petróleo (GLP). El gas natural se comercializa canalizado, y los GLP se comercializan canalizados o envasados.

Las tarifas de gas natural canalizado carecen de bono social (descuento a determinados colectivos) y de discriminación horaria (precios distintos en función del horario de consumo).

## Gas natural

En el caso del gas natural coexisten dos tipos de tarifas, por un lado, el mercado libre, y por otro lado, una tarifa regulada fijada por el Gobierno. La tarifa regulada se denomina Tarifa de Último Recurso.

### Contratación y tarifas

Como en el suministro eléctrico, la persona consumidora puede optar por el mercado libre o a tarifa:

#### → 1. Contrato en mercado libre

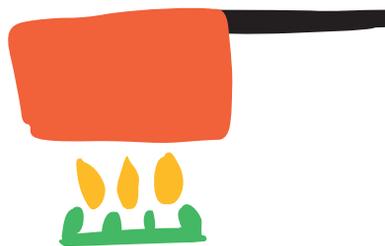
Se da cuando la persona consumidora y la comercializadora pactan libremente el precio y el resto de condiciones del suministro.

#### → 2. Tarifa de Último Recurso

La tarifa de último recurso es aquella en que está fijado el precio máximo que pueden cobrar las empresas comercializadoras a las personas consumidoras conectadas a gasoductos cuya presión sea menor o igual a 4 bar y con consumos anuales no superiores a 50.000 kWh/año.

Dentro de estos límites se encuentra la práctica totalidad de las personas usuarias para consumo doméstico, tanto los que sólo utilizan gas natural para la cocina o calentador de agua, como los usos más intensivos en sistemas de calefacción.

El precio del propano por contador lo fija la Administración mensualmente y la factura consta de un término fijo mensual y uno variable correspon-



diente al consumo, de modo que el importe de la factura son los kilos consumidos por el precio del mismo.

Los precios máximos de venta de los gases licuados del petróleo envasados, en envases de capacidad igual o superior a 8 kg. e inferior a 20 kg, se revisan cada dos meses.

Existen 2 tarifas denominadas RL.1 (consumos bajos) y RL.2 (consumos más elevados), que se diferencian en que la primera tiene un término fijo más bajo que la segunda y, sin embargo su término variable, dependiendo del consumo, tiene precio superior. Conviene tener en cuenta que la tarifa contratada es la más adecuada a nuestro consumo, ya que si para consumos elevados contratamos la tarifa T.1, pagaríamos un fijo inferior, que no nos compensaría el sobreprecio del kWh.

### Metros cúbicos y kilovatios hora

Otra singularidad de esta facturación es que el aparato de medida registra m<sup>3</sup>, y la unidad de facturación que aparece en los recibos es el kWh. Para establecer la equivalencia en el recibo aparece una cantidad denominada "Factor de conversión" que nos indica el número de kWh a los que corresponde.

## ¿Qué conceptos tiene la factura del gas natural canalizado?

- Término fijo (€/cliente/mes).
- Término variable, que es el consumo expresado en cent/kWh.
- Coste por alquiler del equipo, si procede, ya que puede ser propiedad de la persona usuaria.
- Impuesto sobre hidrocarburos.
- IVA.

### ! RECOMENDACIONES:

→ Compruebe que su tarifa se ajusta a la que se corresponde con sus consumos.

→ Revise cada mes la factura y guárdela por si necesitara realizar una consulta o presentar una reclamación.

→ Salvo que Ud. quiera cambiar su contrato o de compañía comercializadora, no facilite sus datos ni los del contrato. Podrían realizar el cambio sin que Vd. lo hubiera solicitado.

→ Ahorre energía, no sólo obtendrá un beneficio económico, sino que contribuirá a la protección del medio ambiente.

→ Compruebe que las rejillas de ventilación del lugar en donde se utiliza el gas no están obstruidas para evitar la acumulación del gas en caso de fuga accidental.





## Cómo reclamar

A la hora de comprar o consumir un producto, podemos encontrarnos con determinados hechos y acciones que vulneran nuestros derechos como personas consumidoras y lesionan nuestros intereses económicos. En estos casos, el Ayuntamiento de Madrid, por medio de la OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor) le facilita el derecho a reclamar y le informa y asesora sobre sus derechos como persona consumidora.

## ¿Qué diferencias hay entre una denuncia y una reclamación en Consumo?

● **Reclamar** es poner de manifiesto ante las autoridades de consumo una situación en la que se han lesionado nuestros derechos o intereses económicos para pedir una compensación por el perjuicio causado.

● **Denunciar** es comunicar al Ayuntamiento hechos que incumplen la normativa de consumo.

## ¿Cuáles son las vías por las que puede presentar una reclamación?

● Telemáticamente, a través del Registro Electrónico disponible en [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

● Por escrito, en cualquier registro del Ayuntamiento de Madrid, de otras Administraciones Públicas o en las Oficinas de Correos.

● Por correo, remitiéndolo a la OMIC Central, C/ Príncipe de Vergara, 140, 28002, Madrid.

● Puede acudir también a la OMIC Central o a cualquiera de las oficinas de OMIC de Distrito. En este caso, tenga en cuenta que para hacer efectiva la presentación ha de pasar por la oficina de registro que, generalmente, se ubica en la misma dirección que la OMIC. Para más información, en cuanto a horarios y direcciones consulte en la página web del Ayuntamiento de Madrid, o llame al 010.

## ¿Qué datos ha de aportar para reclamar?

● Puede aportar la información necesaria rellenando una hoja de reclamaciones, el impreso oficial de reclamación, o elaborando un escrito con los siguientes datos:

→ Sus datos personales: nombre, apellidos, D.N.I., dirección, teléfono y correo electrónico.

→ Los datos de la persona física o jurídica reclamada: nombre comercial, razón social, domicilio y teléfono.

● Documentación relativa a la reclamación: tickets, facturas, presupuestos, contratos, publicidad y, en general, todo aquello que justifica su pretensión.

● Deberá presentar la reclamación de forma detallada, indicando siempre de forma clara y concreta cuál es la pretensión solicitada.

### ! RECOMENDACIONES:

→ Guarde todos los tickets y facturas, ya que será su principal prueba a la hora de reclamar.

→ Antes de poner una reclamación, compruebe que tiene todos los datos y documentos necesarios.

→ Para cualquier duda o consulta sobre reclamaciones infórmese en la OMIC del Ayuntamiento de Madrid.

