

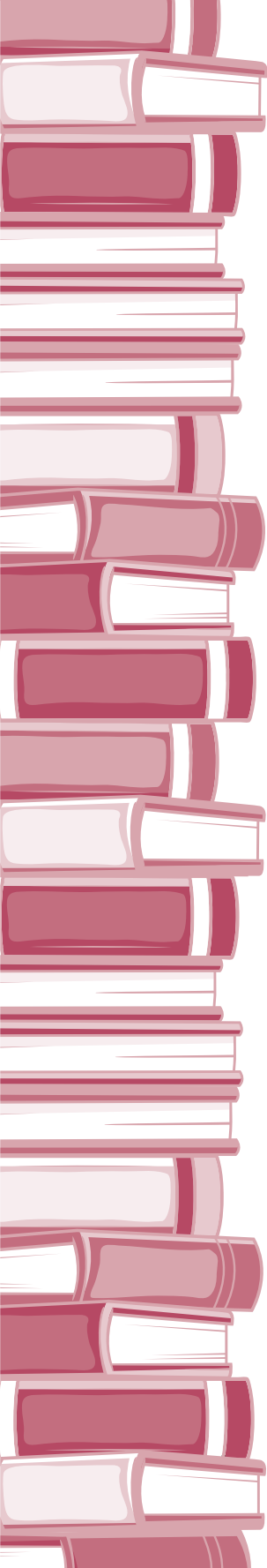


AGENDA

del consumidor

2025





GUÍAS
PRÁCTICAS

Agenda del consumidor 2025

© 2024 OCU Ediciones, S.A.
C/Albarracín, 21
28037 Madrid
Tel. 913 000 045
www.ocu.org

Textos: Departamentos técnico y editorial de OCU

Ilustraciones:
Adobe Stock y Getty images

ISBN: 978-84-19205-55-1

Depósito legal: M-23405-2024

Imprime: Cartera Gráfica
C/ Sagunto, , Pol. Ind. La Estación,
28320, Pinto, Madrid

Quedan rigurosamente prohibidas, sin la autorización de los titulares del copyright, bajo sanción establecida por la ley, la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio o procedimiento, comprendidos la reprografía y tratamiento informático y la distribución de ejemplares de ella mediante el alquiler o préstamo públicos.



DATOS PERSONALES



Nombre:

Apellidos:



Domicilio particular:



Ciudad:



Teléfono:



Correo electrónico:



DNI:



Tarjeta de socio OCU:



Grupo sanguíneo:



Alérgico a:



Empresa:



Dirección:



Teléfono:



En caso de emergencia avisar a:



Teléfono:

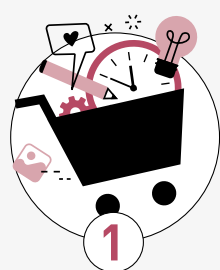


PRIVADA, INDEPENDIENTE Y SIN ÁNIMO DE LUCRO

OCU, la Organización de Consumidores y Usuarios, es una **asociación privada independiente y sin ánimo de lucro** que nació en 1975 con un objetivo claro: **informar y atender a los consumidores como tú y defender sus intereses.**

NUESTRA MISIÓN

Nuestra misión es **defender los derechos de los consumidores en España** para crear una **sociedad de consumo transparente y justa**. Y lo hacemos poniendo a tu disposición información independiente, asesoramiento legal y un lugar donde multiplicar tu fuerza junto a otros consumidores.



Analizamos sin cesar productos y servicios del mercado para que puedas elegir siempre los mejores, los más económicos y seguros, y además, los más acertados para tu perfil.



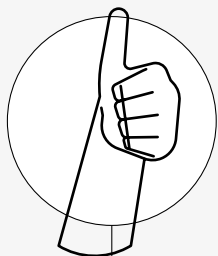
Ante un trato injusto o un problema, nuestros abogados te dan asesoría jurídica e intermedian con la otra parte para buscar una solución siempre que sea posible.



Promovemos campañas para eliminar las disfunciones del mercado y cambiar situaciones injustas, a las que puedes unirte para dar peso a tus demandas como consumidor.

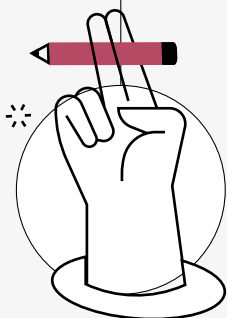
Gracias a ti y a nuestros casi **200.000 socios**, podemos mantener nuestros valores y trabajar para intentar mejorar tu día a día.
¡Cuenta con nosotros en 2025!

NUESTROS VALORES



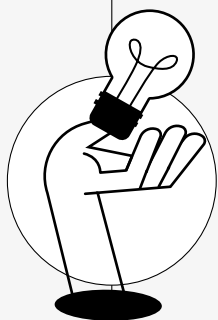
INDEPENDENCIA

Somos independientes de cualquier influencia económica o política. Los beneficios obtenidos de nuestras actividades se destinan al cumplimiento de nuestra misión.



TRANSPARENCIA

Creemos en el diálogo, en la **información veraz** y en el **poder de las decisiones de consumo** como un motor de desarrollo social. Apostamos por un mercado transparente.



INFLUENCIA

Usamos nuestra fuerza e influencia para **mejorar el mercado y obtener condiciones más interesantes** en productos y servicios. Ayudamos a nuestros socios a ahorrar dinero.



UTILIDAD

Nuestro objetivo es ser útiles para la sociedad y, especialmente, **para ti y para todos nuestros socios**. Por eso asesoramos, informamos, defendemos tus derechos... ¡Hacemos que se escuche la voz de los consumidores!

CUENTA CON NOSOTROS

PARA AHORRAR

En OCU queremos ayudarte a acertar en tus compras y a ahorrar gracias a las ofertas especiales y descuentos exclusivos para socios.

OCU PLUS

Si eres socio o amigo de OCU, con el programa OCU Plus **puedes beneficiarte de condiciones especiales y numerosos descuentos** comprando a empresas evaluadas y aprobadas por nuestros expertos en consumo.

Programa

OCU *Plus*
Más ventajas, más OCU



Alimentación
y salud



Coches y
movilidad



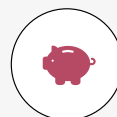
Inversiones



Dinero



Seguros



Tecnología



Vivienda y
energía



Ocio y
familia

COMPRAS COLECTIVAS

Participando en nuestras Compras Colectivas, nos das más fuerza para presionar y obtener mejores precios o condiciones más favorables para todos los consumidores. Cuantos más seamos, mayor es nuestra fuerza.



PARA DEFENDERTE

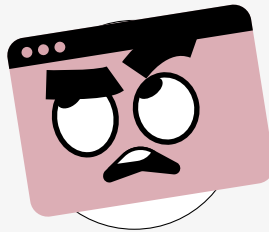
Contamos con más de 150 abogados y expertos que te defienden y te asesoran a través del servicio de Asesoría Jurídica y el de Atención al Socio.

ASESORÍA JURÍDICA



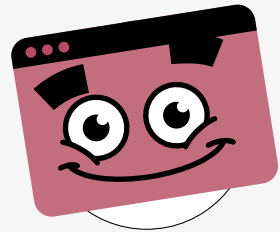
ASESÓRATE

¿Has tenido algún problema de consumo? No te cruces de brazos y reclama. OCU pone a todos sus abogados a tu servicio para asesorarte en temas de consumo, judiciales, fiscales, laborales...



RECLAMA

Los socios tienen acceso ilimitado a los servicios de asesoramiento e intermediación. Pide el consejo de abogados con experiencia en la materia de tu consulta o solicita que intervengan en tu nombre.



MOVILÍZATE

Movilízate con OCU a través de nuestras campañas online para defender tus derechos y los de todos los consumidores. ¡Unidos somos más fuertes y podemos alcanzar mayores logros!

CAMPAÑAS Y ACCIONES COLECTIVAS

Promovemos campañas para eliminar las disfunciones del mercado y cambiar situaciones injustas. Únete a ellas para ayudarnos a defender tus derechos, los de nuestros socios y los de todos los consumidores.

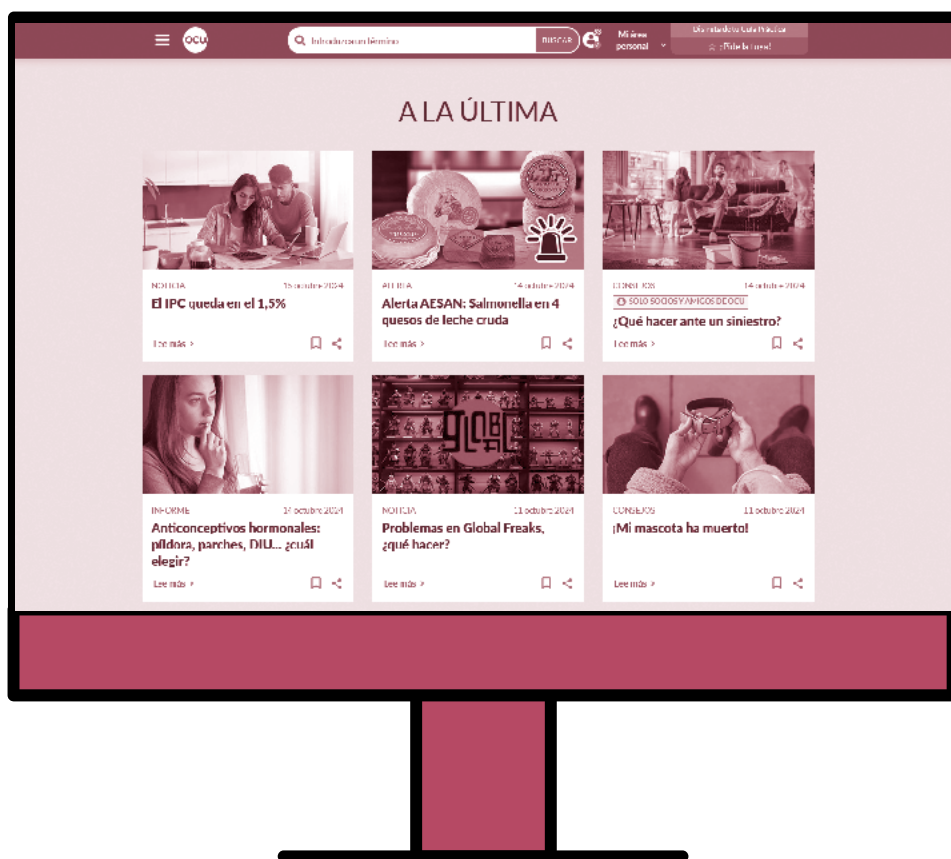


PARA INFORMARTE

Recibe información **veraz, independiente y segura**, a través de nuestra web, nuestras redes sociales, nuestras publicaciones y nuestras guías especializadas.

NUESTRA WEB AL DÍA

En la web de OCU tienes siempre disponible información actualizada sobre los temas que te interesan: comparadores de productos y servicios, consejos, tendencias de mercado, novedades, alertas, modelos, simuladores, etc.



PUBLICACIONES

Nuestras publicaciones te mantienen informado de todo lo que necesitas saber para defender tus intereses como consumidor y como ciudadano: análisis comparativos de productos, seguimiento de precios, alimentación, salud, inversiones, ahorro, inmuebles, derechos como paciente, como contribuyente, como trabajador...

GUÍAS PRÁCTICAS

Las guías prácticas de OCU te ofrecen información detallada de una gran variedad de temas. Como socio de OCU tienes derecho a elegir cada mes un título del catálogo: www.ocu.org/guiaspracticas



APPS DE OCU

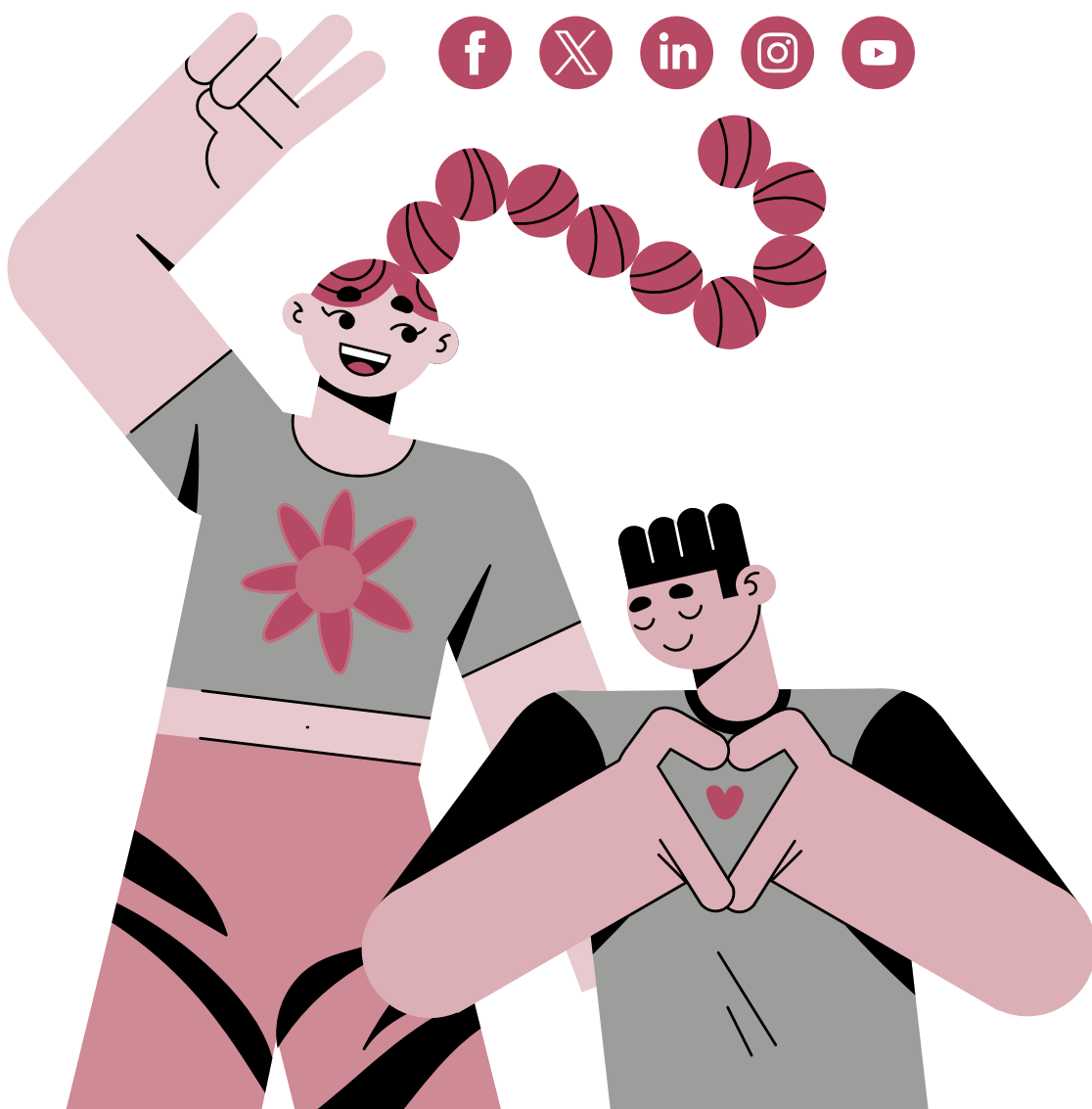
Descarga las apps de OCU y disfruta en cualquier lugar y a cualquier hora de lo que OCU te ofrece: **OCU Digital**, para consultar la información y las publicaciones optimizadas para móvil o tableta, y **OCU Market**, para llevar al supermercado y conocer sobre la marcha las cualidades nutricionales de lo que compras y sus precios en un radio cercano. Más información en www.ocu.org/apps-ocu

COMPARADORES

Los comparadores de OCU revisan para ti la calidad, el precio y las condiciones de todo tipo de productos y servicios: desde un aspirador a una hipoteca, pasando por un pan de molde. ¡Todo!



SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES



Llámanos al **913 009 155**
Conócenos en www.ocu.org/quienes-somos

¿QUIERES PREGUNTARNOS O CONTARNOS ALGO?

ATENCIÓN AL SOCIO

913 009 154

de lunes a jueves de 9:00 a 16:00 h (viernes hasta 14:00 h)

.....

ASESORÍA JURÍDICA

913 009 151

de lunes a jueves de 9:00 a 18:00 horas (viernes hasta 14:00 h)

.....

ASESORÍA FISCAL

913 009 153

de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h

.....

ASESORÍA DE CRÉDITOS Y BANCA

913 009 140

de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h

.....

CONSULTA SOBRE COMPRAS MAESTRAS

913 009 143

de lunes a jueves de 9:00 a 16:00 h (viernes hasta 14:00 h)

.....

ASESORÍA LABORAL

913 009 147

de lunes a jueves de 9:00 a 18:00 h (viernes hasta 14:00 h)

Conoce todos nuestros servicios en: www.ocu.org



mes ENERO

2025

L M X Y V S D L M X Y V S D L M X
30 31 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15

30

lunes

31

martes

1

miércoles

2

jueves

2025

γ V S D L M X γ V S D L M X γ V
16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

mes **ENERO**



3

viernes

4

sábado

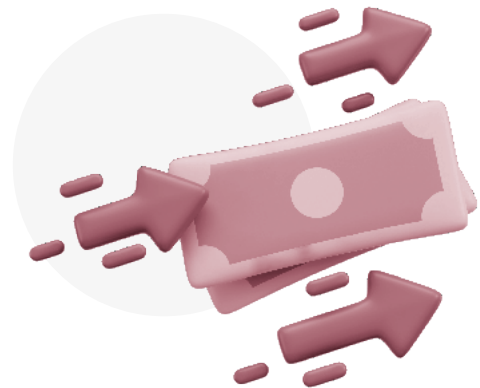
5

domingo

→ **ENERO: ¿SU DECLARACIÓN DEL IRPF 2023 LE SALIÓ “A DEVOLVER” Y TODAVÍA NO HA COBRADO EL IMPORTE QUE LE CORRESPONDE?:**

La Agencia Estatal de Administración Tributaria tiene de plazo hasta seis meses desde el final del plazo de presentación de la declaración, hasta el 30 de diciembre de 2024, para ordenar las devoluciones de las declaraciones de la renta de 2023. Transcurrido ese plazo, si todavía no te han devuelto por causas no imputables a ti, tienes derecho a que Hacienda te pague los intereses de demora desde ese momento y hasta la fecha en que se ordene la devolución, sin necesidad de reclamarlo. Consulta el estado de su declaración en la web de la Agencia Tributaria con certificado digital, DNI electrónico, cl@vePIN o indicando, además de tus datos de identificación, el número de referencia de la declaración. Si Hacienda no te ha hecho una paralela ni existe ninguna deuda pendiente con la Administración, presenta este escrito reiterando su derecho a la devolución:

<http://www.ocu.org/dinero/renta-impuestos/modelos/modelo-de-solicitud-de-devolucion-de-la-declaracion-del-irpf530934>



Posteriormente, recibirás una notificación de Hacienda, en la que te notificarán los intereses que te corresponden. Puedes comprobar si son correctos utilizando nuestra calculadora:

<http://www.ocu.org/dinero/renta-impuestos/calculadora/intereses-de-demora>



mes ENERO

2025

L M X Y V S D L M X Y V S D L M X
30 31 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15

6

lunes

7

martes

8

miércoles

9

jueves



10
viernes

11
sábado

12
domingo

→ **REVISA TU FACTURA DE LUZ: PUEDES AHORRAR
REDUCIENDO LA POTENCIA PUNTA**

Cada vez son más las tarifas de electricidad que engordan el importe que se paga por la potencia contratada (lo que pagas todos los meses aunque no consumas electricidad). Con ayuda del comparador de OCU, debes elegir tarifas teniendo en cuenta tanto el precio del kWh consumido, como el importe que pagarás por cada kW de potencia contratada en horario Punta y Valle.

Pero hay una segunda medida a tener en cuenta. Si el contador nunca te interrumpe el suministro por hacer uso de demasiados aparatos al mismo, revisa en tu factura (es obligatorio incluirlo) cuál ha sido el pico máximo de potencia anual en cada tramo. Quizás descubras que puedes reducir varios kW de potencia que te supondrán un buen ahorro al final del año. Nuestro consejo es que ajustes mucho la potencia en horario punta (el contador tiene bastante tolerancia antes de interrumpir el suministro) pero que mantengas como está la potencia valle (salvo que tengas una barbaridad).



Manteniendo la potencia valle alta, si lo necesitas, podrás subir de nuevo la potencia punta, sin apenas coste (9,04 euros más impuestos) y sobre todo sin que te exijan un nuevo boletín que implique revisar la instalación.



mes **ENERO**

2025

L M X Y V S D L M X Y V S D L M X
30 31 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15

13

lunes

14

martes

15

miércoles

16

jueves



17
viernes

18
sábado

19
domingo

→ DESISTIMIENTO EN COMPRAS ONLINE Y FUERA DE ESTABLECIMIENTO MERCANTIL VS. EN LA TIENDA

En los contratos a distancia, el consumidor no puede ver el producto ni tiene la posibilidad de comprobar sus características y, en los contratos celebrados fuera del establecimiento, el consumidor puede encontrarse en una situación en la que es más vulnerable a presiones. Por ello, en estas dos opciones, la ley otorga un plazo mínimo de 14 días naturales para que desistir de un contrato. Plazo que se amplía a 30 días en caso de visitas no solicitadas del empresario al domicilio del consumidor o de excursiones organizadas para promocionar bienes.

Además, la ley penaliza al comerciante y aumenta el plazo a 12 meses si no ha facilitado al consumidor la información precontractual obligatoria sobre su derecho de desistimiento.

Las empresas, en algunos supuestos, mejoran el plazo de desistimiento bien como atención comercial con sus clientes, bien con motivo de alguna festividad determinada como puede ser la de Navidad.

Cuando se realiza la compra en el propio establecimiento (no a distancia), no hay obligación de aceptar devoluciones, a menos que el establecimiento ofrezca la posibilidad. Si tienen una política de devolución y la anuncian, los clientes pueden exigirla. Esta política se encuentra en el recibo o carteles de la tienda. A veces, las devoluciones pueden ser en forma de vales en lugar de dinero en efectivo. Nuestro consejo es informarse antes de efectuar una compra en tienda.

