



GUÍA SOBRE CONSUMO PARA LAS PERSONAS MAYORES

CÓMO ESTAR INFORMADOS Y EVITAR ENGAÑOS

Elaborada por:



Consortio Extremeño de
Información al Consumidor



CÓMO ESTAR INFORMADOS Y EVITAR ENGAÑOS



Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor

GUÍA SOBRE CONSUMO PARA LAS PERSONAS MAYORES

Cómo estar informados y evitar engaños

Mérida 2015

Elaboración: Técnicos del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

Ilustraciones: Carolina Calvo Ramos. Daniel Gil Segura.

Edita: CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR.

2ª edición

C/ Adriano, 4
06800 MERIDA
BADAJOZ

<https://saludextremadura.ses.es/masamano>

Depósito Legal: BA-672-2015

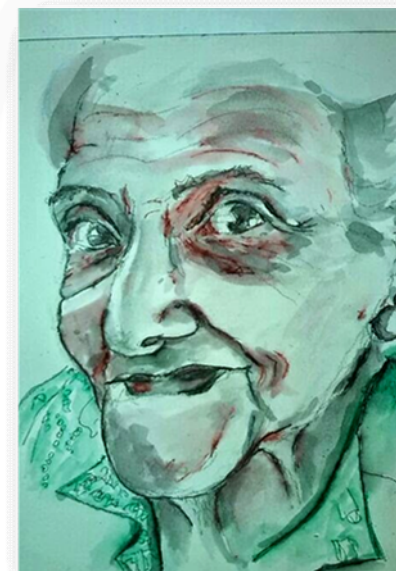
No hay que olvidar
consultar nuestra página
web

www.masamano.com

CONTENIDOS

Presentación.

1. Definiciones.
2. Nuestros Consejos.
3. Recomendaciones básicas.
4. Temas de utilidad.
5. Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.
6. Datos de interés.
7. Bibliografía.





Presentación

Esta Guía va dirigida principalmente a las personas mayores de nuestra Comunidad. Sin embargo, puede ser igualmente útil para la población general y del mismo modo, servir de manual para los profesionales del sector. Nuestro objetivo es facilitar información básica y sencilla sobre diferentes áreas en materia de consumo para prevenir los fraudes, engaños y abusos que actualmente suceden y que desgraciadamente afectan mayoritariamente al sector de la tercera edad que vive en nuestras zonas rurales.

La idea principal es dar a conocer cómo funcionan y cómo se regulan los servicios que se ofrecen a los ciudadanos; facilitando ciertas pautas de actuación y estrategias para conocer de antemano los posibles abusos de los que puedan ser objeto las personas mayores, aprender a defenderse y sobre todo, a ejercitar sus derechos y obligaciones como consumidores.

Este documento contiene recomendaciones para que las personas mayores puedan entender mejor muchas de las situaciones cotidianas que pueden surgirles, que les preocupan y cómo resolverlas fácilmente. Ofrece herramientas que permiten reconocer una situación y cómo afrontarla sin ningún riesgo para su seguridad personal o económica. Nuestros mayores se encuentran en ocasiones con situaciones en las que pueden verse vulnerados sus derechos como consumidores; para anticiparse, es importante que conozcan bien cuáles son esos derechos y obligaciones que les amparan y en qué momento pueden ejercerlos. Por otro lado, también pretende ofrecer información sobre los distintos recursos en materia de consumo disponibles para las personas mayores en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Este manual también es válido para todas las personas consumidoras y usuarias siendo un material muy interesante para las y los profesionales que trabajan en este sector.

**Consorcio Extremeño de Información al
Consumidor**

Ahora sí puedo decir:

**A mí no me
engañan!!**





1. Definiciones

Arbitraje de Consumo: El Sistema Arbitral de Consumo es una vía extrajudicial y voluntaria; que solo se puede utilizar si ambas partes lo aceptan, es rápida; porque se resuelve en un máximo de seis meses desde el inicio del procedimiento arbitral, es eficaz; la resolución que dicta el tribunal se denomina laudo y es vinculante, es decir, de obligado cumplimiento para las dos partes y es gratuita.

Asistencia Jurídica Gratuita: Consiste en un conjunto de prestaciones como el abono de honorarios de abogacía y procuraduría, asesoramiento jurídico gratuito, etc. que garantizan el derecho a la justicia gratuita para la ciudadanía que acrediten falta de recursos económicos para acudir a juicio en defensa de un derecho o interés legítimo.

Consortio Extremeño de Información al Consumidor: Surge de un convenio entre Mancomunidades de Municipios y La Junta de Extremadura. Presta su servicio a través de Oficinas Mancomunadas de Consumo dedicadas a acercar a la población extremeña los servicios y recursos que la administración presta en materia de consumo, así como fomentar un consumo responsable, racional y saludable a través de dos líneas principales, la de Formación e Información y Atención Directa a los consumidores y consumidoras.

Consulta: Una consulta es la petición de información que puedes remitir a un organismo de consumo con objeto de aclarar tus dudas sobre los derechos y obligaciones que, en calidad de persona consumidora y usuaria te corresponden, así como sobre la forma de hacerlos efectivos.

Consumidor/Consumidora: Es una persona que compra productos o contrata servicios para su consumo. También son consumidoras las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.



Contrato: Es un acuerdo por el que dos o más partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones. Normalmente una empresa transmite la propiedad de ciertos bienes o servicios y la persona consumidora paga un precio por ellos.

Denuncia: La exposición de unos hechos que pueden ser constitutivos de infracción, con la finalidad de ponerlos en conocimiento de la Administración competente. No persigue efectos compensatorios.

Desistimiento: El derecho de desistimiento de un contrato es la facultad de dejar sin efecto un contrato

celebrado a distancia o fuera de establecimiento mercantil, notificándose así a la otra parte contratante, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.

Establecimiento Mercantil: Toda instalación inmueble de venta al por menor en la que la empresa ejerce su actividad de forma permanente; o toda instalación móvil de venta al por menor en la que se ejerce una actividad comercial de forma habitual.

Factura: Una factura es un documento que cualquier empresa o profesional está obligado a emitir a la hora de realizar alguna operación económica. En este documento se deja en evidencia toda la información sobre la operación, ya sea una compraventa o la prestación de algún servicio.

Garantía legal: Es el conjunto de normas que protegen a las personas consumidoras frente a los defectos, deterioros o diferencias de calidad entre los bienes que se compran y los que se entregan, es obligatoria en todos los productos y tiene una duración de dos años.

Garantía comercial: Todo compromiso asumido por una empresa en caso de que no haya conformidad del bien con el contrato, que se añade y mejora la garantía legal del producto y debe estar enunciada en el documento de garantía o en la publicidad correspondiente.

Hoja de Reclamaciones: La hoja de reclamaciones es un documento oficial a través del cual las personas consumidoras pueden hacer constar una queja, una denuncia o una reclamación en la que pone de manifiesto su disconformidad sobre un bien o servicio que haya adquirido. La gran mayoría de los establecimientos abiertos al público están obligados tener hojas de reclamaciones.



DEFINICIONES QUE HAY QUE RECORDAR

Juicio verbal: Para formular cualquier reclamación de cantidad que no exceda de 2000 € se puede presentar demanda de juicio verbal sin necesidad de utilizar

normalmente los servicios de abogacía y procuraduría. Para ello, se utilizan los impresos normalizados que tiene en los juzgados a su disposición.

Mediación: Es una vía de solución de las reclamaciones voluntaria, gratuita, confidencial e imparcial aplicable a los conflictos de consumo. Las partes llegan por sí mismas a una solución mediante la intervención del servicio de mediación que, sin decantarse en favor de ninguna de las dos partes, las ayudan a ver las ventajas y los inconvenientes de cada posición a fin de que lleguen por ellas mismas a un acuerdo satisfactorio.

Presupuesto: Es un documento o informe escrito previo a una contratación de un servicio. Detalla el coste anticipado que tendrá un servicio en caso de realizarse. En el presupuesto se establece la cantidad de dinero que se estima que será necesaria para hacer frente a ciertos gastos, en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas. El responsable de realizar el presupuesto se debe atener a él y no puede cambiarlo si el cliente acepta el servicio.

Queja: La exposición de los hechos que han impedido la utilización o disfrute de los bienes o servicios. Se establecerán actuaciones de inspección y control de calidad de los productos, bienes y servicios que sean objeto de un mayor número de quejas.

Reclamación: La exposición de un conflicto surgido en relación con un acto de consumo solicitando por ello, una solución y/o compensación.

Tique: Papel que se da a un cliente en el que está anotado el precio que éste ha pagado por una compra o por un servicio. Siempre es importante conservar el tique o pedirlo en caso de que no se lo den, lo necesitará para reclamar cualquier cosa referente al producto y para demostrar que se ha realizado la compra. El pago en metálico no se registra en ningún sitio, y ante cualquier contratiempo el tique será su única prueba.

Vía Judicial: La vía judicial es el último recurso legal que tiene una persona consumidora o usuaria de un servicio para hacer valer sus derechos frente a comerciantes o profesionales con los que sostiene un desacuerdo en materia de consumo.

A grandes males, grandes remedios.





2. Nuestros consejos

Más vale prevenir que curar

A otro perro con ese hueso

No hay peor gestión que la que no se hace

Te la dan con queso

A palabras necias oídos sordos

No todo el monte es orégano

Nadie regala duros a pesetas

Ir con pies de plomo

A grandes males grandes remedios

Se te ve el plumero

Andar con la mosca detrás de la oreja

Las cuentas claras y el chocolate espeso

No es oro todo lo que reluce

Quien evita la ocasión evita el peligro

A buenas horas mangas verdes

A buen entendedor pocas palabras bastan

Camino que se sabe bien se anda

A pan duro diente agudo



3.Recomendaciones básicas

1. Guarde siempre el **TIQUE** de compra, facturas, albaranes de entrega, etc. imprescindibles para poder reclamar.
2. Lea bien la **LETRA PEQUEÑA**.
3. **NO FIRME** nada de lo que no esté seguro.
4. Aprenda a decir **NO ME INTERESA**.
5. **INFÓRMESE DE SUS DERECHOS** antes de comprar un bien o de contratar un servicio.
6. **SOLICITE UN PRESUPUESTO PREVIO** antes de una reforma, reparar un coche o un aparato, etc.
7. **PEDIR SIEMPRE COPIA** de todo lo que firme y compruebe de que su contenido es idéntico al original que deja a la empresa.
8. **EXIJA FACTURA** o comprobante y guárdelo durante el periodo completo de garantía (dos años).
9. La gran mayoría de los establecimientos deben disponer de **HOJAS DE RECLAMACIONES**, que constan de tres copias: **verde** para el establecimiento, **rosa** para la persona consumidora y una tercera **blanca** que debe remitirse a la Administración competente.
10. En ventas a distancia o fuera del establecimiento mercantil el periodo de **DESISTIMIENTO** será de **14 días naturales**.
11. **NUNCA SE DEBEN FACILITAR DATOS PERSONALES**, ni número de cuenta bancaria, ni tarjeta de crédito por teléfono, puede ser un timo.
12. Es importante **COMPROBAR BIEN LA FACTURA** para saber qué servicios hemos contratado con la compañía y qué nos están facturando.

DERECHOS BÁSICOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

El Estatuto de los Consumidores de Extremadura establece los siguientes derechos básicos a la persona consumidora:

- ➡ La defensa y protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, incluyendo, por tanto, los riesgos que amenacen al medio ambiente y a la calidad de vida.
- ➡ La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, en particular frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- ➡ La información y la educación en materia de consumo.
- ➡ La representación, a través de las asociaciones, agrupaciones o confederaciones de consumidores legalmente constituidas, y la audiencia en consulta, participación y elaboración de las disposiciones generales que les afecten.
- ➡ La protección jurídica, administrativa y técnica.

¿CÓMO RECLAMAR?

Las reclamaciones en Consumo siempre debe hacerlas una persona consumidora o usuaria de un servicio frente a una empresa o profesional. La legislación vigente en materia de consumo excluye de su ámbito de aplicación reclamaciones de empresas a consumidores,

entre empresas y de particulares entre sí, ya que éstos cuentan con sus propios mecanismos de defensa.

1. Debes dirigirte al establecimiento y comunicarle los hechos.
2. En caso de no llegar a un acuerdo o si la solución que te ofrecen no es satisfactoria, puedes presentar una queja, reclamación o denuncia en los siguientes lugares:

- En la Oficina del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor más cercana.
- En la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de tu localidad.
- En cualquier ventanilla única, dirigiendo el escrito al Instituto de Consumo de Extremadura.
- También puedes pedir asesoramiento a una asociación de consumidores.

3. No es preciso realizar la queja/ reclamación/ denuncia en el modelo oficial aunque es obligatoria su tenencia a disposición de las personas que lo soliciten para la mayoría de los establecimientos abiertos al público.
4. Junto a este escrito, donde harás constar tus datos (Nombre, domicilio, DNI...), y una breve exposición de los hechos, deberás adjuntar toda la documentación de que dispongas (factura, tique, contratos, presupuestos...).

RECLAMACIÓN

1 - Debes dirigirte al establecimiento y comunicarle los hechos.

2.- En caso de no llegar a un acuerdo, puedes presentar una queja, reclamación o denuncia.

3 - En la Oficina del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, en la OMIC o al INCOEX a través de Ventanilla Única.

4 - En la reclamación se deben registrar los datos personales, una breve exposición de los hechos y adjuntar toda la documentación.

A pan duro,
diente agudo





4. Temas de utilidad

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">a. Información antes de firmar un contrato.b. ¿Cuándo podemos anular un contrato celebrado a distancia o fuera de establecimiento mercantil?c. ¿Qué cubre la Garantía?d. Electricidad y Bono Social.e. Revisiones de gas.f. Seguros.g. Productos bancarios. | <ul style="list-style-type: none">h. Ventas realizadas a distancia y fuera de establecimiento mercantil: Venta telefónica, Comercio electrónico y Ventas a domicilio.i. Reuniones comerciales en excursiones y hoteles.j. Productos milagrosos.k. Reparaciones en domicilio.l. Protección de datos.m. Viajes |
|--|---|



a

Todo lo que debemos
saber antes de firmar
un contrato



INFORMACIÓN PREVIA AL CONTRATO

Es toda la información que nos debe facilitar la empresa de forma gratuita y al menos en castellano, antes de contratar un producto o servicio. Esta información sobre las características principales del contrato debe ser relevante, veraz y suficiente, de forma clara y comprensible y debe ser facilitada antes del contrato u oferta.

Antes de firmar un contrato debe saber que el empresario le debe informar sobre los siguientes aspectos:

- Las **características principales** de los bienes o servicios.
- La **identidad de la empresa** (razón social, nombre comercial, dirección completa y número de teléfono y, en su caso, de la persona responsable de la empresa por cuya cuenta actúe).

- **El precio total**, incluidos todos los impuestos y tasas (desglosando, en su caso, el importe de los incrementos y descuentos que sean de aplicación, gastos adicionales por servicios accesorios, financiación, medios de pago...) Los procedimientos de pago, entrega y ejecución, la fecha en que la empresa se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio.
- **Garantía legal** de conformidad para los bienes, la existencia y las condiciones de los servicios posventa y las garantías comerciales.
- **La duración del contrato**, o en su caso, las condiciones de resolución. Además, de manera expresa, deberá indicarse la existencia de **compromisos de permanencia** o vinculación de uso exclusivo de los servicios de un determinado prestador así como las penalizaciones en caso de baja en la prestación del servicio.
- **La lengua o lenguas** en las que podrá formalizarse el contrato, cuando no sea aquella en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.
- **La existencia del derecho de desistimiento** que pueda corresponder y el plazo y la forma de ejercitarlo.
- El procedimiento para atender **las reclamaciones**, así como, en su caso, la información sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos.

Infórmese bien antes de firmar un contrato

Compruebe que aparecen claramente todos los datos de lo que está contratando

No hay prisa, llévese el contrato a casa y léalo tranquilamente

**Si no entiende lo que pone en el contrato:
¡NO LO FIRME!**

**Más vale
prevenir
que curar**





b

¿Cuándo podemos anular un contrato celebrado a distancia o fuera de establecimiento mercantil?

Para poder anular un contrato celebrado a distancia o fuera de establecimiento mercantil, existe el **DERECHO DE DESISTIMIENTO**, que nos permite anular el contrato si no estamos conformes en un plazo de 14 días naturales.

¿QUÉ ES EL DERECHO DE DESISTIMIENTO?

El derecho de desistimiento de un contrato otorga el derecho a arrepentirse o desligarse del contrato celebrado a distancia o fuera de establecimiento mercantil en un periodo de 14 días naturales desde la recepción del producto, sin que haya que alegar una causa o justificación alguna y sin penalización de ninguna clase.

El ejercicio del derecho de desistimiento no implicará gasto alguno.

¿EN QUÉ SUPUESTOS SE TIENE ESTE DERECHO?

Este derecho está especialmente pensado para los supuestos de venta a distancia o fuera de establecimiento mercantil, donde las condiciones en las que se contrata no son las idóneas para la formación de la voluntad y consentimiento. También podrá ejercerse cuando así se le reconozca en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato.

- 📍 **La venta a distancia:** Ventas a través de correo postal, Internet, el teléfono o fax, la venta por catálogo, televisión (tele-tienda) y anuncios en prensa con cupón de pedido, etc.
- 📍 **La venta fuera de establecimiento mercantil:** ventas en la vivienda del particular o de otra persona o en su centro de trabajo, salvo que la visita del profesional haya sido solicitada expresamente por la persona consumidora, en un medio de transporte público, en un Hotel, durante una excursión organizada por la empresa con el fin de promocionar y vender productos o servicios, etc.

El plazo es de 14 días naturales desde que hemos recibido el producto o servicio

No podrán exigirnos penalización alguna y no supondrá ningún coste.

Para los contratos celebrados a distancia o fuera de establecimiento mercantil existe el Derecho de Desistimiento que nos permite anular el contrato celebrado si NO estamos conformes.

Debemos rellenar el documento de Desistimiento que aparece en el contrato y enviarlo a la empresa.



REQUISITOS Y PLAZOS:

- La empresa deberá informar por escrito en el documento contractual, de manera clara, comprensible y precisa, del derecho de desistir del contrato.
- Deberá entregar, además, un **documento de desistimiento**, identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere.
- Se dispondrá de un **plazo mínimo de catorce días naturales** para ejercer el derecho de desistimiento desde la recepción del bien objeto del contrato o desde la celebración de éste si el objeto del contrato fuera la prestación de servicios. Al ser días naturales se computan todos los días incluidos sábados y domingos.
- Si la empresa no hubiera cumplido con el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento, el plazo para su ejercicio finalizará **doce meses** después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial.



FORMA DE EJERCER EL DERECHO DE DESISTIMIENTO:

El ejercicio del derecho de desistimiento **no estará sujeto a formalidad alguna**, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en derecho. En todo caso se considerará válidamente ejercitado mediante el envío del documento de desistimiento o mediante la devolución de los productos recibidos.

Es importante destacar aquí **que corresponde al consumidor y usuario probar que ha ejercitado su derecho de desistimiento**, por lo que interesa que dicho desistimiento lo realice de modo que quede constancia y así poder acreditar que lo hemos solicitado puede ser mediante correo certificado, fax, correo electrónico, etc.

Debemos tener cuidado con las cláusulas abusivas que serán nulas de pleno de derecho aquellas cláusulas que impongan una **penalización** por el ejercicio de su derecho de desistimiento.

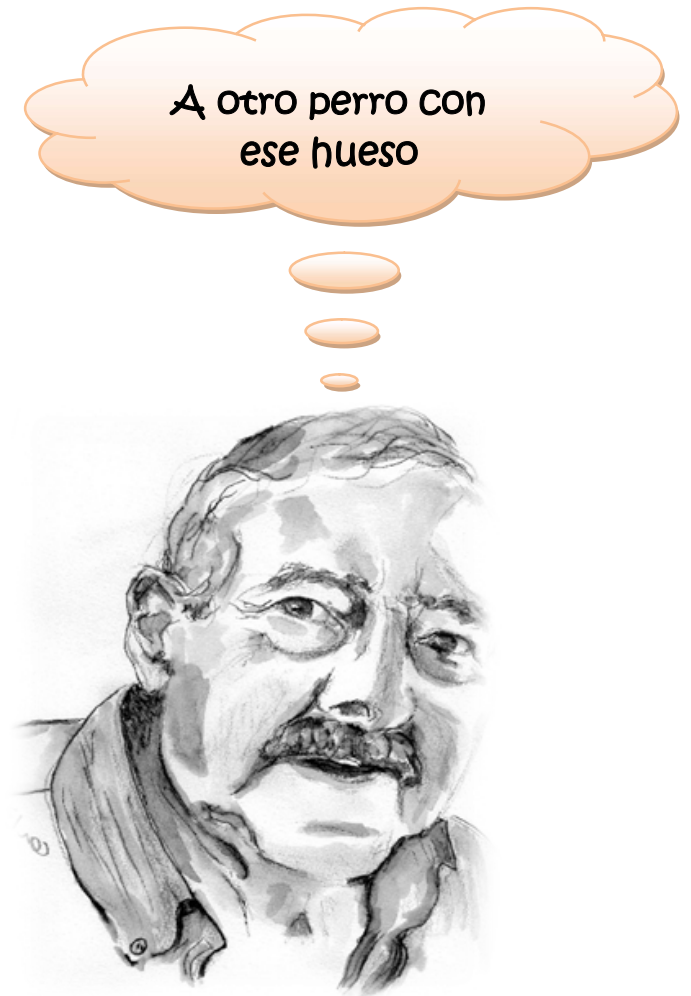
CONSECUENCIAS DEL EJERCICIO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO

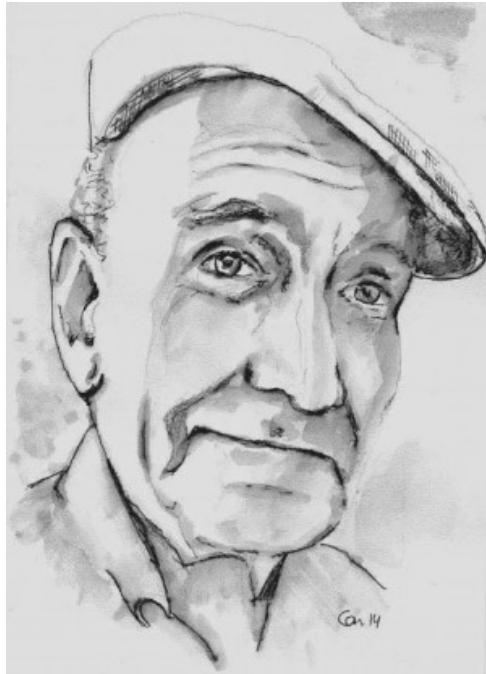
Las partes se tendrán que devolver las prestaciones; la devolución del producto por parte de la persona consumidora y del precio por parte de la empresa.

La empresa estará obligada a devolver las sumas abonadas sin retención de gastos, antes de que hayan transcurrido **14 días naturales desde la fecha en que haya sido informada de la decisión de desistimiento del contrato por la persona que adquirió el producto o servicio**. Transcurrido dicho plazo sin que se haya recuperado la suma adeudada, tendrá derecho a reclamarla por duplicado.

Las consecuencias del desistimiento en los **contratos complementarios** en aquellos casos en los que el precio a abonar por el producto o servicio haya sido total o parcialmente financiado mediante un crédito concedido por la empresa contratante, el ejercicio del derecho de desistimiento implicará a su vez la resolución del crédito sin penalización alguna.

En caso que el usuario incumpla el **compromiso de permanencia** adquirido con la empresa, la penalización por baja, o cese prematuro de la relación contractual, será proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado.





C

¿Qué cubre la garantía?

GARANTÍA

LA GARANTIA

Cuando compramos un producto, las personas consumidoras estamos protegidas ante un posible defecto del artículo, siempre que el defecto sea de fabricación y no debido al mal uso del mismo.

En primer lugar tenemos que diferenciar entre la **garantía legal** y **garantía comercial** que pueda tener un establecimiento.

¿QUE ES LA GARANTÍA LEGAL?

La **garantía legal** es el conjunto de normas que nos protegen frente a los defectos, deterioros o diferencias de calidad entre los bienes que se compran y los que las empresas les entregan. Cuando compramos un producto, y nos encontramos que tiene algún defecto que lo hace inservible o que no se corresponde con lo publicitado,

tenemos derecho a reclamar la garantía legal a la empresa durante un periodo de **2 años** en productos nuevos y de **1 año** si fuera un producto de segunda mano. Se debe comunicar al establecimiento dónde hemos adquirido el producto el defecto en un plazo de **dos meses** desde que se observó dicho defecto, si no lo hace no es que pierda los derechos de reparación, sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato, lo que ocurre es que responde de los daños y perjuicios que se pudieran causar a la empresa por dicho retraso.

Si esto sucediera durante los seis primeros meses, existe una presunción a favor de la persona consumidora que implica que si aparece algún defecto o falta de conformidad en el producto, ya sea éste nuevo o de segunda mano, el defecto ya existía cuando se le entregó y es la empresa quien debe probar que no era así. Sin embargo, si el fallo surge después de esos primeros seis meses y el establecimiento, una vez recibido el producto, considera que el defecto no es de origen, le corresponde la persona consumidora demostrar lo contrario. Si se demuestra que el fallo es de origen, tiene derecho a beneficiarse de la garantía.

El plazo de Garantía Legal es de 2 años para productos nuevos y de 1 año para productos de segunda mano.

El plazo de Garantía Legal empezará a contar desde el día en que se efectúe la entrega del producto.

Existen sentencias judiciales que determinan que a partir de tres reclamaciones por el mismo motivo se podrá optar por la sustitución directa del producto.

Si se procede al cambio del producto, el período de Garantía Legal no comienza de nuevo con dos años, sino que se respeta la del producto inicial, quedando el tiempo que reste hasta cumplir los dos años.

¿QUE ES LA GARANTÍA COMERCIAL?

La **garantía comercial** es aquella que ofrece el establecimiento ofreciendo algo más o algo distinto de la garantía legal. Es voluntaria y se añade a la garantía legal establecida de dos años. Se trata de un modo de hacer más atractivos los productos de una empresa, a través del ofrecimiento de una protección jurídica del cliente superior a la establecida en la ley.

Para que se pueda disfrutar de la garantía comercial, la empresa debe dar un documento por escrito donde aparezca una identificación clara del producto en garantía, derechos que se le conceden, plazo de duración y vías de reclamación. Pero además hay establecimientos que muestran como ventaja una deferencia comercial ofreciendo una semana, quince días, o incluso un mes para la devolución del producto sin tener que dar explicaciones, con el fin de atraer o hacer más atractivos los productos. Así mismo, estas indicaciones deberán estar publicitadas en el establecimiento o en el tique de compra, indicando en qué consisten precisamente esas condiciones adicionales. Pero hay que estar atento a la letra pequeña para no llevarnos sorpresas.

¿CÓMO Y DÓNDE RECLAMAR?

Cualquier persona puede presentar una reclamación si considera que se han vulnerado sus derechos como consumidora. En primer lugar, deberá intentar llegar a una solución amistosa y, para ello, se debe comunicar al establecimiento el motivo de su reclamación. Si acudimos al establecimiento personalmente y no alcanzamos un acuerdo, es

recomendable solicitar la Hoja de Reclamaciones y cumplimentarla en el propio establecimiento.

Guardar siempre el tique o factura de los productos o servicios, así como la Garantía Comercial de los mismos.

La Garantía Comercial es voluntaria y está sujeta a las condiciones de la empresa que la oferta, pero debe especificarlas por escrito.

Nunca la Garantía Comercial puede anular a la Garantía Legal.

En caso de negarse a facilitárnosla, se puede optar por contactar con la policía municipal para que se persone y levante acta del incidente, quedando así finalmente constancia por escrito delo ocurrido. También puede optar, por dirigirse a cualquier organismo de consumo, como el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor y finalmente, puede reclamar directamente por la vía judicial cuando haya agotado otras vías sin éxito y considere que se han podido vulnerar sus derechos o intereses legítimos.

**No hay peor gestión
que la que no se hace**



d

Todo lo que debemos saber sobre Electricidad y Bono Social

ELECTRICIDAD

Los cambios normativos han conseguido que cada vez sea más difícil entender qué nos cobran y porqué conceptos, y cuando al fin nos enteramos, nos vuelven a cambiar el sistema. La consecuencia más importante es que cada vez pagamos más por el mismo servicio. Y, precisamente por ello, es por lo que debemos prestar más atención e informarnos mejor.

¿QUE EMPRESAS INTERVIENEN EN EL SUMINISTRO DE LA ELECTRICIDAD?

- ✚ **Empresas generadoras o productoras.**- Son las que producen/generan la electricidad.
- ✚ **Empresas transportistas .**- Se encargan de trasladar la electricidad hasta los puntos de distribución, se llama Red Eléctrica de España. (REE).
- ✚ **Empresas distribuidoras.**- Acercan la luz desde esos puntos hasta nuestras casas y son las responsables de la calidad y continuidad del suministro. Repara averías, leer los contadores, mantienen los postes y los cables, etc.

✚ **Empresas comercializadoras.**- Son con las que contratamos. Las que nos facturan y nos cobran.



DOS MODELOS DE MERCADO:

“Precio voluntario al pequeño Consumidor” (PVPC).- El Gobierno fija cada cierto tiempo el precio máximo que pueden cobrar las empresas comercializadoras. La pueden contratar los consumidores domésticos que tengan menos de 10 Kw de potencia. **Para poder solicitar el Bono Social es obligatorio tener contrato en esta modalidad.**

“Mercado Libre”.-Empresas comercializadoras de mercado libre. No interviene el estado en la fijación del precio (Sólo un pequeño porcentaje se ve afectado por los costes regulados)

¿QUE ES EL BONO SOCIAL?

El Bono Social es un descuento fijado por el Gobierno que pretende proteger a ciertos colectivos de

consumidores por considerarlos vulnerables ofreciéndoles un **precio reducido**. (25 O 40 %). **Podrán solicitar el Bono Social** para su vivienda habitual quienes estén acogidos a contrato con “Precio Voluntario al Pequeño Consumidor”, antigua Tarifa de último Recurso, con potencia contratada igual o inferior a 10 KW.

El nuevo Bono Social establece 3 categorías de clientes vulnerables con distintos requisitos y descuentos:

1.- Clientes vulnerables con descuento del 25 % en factura si cumplen alguno de estos requisitos:

A 🌱 Tener una renta anual conjunta de la unidad familiar que sea igual o inferior a estos límites:

- 1.5 veces el IPREM de 14 pagas si no forma parte de unidad familiar o si no hay menores en la misma. (11.279 euros).
- 2 veces el IPREM de 14 pagas si hay un menor en la unidad familiar. (15.039 euros).
- 2.5 veces el IPREM de 14 pagas si hay 2 menores en la unidad familiar (18.799 \$).

B 🌱 Ser familia numerosa.

C 🌱 Que el solicitante y todos los miembros de la unidad familiar que perciban ingresos sean pensionistas con pensión mínima por jubilación o incapacidad permanente.

2.- Clientes vulnerables severos con descuento del 40 % en factura para:

- Los que tengan una renta familiar inferior al 50 % de los límites señalados en el punto 1 A anterior.
- Ser familia números con renta inferior a 2 veces el IPREM de 14 pagas.
- Los pensionistas del grupo C del punto 1 con renta conjunta de la unidad familiar inferior a 1 vez el IPREM.

3.- Clientes vulnerables severos en riesgo de exclusión.-

Son los que cumpliendo los requisitos para ser vulnerable severo pero están siendo atendidos por los Servicios Sociales de un Administración que les financie al menos el 50 % del importe de su factura.

Aquellas personas que reúnan los requisitos deberán solicitarlo a la compañía eléctrica cumplimentando un formulario y entregando la documentación correspondiente según sea su situación.

Sin embargo, además de estas condiciones personales, se establece una renta máxima por encima de la cual no se tendrá derecho a la tarifa social.

El nuevo Bono Social se **renovará cada dos años** y, pese a suponer una tarifa más baja, tendrá una penalización por exceso de consumo. Si se consumen

más de los Kw/h al mes que determine el Gobierno, se aplicará una penalización.

Por otro lado, si la comercializadora de referencia hace un requerimiento a la persona beneficiaria para comprobar que cumple las condiciones y si ésta no responde en dos meses, no solo se le excluirá del Bono Social, sino que se volverán a facturar los importes cobrados de menos desde el momento en el que se produjo el incumplimiento.



Es importante comprobar bien la factura para saber qué servicios hemos contratado con la compañía eléctrica.

El Bono Social sólo se aplica a personas físicas, titulares del contrato, en su primera vivienda y que estén acogidos a Precio Voluntario al Pequeño Consumidor.

Compruebe que las lecturas del contador corresponden con lo que marca su contador.

Si tiene cualquier duda sobre su factura o el Bono Social, acuda a una Oficina de Atención al Consumidor.

¿CÓMO EVITAR QUE NOS ENGAÑEN?

Debemos repasar periódicamente nuestras facturas y ver **que no nos cobren nada extraño.**

- 🕒 Hay que comprobar **que nos aplican el Bono Social** correctamente si somos beneficiarios del mismo.
- 🕒 Debemos revisar si nos cobran por **servicios que desconocemos haberlos contratado**.
- 🕒 Comprobar si nos cobran **penalización por no tener instalado un ICP**, Interruptor de Control de Potencia.
- 🕒 Comprobar que **las lecturas del contador** que se reflejan en las facturas corresponden con lo que realmente marca.
- 🕒 **Desconfiar de los Agentes Comerciales** que se presenten en nuestra casa con ofertas ventajosas. Antes de firmar nada se debe estudiar la oferta.

¿CÓMO PODEMOS RECLAMAR?

¿QUIENES PUEDEN RECLAMAR? Cualquier titular de un contrato de suministro de electricidad o usuarios que acrediten interés legítimo.

¿A QUIEN DEBO RECLAMAR? A la empresa comercializadora con la que tenemos el contrato. Tanto si la controversia es de facturación como si el problema es del suministro debemos reclamar a la empresa que nos factura y de la que somos clientes. Cuando

tengamos problemas relacionados con el contrato de suministro o las facturas, podremos dirigirnos a las Oficinas Mancomunadas de Consumo. Para aquellos casos en los que tengamos problemas relacionados con la distribución, se recomienda trasladar dicha reclamación a la Administración competente.

¿QUE PUEDO RECLAMAR? Cualquier cuestión con la que no estemos de acuerdo o tengamos la menor duda: Facturas excesivas, aplicación de tarifa incorrecta, cortes de suministro, oscilaciones de tensión, fallos en las cifras de lectura del contador, cargos de servicios no solicitados, falta de aplicación del Bono Social.

Te la dan
con queso





e

Todo lo que debemos saber sobre las revisiones de gas

INSPECCIONES Y REVISIONES DEGAS

Hay que diferenciar por un lado **la Inspección**: si la instalación de gas está alimentada desde la red de distribución (gas natural) y por otro lado **la Revisión**: en caso de botellas o depósitos butano, propano, gas a granel. Sería de la siguiente manera:

Cada 5 años	Cada 1 año	Cada 2 años	Contrato de mantenimiento de la instalación térmica POTENCIA SUPERIOR A 70 KW obligatorio suscribir contrato de mantenimiento con empresa mantenedora habilitada.
INSPECCIÓN/REVISIÓN De la instalación de gas por empresa distribuidora / por empresa instaladora de gas habilitada	Mantenimiento de la caldera y de las instalaciones de calefacción con potencia superior a 70kw. Se suscribirá certificado de mantenimiento con validez máxima de un año.	Mantenimiento de calentadores ACS y calderas murales de gas con potencia superior a 70kw (según potencia)	POTENCIA NO SUPERIOR A 70KW mantenimiento según manual de uso y mantenimiento por una empresa mantenedora habilitada
		Cada 5 años Mantenimiento de calentadores ACS con potencia hasta 24,4 kw	

LAS REVISIONES DE GAS

Las instalaciones de gas en el ámbito doméstico tienen que ser revisadas obligatoriamente **cada cinco años**.

EL GAS NATURAL TIENE UNA INSPECCIÓN PERIÓDICA.



Se hacen en instalaciones alimentadas desde redes de distribución de **gas canalizado**. Dicha inspección la realiza la empresa distribuidora, siendo la propia empresa quien contacta con el cliente para llevarla a cabo. **Deben avisar con cinco días de antelación por carta**, no basta sólo con una nota de aviso colocada en el edificio.

Estas inspecciones están sujetas a unas tarifas aprobadas por el Gobierno de Extremadura a las que tendrán que ajustarse las empresas distribuidoras a la hora de emitir su factura.

Cuando la inspección arroje un resultado favorable, se entregará al usuario un **certificado de inspección**. En el caso de que se detecten anomalías, se

facilitará al cliente un informe de anomalías, siendo el responsable de corregirlas, enviando posteriormente copia al distribuidor de tales correcciones.

El titular de la instalación (ejemplo: propietario de un inmueble) o, en su defecto los usuarios (ejemplo: arrendatario de una vivienda), son los responsables del mantenimiento, conservación, explotación y buen uso de la instalación. El objetivo es que dicha instalación cuente con el nivel de seguridad adecuado.

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE LAS INSPECCIONES DE GAS NATURAL

1. ¿CADA CUÁNTO TIEMPO HA DE REALIZARSE LA INSPECCIÓN?

Cada **CINCO AÑOS**, y dentro del año natural de vencimiento de este período.

2. ¿QUIÉN LA LLEVA A CABO Y CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN?

La inspección la realizan los distribuidores y repercuten a los usuarios el coste derivado de la inspección a través de la factura del suministro de gas (no está permitido el pago en efectivo).

La empresa distribuidora comunica a los usuarios, con una antelación mínima de CINCO DÍAS, la FECHA DE LA VISITA DE INSPECCIÓN, solicitando que se le facilite el acceso a la instalación el día indicado. La inspección la realizará personal propio o contratado por la empresa distribuidora. Si no se puede realizar la inspección porque el usuario no se encuentra en el domicilio, la empresa distribuidora le comunicará una nueva fecha. El distribuidor debe contar con una base de datos actualizada en la que conste la fecha de la última inspección y el resultado de la misma. Conservará dicha información durante 10 años.

EL GAS BUTANO-PROPANO TIENE UNA REVISIÓN PERIÓDICA



En instalaciones alimentadas mediante botellas de butano o propano, la inspección periódica hay que realizarla **cada cinco años obligatoriamente** sobre la totalidad de la instalación, **siendo el propio usuario quien contacte** con una de las empresas instaladoras de gas legalmente establecidas, sin olvidar exigir un presupuesto previo desglosado de tal revisión antes de realizarla.

EL GAS NATURAL tiene inspecciones cada 5 años realizada por el distribuidor y debe comunicar a los usuarios, con una antelación mínima de cinco días, la fecha de la visita de inspección.

Si la inspección es favorable se entregará un certificado de inspección. En el caso de que se detecten anomalías, se entregará un informe de anomalías, siendo el usuario el responsable de corregirlas, enviando posteriormente copia a la empresa distribuidora de tales correcciones.

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE LAS REVISIONES DE GAS BUTANO-PROPANO

1. ¿CADA CUÁNTO TIEMPO HA DE REALIZARSE LA REVISIÓN?

La revisión periódica de las instalaciones fijas de gas butano se debe hacer cada 5 años, es el titular quien debe solicitar a una **empresa instaladora de gas de confianza** la revisión reglamentaria. En ocasiones, es la propia empresa que hace el reparto, la

que se pone en contacto para recordar que se acerca la fecha de la revisión y concertar una cita para realizarla.

2. ¿QUIÉN LA LLEVA A CABO Y CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN?

En el caso de GAS BUTANO es el usuario el que debe contactar con una empresa instaladora de gas, autorizada por el gobierno de Extremadura, para pedir presupuesto, ya que es el usuario quien ha de costear la revisión.

Es preferible elegir una empresa adherida al Sistema Arbitral de Consumo.

El cobro lo realizará el instalador de acuerdo con sus tarifas de precio, por lo que es aconsejable, antes de contratar los servicios, comparar los precios de las distintas empresas de nuestra zona y desconfiar de aquellas empresas que nos ofrecen sus servicios sin haberlos solicitado.

Al contratar la revisión debemos exigir al representante de la empresa con la que contratemos que nos proporcione copia del certificado de la empresa instaladora de gas, acreditativo de la inscripción reglamentaria. Igualmente debe solicitar previamente la identidad y el carné de instalador autorizado de gas a la persona que le realiza la revisión. Tiene que comprobar que su nombre, número de carné y modalidad se incluyen en el certificado de empresa instaladora de gas.

Es aconsejable no dejar entrar a ninguna persona al interior del domicilio, sin previa acreditación y autorización por la Consejería. En caso contrario, debe rechazar que efectúe revisión alguna

Una vez finalizada la revisión la empresa autorizada nos entregará dos copias de un CERTIFICADO DE REVISIÓN en el que se especifica que la instalación cumple con la normativa vigente, que irá firmado y fechado por el usuario. En dicho certificado el usuario debe firmar el enterado del resultado de la revisión. Pasos:

 Una copia debe conservarla la persona titular y la otra deberá estar a disposición de la empresa suministradora de botellas de gas en caso de que tenga firmado un contrato de suministro domiciliario.

 Debe exigirse la factura en la que consten los servicios prestados y abonados, y no se debe firmar ningún documento de conformidad o exención de responsabilidad, salvo el enterado del resultado.

 Es posible que si en la revisión periódica se detecta un problema grave en su instalación, la empresa corta el suministro de gas y precinte la instalación o el aparato afectado, en caso de no ser grave, no se llevará a cabo el corte del suministro, pero se concederá un plazo de 15 días para su subsanación.

3. ¿QUÉ OCURRE CON LAS PIEZAS?

 El regulador y las abrazaderas de las bombonas de butano no tienen caducidad determinada, si el cambio resultara aconsejable por su estado o por una avería el instalador deberá indicarlo y el consumidor aceptar o no su sustitución.

 Las piezas cambiadas son propiedad del consumidor y puede pedir quedárselas, para poder efectuar una reclamación, en su caso.

 El cambio de gomas, abrazaderas, reguladores... no implica que la revisión de las instalaciones se haya efectuado, pues esta operación es mucho más compleja.



Las revisiones periódicas de gas butano o propano deben realizarse en la totalidad de la instalación, por lo que no se debe aceptar ningún presupuesto que se refiera sólo a una parte de la misma.

Debe exigirse un presupuesto previo, en el que se desglosen los tiempos de mano de obra, desplazamientos, servicios prestados en condiciones extraordinarias y las piezas a sustituir. No tenemos obligación de hacer la revisión si el presupuesto no nos interesa.

Debe exigirse la factura en la que consten los servicios prestados y abonados, y no se debe firmar ningún documento de conformidad o exención de responsabilidad, salvo el enterado del resultado.

 Recuerde que es obligación del usuario mantener en buenas condiciones la instalación de gas de su domicilio y que si no cumple con esta obligación la empresa suministradora podrá cortar el suministro previo aviso.

4. ¿ESTAMOS OBLIGADOS A FIRMAR UN CONTRATO DE MANTENIMIENTO?

La respuesta es **NO**, no es obligatorio firmar un contrato de mantenimiento de instalación receptora de gas, ni de los aparatos que se alimentan de él (cocina, hornos, barbacoa...). Otra cosa son las calderas de gas que forman parte de la instalación de calefacción, que están sometidas a otros requisitos de mantenimiento. La empresa entregará un Certificado de Revisión y una factura, que debemos conservar durante el periodo de vigencia del mismo, es decir, cinco años desde su emisión.

Asegúrese siempre de que el personal técnico que acude a su domicilio está en posesión del carné oficial.

DEBEMOS TENER CUIDADO CON:

El falso instalador de gas. Las personas estafadoras se personan en el domicilio de la víctima vestidas con un mono de trabajo y diciendo que trabajan en la empresa instaladora del gas y que van a realizar una revisión rutinaria, y muy necesaria, de la instalación. Aparentan realizar diversos trabajos técnicos; normalmente, se limitan a cambiar un trozo de manguera del gas que a veces ni siquiera requiere revisión. Finalizado el trabajo, extienden una factura en la que cobran por los servicios no realizados cuyo importe es elevadísimo.

No deje entrar nunca a nadie para hacer una revisión de su instalación si su empresa suministradora no le ha avisado o si usted no ha llamado para esa revisión.

RECLAMACIONES SOBRE LAS REVISIONES DE GAS

MOTIVOS QUE PUEDEN ORIGINAR UNA RECLAMACIÓN

-  Por considerar excesivo el importe de su factura.
-  Por considerar incorrecta la aplicación de la tarifa.
-  Por considerar indebido el corte del suministro.

- Por considerar que se le brinda un servicio de mala calidad técnica.
- Por observar falta de lectura de su contador (sin causa imputable al usuario) o errores en las lecturas.
- Por falta de devolución de una cantidad reembolsable.
- Por no estar conforme con la facturación del consumo.
- Por otras cuestiones vinculadas a la prestación de este servicio de gas.

¿CÓMO PODEMOS RECLAMAR?

En caso de controversia en materia de consumo no dude en dirigirse a los diferentes CENTROS

MANCOMUNADOS DE CONSUMO, a las OMIC o directamente en el INCOEX. (Instituto de Consumo de Extremadura).

La reclamación puede presentarse de forma verbal en una oficina de la Compañía, por vía telefónica o por escrito. Cualquiera que sea la modalidad de presentación de la reclamación, el/la reclamante debe solicitar un número de registro o incidencia de su reclamación. En el caso de reclamaciones personales y telefónicas la información debe ser proporcionada inmediatamente.

En el supuesto de no obtener una resolución por parte de la compañía, podrá presentar una queja ante la Administración competente.

Tenemos que ir
con pies de plomo





f

Todo lo que debemos saber sobre Seguros



¿QUE ES UN SEGURO?

El **SEGURO** es un contrato por el que la compañía aseguradora, a cambio de una cantidad de dinero de la persona tomadora (quien contrata) se va a encargar de garantizar o indemnizar todo o parte del daño producido por determinadas situaciones accidentales.

Las partes implicadas en un seguro son:

- ✓ **PERSONA ASEGURADA:** de cuya vida depende el pago del capital.
- ✓ **PERSONA TOMADORA:** es quien contrata el seguro y paga la prima.
- ✓ **PERSONA BENEFICIARIA:** es la persona que percibirá el capital pagado.

LOS TIPOS DE SEGUROS MÁS FRECUENTES SON:

■ **SEGUROS PERSONALES:** el objeto asegurado es la persona. Se protege al individuo ante una situación como puede ser el fallecimiento, salud, etc. Son de dos tipos:

Seguros de vida: El seguro de vida actúa como resguardo frente a una posible situación de apremios económicos, para su familia en caso de su fallecimiento.

Seguros de salud o enfermedad: proporciona a la persona tomadora y a su familia una cobertura sanitaria, asistencial y en ocasiones de carácter económico, en el supuesto de sufrir alguna dolencia o enfermedad.

■ **SEGUROS DE DAÑOS:** Tienen como finalidad principal reparar la pérdida que la persona asegurada puede sufrir en su **patrimonio** como consecuencia de un siniestro. Son de dos tipos:

Seguros de cosas: destinados a indemnizar a la persona asegurada por las pérdidas materiales directamente sufridas en un bien de su patrimonio.

Seguros responsabilidad civil: este seguro tiene por objeto cubrir daños ocasionados a terceras personas.

■ **SEGUROS DE DECESOS:** Es aquel seguro que cubre los gastos derivados del fallecimiento de la persona asegurada. Se paga una prima anual por tener cubierto un riesgo, en este caso paga por tener sufragados los gastos de entierro hasta el límite pactado en la póliza.

RECOMENDACIONES ANTES DE CONTRATAR UN SEGURO DE DECESOS

1. **No se precipite a contratar** un seguro de decesos antes de los 40 años. Eso sí, si desea contratar un seguro de este tipo, no lo deje para más adelante, puesto que las aseguradoras no admiten altas una vez alcanzados los 65 ó 70 años. • **Lea detenidamente la póliza** antes de firmarla y pregunte sobre los términos que no entienda. El seguro de decesos no es un fondo en el que se acumula el capital que Usted ha ido pagando durante años.
2. **Antes de contratar**, solicite presupuesto en varias aseguradoras para ver si en realidad le

interesa contratar un seguro. **Valore las ventajas e inconvenientes de unas y otras.**

3. Si suscribe este tipo de seguro, **informe a sus familiares** del número de póliza, la compañía aseguradora y el teléfono de atención 24 horas al que llamar para el caso de fallecimiento. Debe guardarse la copia de la póliza y el último recibo del pago de la prima.
4. En caso de fallecimiento en el hospital o en la residencia, se puede llamar a la funeraria que más interese, no a la que indique el personal. Si no se conoce ninguna funeraria, en los hospitales y residencias deben facilitarle un listado con todas las funerarias. Desconfíe si le indican una en concreto, deben ser los familiares, si no lo especificó el difunto, quienes decidan la funeraria que contratan. En las cercanías de los hospitales suele haber representantes de las funerarias que se ofrecen a realizar el servicio: no contrate al primero que se le ofrezca y solicite precios de otras funerarias antes de decidirse.



Solicite ofertas a distintas entidades aseguradoras y compare calidad-cobertura-precio, valorando las ventajas y desventajas de cada oferta.

Acuda a un profesional del sector y explique su necesidades concretas, es posible que haya riesgos que deseamos cubrir y que las compañías no incluyen en sus productos.

Lea atentamente la póliza antes de contratar, pregunte sobre los términos del contrato de seguro que no nos queden claros y solicite una explicación sobre el significado de las cláusulas que no entienda.

Debemos disponer de UNA COPIA DE LA PÓLIZA y guardar los recibos del pago de la prima.

Lea detenidamente la letra pequeña y, si no entiende bien lo que pone, asesórese en cualquier oficina de información al consumidor. Así evitará llevarse sorpresas, pensando que tiene contratado algo que en realidad no consta.

¿CÓMO PODEMOS RECLAMAR?

¿QUIÉN PUEDE RECLAMAR?

- Las personas tomadoras de seguros.
- Las personas aseguradas.
- Las personas beneficiarias de seguros.
- Los terceros perjudicados o derechohabientes de éstos.
- Los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones.

¿DÓNDE PUEDE RECLAMAR?

El usuario que quiera plantear una queja o reclamación primero debe hacerlo ante el **Servicio de Atención al Cliente de la compañía aseguradora**. El plazo de resolución es de dos meses.

Posteriormente las quejas y reclamaciones pueden presentarse, siempre por escrito en formato papel, ante el **SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES**.

¿CUÁNDO PUEDE RECLAMAR?

Únicamente se podrá interponer una reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, respecto a cuestiones relacionadas con contratos de seguros cuando se acredite que, la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor del Cliente ha sido denegada, o que su petición ha sido desestimada, o que hayan transcurrido **dos meses sin recibir alegaciones**.

Andar con la mosca
detrás de la oreja





g

Todo lo que debemos saber sobre productos bancarios



LAS CUENTAS CORRIENTES Y DE AHORRO

El producto más básico que ofrecen los bancos y cajas son las cuentas bancarias, éstas pueden ser:

Cuentas Corrientes: Se puede disponer del dinero mediante **cheques**.

Cuentas de Ahorro: Se puede disponer del dinero mediante **libreta**.

EL COBRO DE COMISIONES EN LAS CUENTAS BANCARIAS ES HABITUAL, ¿PERO SABEMOS CUÁLES SON?

- ✓ **Comisión de mantenimiento**: Se suele pagar para **compensar al Banco** por:
 - La custodia del dinero.
 - El **mantenimiento de los registros** necesarios para el funcionamiento del depósito.
 - El **servicio de caja básico** asociado a la cuenta, que incluye los ingresos y reintegros en efectivo o disposiciones mediante cheque, talonarios de cheques o libretas.

- **La emisión de documentos** (extractos y liquidaciones) que deben facilitar a sus clientes.
- ✓ **Comisión de administración**: Suele pagarse por ejemplo por los adeudos de recibos, los apuntes de transferencias ordenadas o recibidas, etc.
- ✓ **Comisión por retirada de efectivo en oficina distinta del lugar donde está domiciliada la cuenta**:
Algunas entidades cobran una cantidad cuando se presenta al cobro un cheque o se saca dinero en una oficina que no es en la que se encuentra abierta la cuenta, en concepto de gastos de comprobación de firma y la existencia de fondos.
- ✓ **Comisión por cancelación anticipada del depósito a plazo**: Los contratos de depósito a plazo suelen permitir la cancelación anticipada del depósito por parte del cliente, a cambio de una comisión, libremente establecida por la entidad. También podría pactarse, en lugar de una comisión por cancelación anticipada, lo que se llama una penalización.
- ✓ **Gastos de correo**: La entidad podría cargarle a usted si así lo tiene previsto en el contrato, los gastos de enviarle documentos, extractos y liquidaciones.

DEPOSITOS A PLAZO

Los depósitos a plazo tienen una **fecha de vencimiento** que es cuando se puede retirar el dinero y los intereses sin pagar por ello penalización o comisión. Si necesita disponer de sus ahorros antes de la fecha de vencimiento deberá abonar una **penalización o comisión por cancelación anticipada**.

Las penalizaciones no aparecen en los folletos de las tarifas, aunque si deben figurar en el contrato conviene estar atento cuando se acerca su fecha de vencimiento para poder tomar decisiones sobre su renovación.

LAS TARJETAS

TARJETA DE DEBITO: Cuando se paga con ella es como si se utilizara el dinero de la cuenta. El importe se carga en la cuenta de forma inmediata. *"Lo que tengo es lo que gasto"*.

TARJETA DE CREDITO: Permite disponer de dinero a crédito (con un límite establecido). La deuda puede liquidarse totalmente a final de mes o parcialmente mediante una cuota fija.



IMPORTANTE
RECORDAR

41

No anote nunca el número secreto junto a la tarjeta ni en el mismo bolso o monedero. Nunca deje a la vista su número de tarjeta, ni lo facilite a un desconocido.

Pida toda la información por escrito. Lea con atención los documentos que le entreguen y pregunte cualquier cosa que no entienda bien. No firme nada que no entienda.

Dispone de 8 semanas para solicitar la devolución de un recibo.

Si pierde o le han robado la tarjeta anúlela cuanto antes.

¿COMO PUEDO RECLAMAR?

El primer paso es presentar la reclamación ante la propia entidad en el departamento de Atención al Cliente o ante el Defensor del Cliente.

Si no ha recibido respuesta transcurridos dos meses desde la presentación, o no está conforme con la respuesta recibida puede presentar reclamación ante el **Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros** que corresponda.

Una vez transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación, sin que haya sido resuelta, o desestimada total o parcialmente su petición, podrá presentar reclamación ante: El **BANCO DE ESPAÑA**.

Las quejas y reclamaciones se tienen que presentar por escrito, debiendo figurar nombre, apellidos, DNI, y domicilio de la persona que reclama, así como el nombre de la entidad bancaria y la oficina donde se han producido los hechos que originan la reclamación.

En caso de duda sobre la materia puede acudir a cualquiera de los servicios de consumo: Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, INCOEX, OMICS y Asociaciones de Consumidores.





h

Todo lo que debemos saber
sobre los siguientes tipos
de ventas:

- Venta telefónica
 - Comercio electrónico
 - Venta a domicilio
-

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE ESTOS TRES TIPOS DE VENTAS

Es todo aquel contrato celebrado a distancia, es decir, fuera del establecimiento, por lo que no están juntas la empresa y la persona consumidora y se ha realizado mediante **teléfono, fax, correo postal o internet, o cuando se ha realizado en algún lugar diferente al establecimiento.**

LA VENTA TELEFÓNICA Y EL COMERCIO ELECTRÓNICO SE CONSIDERAN VENTAS A DISTANCIA Y LAS VENTAS A DOMICILIO SE INCLUYEN DENTRO DE LAS VENTAS REALIZADAS FUERA DE ESTABLECIMIENTO MERCANTIL.

Cuando la contratación se ha realizado mediante llamada telefónica, es igual de válido que si lo realizamos personalmente, hay obligatoriedad de cumplir con lo que hemos acordado sobre el precio y sobre el producto de lo que hemos adquirido. Solemos cometer un error al pensar “como no he firmado nada, no pago”.

PREGUNTAS FRECUENTES



¿ESTOY VINCULADO AL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO?

Sí, quedo obligado a su cumplimiento, siendo el contrato válido, pues nos hemos puesto de acuerdo en recibir un servicio o comprar un producto y el pago del mismo.

Si recibimos una llamada ofreciéndonos un producto, o cuando seamos nosotros quienes llamemos para contratar alguna cosa, es importante que tengamos en cuenta que deben darnos toda la información necesaria sobre la identidad de la persona con la que

hablamos, la empresa a la que pertenece y sobre el producto, así como cuál es la finalidad comercial.



¿QUÉ INFORMACIÓN TIENE QUE DARMELA LA EMPRESA?

Conforme a la legislación vigente la empresa tiene que informarme previamente de:

- Identificándose claramente la persona, el nombre de la empresa que representa y su número de teléfono. Si es mediante llamada telefónica, la llamada no puede ser antes de las 9 de la mañana ni más tarde de las 21 horas de la noche.
- Las características principales de los bienes o servicios.
- La identidad del empresario, incluido su nombre comercial, la dirección completa del establecimiento del empresario y el número de teléfono, número de fax y dirección de correo electrónico del mismo.

- El precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos y tasas.
- En el caso de un contrato de duración indeterminada o de un contrato que incluya una suscripción, el precio incluirá el total de los costes por período de facturación.
- Los procesos de pago, entrega y ejecución.
- La fecha en la se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación de los servicios.
- El sistema de tratamiento de las reclamaciones.
- El derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer este derecho, así como el modelo de formulario de desistimiento y recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes.



¿EN CASO DE QUE NO ME INTERESE CUANDO RECIBO UNA LLAMADA, PUEDO DECIR NO?

Sí, la empresa está obligada a informarme de cómo plantear mi oposición a recibir más ofertas comerciales mediante llamadas telefónicas, facilitándome un justificante que nos ha de remitir lo antes posible.



¿TIENE QUE FACILITARME LA EMPRESA COPIA DEL CONTRATO POR ESCRITO?

La empresa facilitará al consumidor una copia del contrato firmado o la confirmación del mismo en papel o, si éste está de acuerdo, en un soporte duradero diferente, incluida, cuando proceda, la confirmación del previo consentimiento expreso.



LO HE PENSADO MEJOR, NO QUIERO EL PRODUCTO QUE HE COMPRADO O EL SERVICIO CONTRATADO, ¿PUEDO DEVOLVERLO O RESCINDIRLO? ¿TENGO QUE PAGAR ALGÚN COSTE?

Al ser un contrato celebrado a distancia o fuera de establecimiento mercantil, la persona consumidora tiene el derecho a desistir del contrato durante **el plazo de 14 días naturales** sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en la ley (si quiero devolverlo de forma diferente a como se me entregó). Para poder anular el contrato tengo que cumplimentar el formulario de desistimiento que con antelación de forma obligatoria ha tenido que remitirme la empresa.



HAN CARGADO EN MI ENTIDAD BANCARIA UN PRIMER PLAZO DE 50 EUROS, ¿LOS VOY A PERDER?

No, la empresa queda obligada a la devolución de los importes cobrados. Incluidos, en su caso, los

costes de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato.

A buen entendedor
pocas palabras bastan



Analizamos cada uno de los tipos por separado.

VENTA TELEFÓNICA

Cuando recibamos una llamada telefónica mediante la cual me ofertan algún producto o servicio, debemos tener cuidado y prestar mucha atención.

- ▶ Si no desea contratarla, decir claramente que **NO se desea contratar o que NO se está interesado**.
- ▶ **No facilitar a las empresas datos personales** en caso de ser solicitados por ésta (Ni, por supuesto, el número de cuenta bancaria).
- ▶ Antes de tomar una decisión, convendría **confirmar con la compañía en cuestión la veracidad o legitimidad de dicha llamada**. Solicite información de quien llama.
- ▶ Siempre asegurarse de comprobar **toda la información facilitada por la compañía**, de entender claramente las tarifas, términos y condiciones de la oferta, guardando, si es posible cualquier tipo de publicidad o folletos que se hayan podido facilitar.
- ▶ Ejercite su derecho de **desistimiento en el plazo establecido quedándose con copia fehaciente para usted**.
- ▶ Tiene derecho a la **entrega del producto conforme a lo contratado**. La empresa responde ante cualquier disconformidad que aparezca a la hora de la entrega de la mercancía.
- ▶ Tiene derecho a la **reparación o sustitución del producto si éste llega defectuoso**. La devolución y/o

el arreglo no tendrá ningún coste para la persona que compra.

- Tiene derecho a la **garantía por un período de dos años**.

¿QUÉ SABER PARA EVITAR QUE NOS ENGAÑEN?

En los últimos tiempos se han multiplicado este tipo de ventas, que en general no son estafas ya que son legales, pero la mayoría son de dudosa moralidad. Explicamos en el siguiente apartado, sus trucos y como evitar caer en la trampa.

- Intentan sacar la máxima información de ti. Te dejan hablar para saber cómo piensas y hacerte creer que necesitas el producto que venden. **No decirles NADA sobre ti, ni de tu familia.**
- Utilizan la técnica del “sí”. Te preguntan para que digas “sí” varias veces seguidas. Por ejemplo “¿Es usted fulanita de tal?” “Sí” “¿Con el teléfono tal?” “Sí” “¿Que vive en la calle tal?” “Sí” y entonces te hacen la pregunta clave como “Pues le comunicamos que ahora ya puede tener lo que sea de forma gratuita, ¿le interesa?” y sin querer respondemos “Sí”.

- Te hacen preguntas que quieres oír como “¿Desearía ahorrarse dinero...?” “¿Le gustaría tener un...gratis?”, etc.
- Repiten tu nombre para generarte confianza y así engañarte más fácilmente.
- Meten prisa con “Aproveche esta promoción ya que no la conseguirá en otra parte, sólo por teléfono”, “Es su última oportunidad, si no perderá...”.
- El truco de “¿compras o compras?”. Al final de la conversación cuando ya estés agotado psicológicamente, te preguntarán “Bueno Sr. Fulanita, entonces ¿desea adquirir la promoción A o la promoción B?”, sin darte la opción de “no comprar nada”.

¿QUÉ OCURRE CON LOS CONTRATOS A DISTANCIA REALIZADOS POR TELÉFONO?

En aquellos casos en que sea la empresa la que se ponga en contacto telefónicamente con Usted para realizar un contrato a distancia, **deberá confirmar la oferta por escrito**, o en cualquier soporte de naturaleza duradera. Sólo quedará vinculado una vez que haya

aceptado la oferta mediante su firma que podrá llevarse a cabo mediante papel, correo electrónico, fax o SMS.

Hay que prestar atención a los posibles cobros por cargas encubiertas como pagos adicionales, costes de las llamadas para comunicarse con la empresa, costes por usar tarjetas de crédito, etc.

Si recibe llamadas de teléfono ofreciéndole cosas, si no las quiere, diga claramente que NO LE INTERESA Y QUE NO LE VUELVAN A MOLESTAR.

Si el contrato celebrado tuviese cláusulas más beneficiosas, estas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

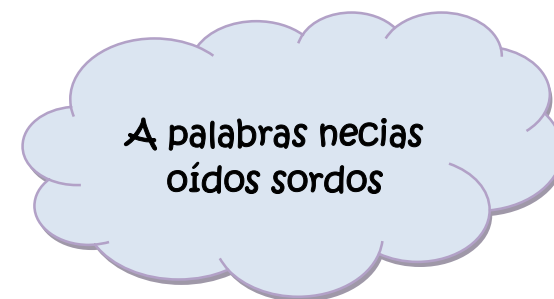
Nunca se deben facilitar datos personales, ni número de cuenta bancaria, ni tarjeta de crédito por teléfono, puede ser un timo.

MECANISMOS PARA RECLAMAR EN ESTOS CASOS

Para poder reclamar, existen los servicios de atención al cliente de las empresas, que deberán entregar a los clientes "una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero".

¿DÓNDE RECLAMAR?

En caso de controversia en materia de consumo no dude en dirigirse a los diferentes CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO, a las OMIC o directamente en el INCOEX.



COMERCIO ELECTRÓNICO

El Comercio Electrónico es una forma de compra en la que las partes no están presentes físicamente en el momento de la adquisición de los productos o servicios, sino que se realiza a través de Internet, usando un ordenador, una tablet, teléfono móvil, etc.

El hecho de que exista distancia física entre las partes no puede suponer una disminución en los derechos y obligaciones de ambos, estando en algunos casos reforzados precisamente por esta situación especial.

La compra a través de Internet tiene muchas **ventajas**, tales como poder optar a una mayor variedad de marcas y modelos de un producto, al no existir intermediarios puede ser más barato el producto que en un establecimiento convencional, posibilidad de comparar con mayor tranquilidad y detenimiento, sin sujeción a un horario; pero no está exenta de algunos **riesgos** por la especial circunstancia de no poder examinar la calidad del producto al no tenerlo físicamente, el producto puede estar deteriorado a la entrega, puede tardar más de lo previsto, es más

complicado contactar con la empresa a la hora de reclamar por una posible disconformidad, etc.



Tenemos derecho a oponernos a recibir ofertas comerciales no deseadas, por teléfono, fax u otros medios de comunicación equivalente y debemos ser informados de cómo hacer para no recibir esas ofertas, solicitarlo debe ser de forma sencilla y gratuita.

DEBEMOS PRESTAR ATENCION A:

OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ANTERIORES A LA CONTRATACIÓN:

En la oferta de productos y servicios a través de Internet, la empresa facilitará de forma clara y comprensible la siguiente información:

-  .- Las características principales de los **bienes o servicios**,
-  .- La identidad de la **persona responsable**, incluido su nombre comercial.

-  .- La **dirección** completa del establecimiento y el número de teléfono, número de fax y dirección de correo electrónico del mismo, con objeto de que el consumidor y usuario pueda ponerse en contacto y comunicarse con él de forma rápida y eficaz y dónde puede dirigir sus reclamaciones.
-  .- El **precio total** de los bienes o servicios, incluidos los impuestos y tasas, así como, todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales y cualquier otro gasto. Cuando no sea posible calcular razonablemente de antemano el coste total, se indicará la forma en que se determina el precio.
-  .- El coste de la utilización de la técnica de comunicación a distancia para la celebración del contrato, en caso de que dicho coste se calcule sobre una base diferente de la tarifa básica.
-  .- Los **procedimientos de pago**, entrega y ejecución, la fecha en que se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación de los servicios, así como, cuando proceda, el sistema de tratamiento de las reclamaciones de la empresaria.
-  .- La lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el **contrato**.
-  .- Cuando exista un **derecho de desistimiento**, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho, así como el modelo de formulario de desistimiento. Si procede, la indicación de que tendrá que asumir el coste de la devolución de los bienes en caso de desistimiento y el coste de la devolución de los mismos.
-  .- Cuando no proceda el derecho de desistimiento, la indicación de que al consumidor y usuario no le asiste, o las circunstancias en las que lo perderá cuando le corresponda.
-  .- Un recordatorio de la existencia de una **garantía legal** de conformidad para los bienes; la existencia de asistencia posventa, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones.
-  .- La **duración del contrato**, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución.
-  .- La posibilidad de recurrir a un mecanismo extrajudicial de reclamación y resarcimiento y los métodos para tener acceso al mismo.

También deberá poner a disposición de la parte compradora las **condiciones generales** a que, en su caso,

deba sujetarse el contrato, de manera que éstas puedan ser almacenadas y reproducidas por el destinatario.

Es muy importante comprobar si el comercio con el que pensamos contratar ofrece algún mecanismo de protección “extra” al consumidor, tales como si están adheridos al Sistema Arbitral de Consumo, si parece el símbolo de Confianza On-line, que reconoce la transparencia y credibilidad de las Web adheridas, Autocontrol, etc.

Si la persona que adquiere el producto o servicio no responde a una oferta realizada NUNCA puede ser entendida como ACEPTACIÓN de la misma.

UNA VEZ FIRMADO EL CONTRATO (REALIZADA LA OPERACIÓN DE COMPRA):

La empresa deberá facilitar una copia del contrato firmado o la confirmación del contrato celebrado en papel o en un soporte duradero que permita a éste archivar el contrato y en un plazo de 24 horas después de la celebración del contrato. **El incumplimiento de esta obligación puede ser causa de anulación del contrato.**

El contrato se entiende firmado en el domicilio de la persona que adquiere el producto o servicio, con independencia de dónde tenga su domicilio la empresa con la que contrata. El contrato debe ejecutarse sin retrasos indebidos y en el plazo máximo de treinta días.

CUANDO NO QUEREMOS EL PRODUCTO O SERVICIO QUE HEMOS CONTRATADO TENEMOS EL DERECHO DE DESISTIMIENTO

Salvo en casos excepcionales establecidos en la Ley, tendrá derecho a desistir del contrato (renunciar a la compra efectuada o servicio contratado) durante un periodo de **14 días naturales** sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en la norma (costes de devolución del bien). El plazo comienza a contar desde el día de la entrega del bien adquirido o desde el día de la celebración del contrato si hablamos de servicios. El ejercicio del derecho de desistimiento supone que el consumidor debe devolver el bien y la empresa el precio pagado por él.

Si la empresa no ha facilitado la información sobre el derecho de desistimiento, el periodo de

desistimiento **finalizará doce meses después** de la fecha de finalización del periodo de desistimiento inicial.

No facilitar más datos de los estrictamente necesarios, así evitaremos que estos puedan ser usados de forma fraudulenta.

Utilizar siempre un servidor seguro, aparece un candado cerrado o una llave a pie de página, la dirección aparezca "https" y el símbolo de Confianza On-line

Compruebe la identidad del vendedor, dirección, domicilio y teléfono, desconfíe si no aparece una dirección física y si sólo parece un teléfono móvil como contacto.

Sea muy cuidadoso en el sistema de pago de la compra, no facilite datos de la tarjeta de crédito o cuenta bancaria si no se fía del sitio, si puede elegir forma de pago, hágalo contra reembolso. Realizado el pago debemos comprobar que el cargo es correcto y conservar el justificante.

CONSEJOS PARA COMPRAS EN INTERNET

Al efectuar compras a través de Internet debemos ser más cautelosos que en las compras que

realizamos en las tiendas habituales, por ello es importante tener en cuenta que cuando se trate de sitios Web de otros países, especialmente si no pertenecen a la unión europea, porque se complica sobre manera la tramitación de una reclamación en materia de consumo. Si se trata de un país de la Unión Europea puede pedir información al Centro Europeo del Consumidor en España o consultar el siguiente enlace

<http://www.cec.consumo-inc.es/>

ESTAFAS MAS FRECUENTES POR INTERNET

- **Estafas de pago por anticipado;** la víctima es persuadida de adelantar dinero con la promesa de obtener una mayor ganancia posteriormente.
- **Estafas de caridad.** El estafador suplanta una organización de caridad solicitando donaciones para catástrofes naturales, ataques terroristas, enfermedades o para atender a una madre o hijo enfermos. Pueden llegar a usarse logotipos de organizaciones prestigiosas.
- **Ofertas de trabajo falsas.** Si ha ofrecido su currículum en varios sitios de Internet es posible que los estafadores hayan recabado sus datos. La estafa consiste en ofrecerle un puesto de trabajo, previo pago, con unas condiciones salariales muy buenas

que no son reales puesto que el trabajo ni siquiera existirá.

- **Oportunidades de negocio / Trabajo desde casa.** Similar al anterior. Se ofrecen grandes rendimientos o trabajos muy rentables. Siempre se pide una cantidad por anticipado en concepto de permisos, compra de material, etc.
- **Fraudes de Tarjeta de Crédito.** Consiste en crear sitios Web, aparentemente auténticos, de venta de bienes inexistentes o de valor inferior al real, de entradas de conciertos falsas, espectáculos, eventos deportivos. El pago se realiza mediante tarjeta de crédito.

¿CÓMO HACEMOS UNA RECLAMACIÓN PARA COMPRAS POR INTERNET?

En caso de que surgiera algún problema con la compra realizada por Internet debe saber que es posible formular reclamación frente a la empresa vendedora, bien a través del medio que la empresa habilite para ello, a través de dirección postal, de correo electrónico, teléfono o fax, o presentando una reclamación ante cualquiera de los Servicios de Atención al consumidor

Recuerde que es MUY IMPORTANTE guardar toda la documentación relativa al contrato, la entrega del bien o prestación del servicio y el pago de los mismos, ya que servirá como prueba documental para poder tramitar una reclamación.

existentes (Instituto de Consumo de Extremadura, Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, OMICS, Asociaciones de Consumidores,) los cuales realizarán la mediación frente a la empresa que se reclama a fin de encontrar una solución amistosa al problema surgido.

También es posible acudir al Sistema Arbitral de Consumo si la empresa está adherida. Y en cualquier caso puede acudir a la vía judicial para reclamar la resolución del conflicto.

No todo el monte es
orégano



VENTA A DOMICILIO

Es un tipo de venta que ofrece algunas ventajas como que no tenemos que desplazarnos para adquirir un producto o servicio, ni esperar grandes colas para pagar, nos hacen una demostración personalizada, etc., Pero en ocasiones, y cada vez con más frecuencia, aparece asociada al uso de técnicas comerciales agresivas y de poca moralidad que aturden y que pueden conducir a la compra de un producto o servicio que no necesitamos y que no queremos, no disponemos de tiempo para reflexionar sobre su adquisición. La utilización del factor sorpresa al presentarse en nuestro domicilio sin haber avisado previamente, impide además, comparar la calidad y precio con otras ofertas del mercado.

Se considera venta a domicilio aquella en la que la oferta se produce en domicilios privados, lugares de ocio o reunión, centros de trabajo y similares que no sean el establecimiento del vendedor.

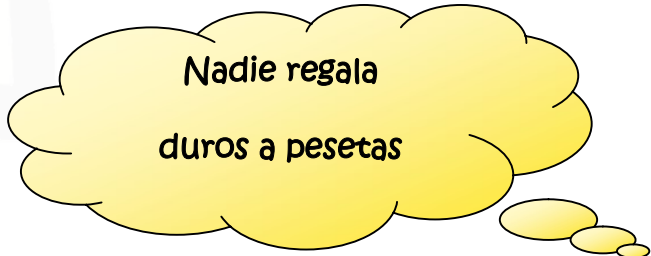
La publicidad de la oferta de este tipo de venta, que deberá ser entregada al consumidor y deberá incluir al menos:

- a) Identificación y domicilio de la empresa.**
- b) Los datos esenciales del producto o servicio que permitan su identificación inequívoca en el mercado.**
- c) Precio, forma y condiciones de pago, gastos y plazo de envío.**

Estos contratos de venta deben contener, en caracteres destacados y en la parte superior del lugar reservado para la firma del cliente, una referencia clara, comprensible y precisa al derecho a desistir del contrato y a los requisitos y consecuencias de su ejercicio.

No se consideran ventas domiciliarias:

- a) Las entregas a domicilio de mercancías adquiridas por cualquier otro tipo de venta.
- b) La función de representación en la actividad comercial mayorista, sea mediante agentes libres o por medio de empleados del comerciante.



**Nadie regala
duros a pesetas**

No podrán ser objeto de ventas a domicilio aquellos productos o bienes cuya normativa reguladora prohíba expresamente su puesta en el mercado mediante este sistema de venta, especialmente los productos alimenticios, medicamentos y aquéllos que, por su forma de presentación durante una venta a domicilio, no cumplan las normas técnico-sanitarias o de seguridad que les sean aplicables.

REQUISITOS DE LA VENTA A DOMICILIO

- 1.- Las empresas de venta a domicilio deberán tener a disposición de la autoridad administrativa cuantas autorizaciones sectoriales requieran por razón de su objeto y una relación actualizada del personal que intervenga en este tipo de venta.
- 2.- La persona que lleve a cabo la venta deberá mostrar la documentación en la que conste la identidad de la empresa y el carácter con el que actúa.
- 3.- En las ventas a domicilio, el contrato debe firmarse por escrito en doble ejemplar e ir acompañado de un documento de desistimiento. Ambos estarán fechados y firmados por el consumidor y usuario. Una vez firmado el contrato, el empresario o comercial debe entregarle al consumidor uno de los ejemplares del contrato y un

documento de desistimiento. Si el cliente desea echarse atrás es necesario enviar este documento al empresario en los siguientes 14 días naturales a la entrega del producto.

No entregue dinero en el acto de la firma y si lo hace exija factura o recibos firmados por el vendedor en los que éste quede identificado.

Revise las condiciones de pago de estas ventas, compruebe si está autorizando la financiación de la compra y valore si le interesa. En la mayoría de las ocasiones, la financiación viene incluida en el contrato de compra.

No firme nada si el documento está total o parcialmente en blanco.

No se deje impresionar por promesas verbales que no se recogen en los documentos a firmar.

En la compra por catálogo son habituales los regalos, sobre todo a partir de determinados importes o pedidos. Si la publicidad u oferta es engañosa hay que efectuar una denuncia en los servicios de consumo. Conserve siempre catálogos, publicidad, contratos, etc.



Todo lo que debemos saber sobre reuniones comerciales en excursiones y hoteles.



REUNIONES COMERCIALES EN EXCURSIONES Y HOTELES

¿EN QUE CONSISTEN ESTAS REUNIONES?

Existen empresas que se dedican a vender todo tipo de productos fuera de establecimiento comercial que contactan con asociaciones de mayores y otras entidades y les ofrecen viajes y excursiones a buen precio a cambio de asistir a una sesión informativa en un hotel a la que solo por ir recibirán un regalo. Estos regalos funcionan como “cebo” para vender libros, artículos de salud, de limpieza o cocina o cualquier otro susceptible de comercialización. Estas empresas también suelen contactar con hoteles en los que se alojan mayores en viajes programados por asociaciones de tercera edad, Ayuntamientos, o cualquier otra entidad.

EXCURSIONES Y REUNIONES EN HOTELES

Las excursiones comerciales son aquellas en las que empresas dedicadas a la venta de todo tipo de productos ofertan a asociaciones de mayores excursiones de un día a un precio muy económico a cambio de asistir a reuniones, normalmente en hoteles o incluso hay casos en los que la información y venta se realiza dentro del autobús donde se desplazan. Aunque el viaje, venta, firma, suele ser legal, en la mayoría de las ocasiones los mayores son “bombardeados” con técnicas de venta muy agresivas y terminan adquiriendo productos que ni necesitan, ni saben su coste o financiación real y que en muchos casos no pueden permitirse.

Por todo ello para evitar sustos y gastos inesperados hay tener en cuenta algunas consideraciones para evitar situaciones no deseadas y que pueden dar al traste con las tan deseadas vacaciones y excursiones.

- Lea con detenimiento el contrato antes de firmarlo.

- No se fíe del vendedor o comercial que no facilita datos de la empresa para la que trabaja y en el contrato solo hace constar un apartado de correos.
- Piense si realmente necesita el producto ya que en la mayoría de los casos se trata de productos que usted no necesita. No se sienta en la obligación de comprar a pesar de que esa sea la tónica general y la mayoría de las personas presentes compren.
- Desconfíe de las “personas gancho”: aquellas que en la reunión no paran de hablar de las propiedades y calidad de los productos. Suelen ser personal de la propia empresa.

No es oro
todo lo que
reluce



☀ Dude de los “productos milagro”: Sillones relax, colchones curativos, mantas eléctricas que prometen curar enfermedades propias de la edad o crónicas: Migrañas, enfermedades vasculares, problemas respiratorios, etc. Piense, si eso fuera así, no habría personas enfermas y solo los profesionales pueden tratar problemas de salud.

☀ Conserve el contrato, folleto informativo y toda la documentación relativa al producto y la empresa y si finalmente compra el producto recuerde que dispone de un plazo de hasta 14 días hábiles desde que reciba el producto para desistir de la misma.

¿CÓMO PODEMOS RECLAMAR?

Si usted ha adquirido un producto en este tipo de reuniones y quiere desistir puede hacerlo por escrito dentro del plazo de 14 días hábiles desde que reciba la compra sin tener que alegar ningún motivo. Enviando el documento de desistimiento que le deben de entregar junto con el contrato. Igualmente puede reclamar si el producto es defectuoso o no se corresponde con la publicidad relativa al mismo.

Puede acudir a organismos de Consumo como: El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, Asociaciones de Consumidores, OMIC o al Instituto de Consumo.



Debemos tener cuidado cuando nos ofrecen productos fantásticos para nuestra salud en las excursiones, pueden salirnos muy caros.

Compruebe que es una Empresa solvente ya que muchas empresas suelen “desaparecer” rápidamente, por lo que sería muy difícil reclamar si llegara el caso.

Usted dispone de 14 días naturales desde que el producto llega a su domicilio para devolverlo y si ha pagado alguna cantidad deben devolvérsela, igualmente pasa si ha firmado una financiación, ésta se cancelaría.

Si el producto que le presentaron en la reunión y que usted adquirió no coincide con el que recibe en su casa puede reclamar porque se trataría de publicidad engañosa.

En caso de duda NO compre.



j

Todo lo que debemos saber sobre productos milagrosos



LOS PRODUCTOS MILAGROSOS O PRODUCTOS MILAGRO

Los **productos milagrosos**, también denominados "**medicamentos milagro**", son sustancias, actividades o servicios con aparente finalidad sanitaria, pero que realmente suponen un riesgo para la salud.

En general son considerados como productos fraudulentos. Ya que se venden y publicitan como medicamentos, cuando legalmente no tienen dicho reconocimiento. Para sortear su falta de reconocimiento como fármacos, sus fabricantes alegan que son productos nutricionales con propiedades saludables para intentar venderlos como "productos alimenticios" o "complementos dietéticos", pero su etiquetado suele resultar engañoso o poco comprensible.

¿CÓMO SE VENDEN ESTE TIPO DE PRODUCTOS?

En la mayoría de las veces las prácticas para vender estos productos consisten en llamadas telefónicas, mediante operadora, a los domicilios de particulares a los que ofertan productos para el tratamiento de múltiples patologías. En muchos casos presentan los productos como recomendados por el Ministerio de Sanidad por carecer de los efectos perjudiciales de los medicamentos.

Una vez efectuada la llamada, se concierta una cita a domicilio o en algún local acordado con los particulares para hacerles una demostración de la técnica con el aparato objeto de la venta, por personas que no tienen cualificación sanitaria. Este mismo proceso comercial se oferta a través de internet o en medios públicos de comunicación como prensa o radio.

CUIDADO CON LA PUBLICIDAD ENGAÑOSA

La publicidad anuncia sustancias, materiales o métodos con pretendida finalidad sanitaria, desplegando agresivas campañas en diferentes medios de comunicación (televisión, radio, prensa, Internet). Se

aprovechan de las necesidades de las personas con alguna dolencia.

La publicidad de estos productos utiliza un lenguaje calculadamente ambiguo, y ofrece datos confusos sustentando sus supuestas propiedades en "estudios científicos" realizados en universidades lejanas o desconocidas, avalados por supuestos médicos o científicos famosos, y haciendo referencia a estudios que no demuestran sus afirmaciones.

Características principales de la publicidad de este tipo de productos:

- Publiirreportaje con apariencia de noticia científica (enseñan laboratorios, personas con batas e instrumental técnico, usan términos médicos, etc.)
- Ofrecen dedicarle poco tiempo y "sin esfuerzo" para conseguir los resultados propuestos.
- Productos naturales, sin interacciones, ni efectos secundarios, ni contraindicaciones.
- Para demostrar sus aparentes beneficios presentan imágenes de antes y después de usar el producto.

- Añaden regalos, que teóricamente igualan o superan el costo del producto.
- No identifican claramente el domicilio social de la empresa responsable, por lo que resulta muy difícil reclamar o denunciarles.

HAY QUE PRESTAR ESPECIAL ATENCIÓN

Para promocionar productos milagrosos, las empresas nos dicen que pueden curar enfermedades graves. Pero muchas veces estos productos, aparatos y tratamientos no han sido sometidos a pruebas, son inservibles y prometen lo que no pueden cumplir como:

- Curar enfermedades incurables.
- Resultados extraordinarios, como por ejemplo “disminuye el tamaño de los tumores”.
- Innumerables beneficios, como por ejemplo “¡trata el reuma, la artritis, infecciones, problemas de próstata, úlceras, cáncer, calvicie y mucho más!”.
- Dicen ser “Avance científico”, “antiguo remedio”, o “cura milagrosa” u otros términos pseudo-científicos como “termogénesis”.

Estos anuncios dicen que los productos tienen garantía de devolución de dinero. La garantía de reintegro de dinero puede ser irrelevante y hasta podría ser un

indicio de que la empresa que realiza la estafa está planeando desaparecer llevándose su dinero.

La Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios desaconseja la adquisición de este tipo de aparatos sin valoración previa de un médico especialista.

Antes de probar un nuevo tratamiento, hable con su médico, farmacéutico o prestador de servicios de salud, o con representantes de organizaciones dedicadas a la salud pública.

**A buenas horas
mangas verdes**





k

Todo lo que debemos saber sobre las Reparaciones a domicilio

¿QUÉ SON LAS REPARACIONES A DOMICILIO?

Las reparaciones a domicilio engloban a cualquier operario que acude a nuestro hogar para realizar un trabajo de fontanería, pintura, cerrajería, albañilería, electricidad, tapicería, etc.

Una vez que hemos seleccionado al profesional que nos va a realizar la reparación, es muy importante solicitarle un **presupuesto**. No acepte presupuestos en hojas de albarán sin rellenar y sin los correspondientes datos necesarios para que un presupuesto tenga validez. Exija siempre presupuesto previo por escrito y consérvelo: Así podrá demostrar el acuerdo al que se llegó.

PRESUPUESTO

- Identificación de la empresa con su correspondiente CIF y dirección y la del cliente en cuestión.
- Materiales a emplear (cantidad, calidad y precio).
- Precio de la mano de obra por persona y hora de trabajo.
- Fecha de Inicio y finalización de la obra.
- Precio total, impuestos incluidos. Debe especificarse si el IVA está incluido en el precio.
- Periodo de Garantía del servicio.
- Periodo de validez de la oferta realizada.
- Otros datos que se estimen de interés, en cada caso.

Este documento debe llevar fecha y estar firmado por el profesional.

Finalmente, si estamos conformes con el presupuesto debemos firmar su aceptación y cada parte se queda con una copia del documento.

Una vez realizado el servicio, el prestador entrega al consumidor una factura, dónde deberán constar los siguientes datos:

FACTURA

- Número de factura
- Datos de la empresa, donde se incluirá el CIF o número de identificación fiscal correspondiente y número de teléfono de la empresa, así como el número de registro empresarial.
- Datos del cliente. Nombre y domicilio.
- Descripción del servicio realizado.
- Precio total, con desglose de materiales, mano de obra e IVA.
- Periodo de duración de la garantía.
- Fecha y firma de quien presta el servicio y del cliente.
- La cuantía de la factura deberá corresponderse con la cuantía presupuestada, incluyéndose cualquier modificación realizada al presupuesto final.

LA GARANTÍA DE LAS REPARACIONES

Antes que nada, hemos de aclarar que la garantía por el servicio prestado no está contemplada por ninguna norma y, por lo tanto, será la que ofrezca la empresa.

Si para efectuar la reparación se emplean piezas y materiales, estas sí que gozan de la garantía legal de 2 años y se le puede exigir la reparación o la sustitución de la pieza a quien nos la suministró. Pero hemos de aclarar que de los dos años de garantía de los que disponemos, tan solo en los primeros 6 meses se puede exigir este derecho sin tener que aportar ningún informe ni prueba alguna ya que se supone que el defecto viene de fábrica. Pasados los primeros seis meses, ejercer este derecho de garantía se complica puesto que tenemos que aportar algún tipo de prueba de que el bien venía defectuoso de origen.

¿CÓMO EVITAR QUE NOS ENGAÑEN?

Hay profesionales que no siempre operan dentro del marco de la ley. Debemos desconfiar de aquellos que:

- Ofrecen sus servicios puerta por puerta. No figuran en la guía telefónica comercial de su localidad. Le ofrecen descuentos si usted le consigue otros clientes.

- Utiliza materiales que le hayan sobrado de un trabajo previo. Únicamente acepta pagos en efectivo o le pide que le pague la totalidad del trabajo por adelantado. Le presiona para que tome una decisión inmediata. Ofrece

garantías por períodos excesivamente largos. Le sugiere que tome un préstamo en una entidad o prestador que él le recomienda.



Contrate con empresas conocidas y de las que tenga buenas referencias. A pesar de que pueda existir relación de confianza, desconfíe de quien rehúya de hacer presupuesto o entregar facturas.

No abra la puerta a ningún servicio de reparación si no lo hemos citado previamente y desconocemos la existencia del daño que pretenden reparar.

No acepte presupuestos en hojas de albarán sin rellenar y sin los correspondientes datos necesarios para que un presupuesto tenga validez. Exija siempre presupuesto previo por escrito y consérvelo: Así podrá demostrar el acuerdo al que se llegó.

No pague facturas que no coincidan con el presupuesto. Exija siempre factura detallada del servicio efectuado y consérvela. Recuerde que no podrá reclamar sin ella.

ALGUNAS RECOMENDACIONES PARA CONTRATAR A UN BUEN PROFESIONAL

Es importante reunirse previamente con el profesional que esté considerando contratar para realizar la reforma que necesita y tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ➡ Busque profesionales acreditados y compruebe sus referencias.
- ➡ Pida que le muestren la licencia y revise que esté vigente.
- ➡ Evite aquellas empresas que no tengan la cobertura de seguro apropiada. De lo contrario, usted deberá responder por las lesiones o daños que pudieran ocurrir durante el proyecto.
- ➡ Para los proyectos más pequeños, lo más conveniente es pagar con cheque o tarjeta de crédito. Evite pagar en efectivo. No haga el pago final ni firme una declaración jurada de descargo o desvinculación final hasta que esté conforme con la calidad del trabajo
- ➡ Se deben establecer límites para las cantidades que superen el coste estipulado en el presupuesto, a

menos que usted haya aprobado el aumento del presupuesto inicial.

- ➡ Tener mucho cuidado si acude a una financiera recomendada por el profesional ya que no siempre son las más adecuadas.
- ➡ Pida que le entreguen un contrato escrito. El contrato debe de ser claro, conciso y completo.

Guarde toda la documentación relacionada con su proyecto. Antes de hacer el último pago, utilice una lista de verificación para confirmar que el trabajo esté debidamente terminado y que cumplan con los estándares detallados en el contrato.



Asegúrese que posee todas las garantías escritas de los materiales y de la mano de obra. Que el lugar de trabajo quedó limpio y se retiraron las herramientas, los equipos de trabajo y todos los sobrantes de material que no quiera, y que Inspeccionó y aprobó todo el trabajo terminado.

¿CÓMO PODEMOS RECLAMAR?

En caso de discrepancias, acuda al servicio de Atención al Consumidor más cercano y exija hoja de reclamaciones. En su Oficina de Consumo le informarán acerca de las alternativas existentes en esta materia para la resolución del conflicto.

Desconfíe de la propaganda buzoneada y de la que aparezca en soportes publicitarios dónde solo aparece el número de teléfono sin ningún otro dato de la empresa. Si surgen problemas no sabrá cómo localizar al profesional y no podrá reclamar.

Se te ve el plumero





Todo lo que debemos saber sobre protección de datos



DERECHO A LA PROTECCION DE DATOS

¿QUÉ SIGNIFICA ESTE DERECHO?

El derecho fundamental a la protección de datos es la capacidad que tiene la ciudadanía para disponer y decidir sobre todas las informaciones que se refieran a su persona. Son datos personales, entre otros, el nombre y los apellidos, la fecha de nacimiento, la dirección postal o de correo electrónico, el número de teléfono, el DNI, la matrícula del coche y muchos otros datos que usamos a diario. Constituyen información valiosa que podría permitir identificar a una persona, ya sea directa o indirectamente: quiénes somos, qué cosas nos gustan, cuáles son nuestras capacidades y habilidades. Nuestros datos, dicen todo sobre nuestra personalidad y es esencial al usarlos, saber cómo protegerlos.

Evite facilitar datos personales. Las empresas los utilizan para sus intereses comerciales.

¿CÓMO RECLAMAR?

Debemos dirigirnos directamente al responsable del fichero en el que se encuentren nuestros datos personales, utilizando cualquier medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud, acompañando copia de nuestro D.N.I. o pasaporte e indicando el fichero o ficheros a consultar.

Tanto en el caso de que no se atienda, como en el que se deniegue el ejercicio de un derecho de acceso, rectificación, cancelación u oposición, el afectado puede dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos.

La Agencia Española de Protección de Datos, tiene la función de velar por el cumplimiento de la legislación y controlar su aplicación, y para ello dispone de las potestades de inspeccionar y sancionar las infracciones que constate. Dispone de información y modelos de reclamaciones en el Canal del Ciudadano.

Si no desea recibir publicidad en su domicilio puede solicitarlo

FICHEROS DE EXCLUSIÓN: LISTAS ROBINSON

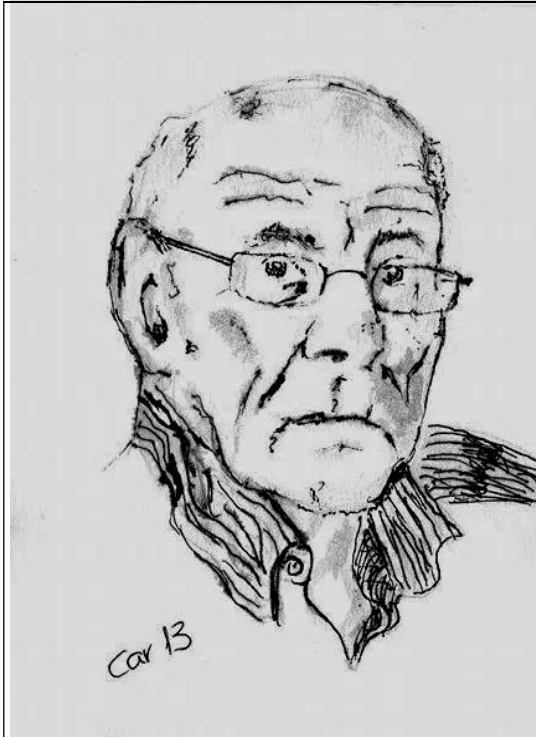
La inclusión en una lista de este tipo supone oponernos a recibir publicidad de una determinada

entidad o de un sector de actividad. Obliga a consultar estos ficheros a cualquier entidad que pretenda realizar una campaña publicitaria antes de realizar el envío y nos permite el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

Inscribirse en el servicio de lista Robinson es fácil y sencillo, para ello es necesario acceder a la página web de la Asociación Española de la Economía digital (www.listarobinson.es)

**Quien evita la
ocasión, evita el
peligro.**





m

Todo lo que debemos saber sobre viajes

RECOMENDACIONES SOBRE VIAJES

Llegados a cierta edad en la que disponemos de más tiempo libre, viajar y hacer turismo es una buena opción y si la salud acompaña puede resultar una actividad muy gratificante. Para ello y sin embargo, los mayores deben tener en cuenta una serie de recomendaciones:

- **Planificar su viaje con antelación:** Documentación necesaria (tarjetas sanitarias: europea y la propia del país, informes de tratamientos médicos, vacunaciones, etc.).
- **Elección del medio de transporte:** Si buscamos comodidad, el tren es el medio más confortable a la hora de viajar, pero si elegimos el avión es importante acudir al aeropuerto con bastante antelación para efectuar todos los trámites y controles ya que el desplazamiento dentro del aeropuerto puede resultar fatigoso. En este sentido en el supuesto de tener dificultad de movimiento se puede solicitar una silla de ruedas a la compañía aérea o al propio aeropuerto.

- **Duración del viaje:** Si el viaje dura más de dos horas, es importante **levantarse y caminar por los pasillos del avión**, mover los pies, brazos y cuello, para evitar la aparición de coágulos en las piernas o posibles contracturas musculares y estar atentos a los **Cambios de horario y ritmo por lo que se recomienda la adaptación progresiva ya que viajar conlleva un cambio de ritmo de vida.**
- **Alimentación y medicación:** Viajar supone conocer nueva gastronomía y aunque es bueno probar este aspecto de la cultura de un país en el caso de existir un cambio radical en la dieta podemos sentirnos mal ya que los mayores suelen seguir una dieta equilibrada. Si estamos tomando medicación es importante llevar en el equipaje de mano la cantidad suficiente para los días de viaje además de un pequeño botiquín de emergencia: medicación para mareo, analgésicos, material para curas, termómetro.
- **En caso de viaje combinado se recomienda:** Elegir una agencia que merezca confianza y, si es posible, que esté adherida al Sistema Arbitral de Consumo, llevar encima los datos y teléfono de la agencia y disponer de un seguro que cubra los gastos de

cancelación y de asistencia en casos de repatriación, accidente o enfermedad.

DEBEMOS TENER CUIDADO EN LOS VUELOS Y VIAJES COMBINADOS

- Desconfíe del precio de un viaje excesivamente bajo: puede ser una estafa. Busque y compare precios entre diferentes agencias.
- Si contrata por Internet asegúrese que lo está haciendo a través de un servidor seguro (la dirección empieza por https, candado cerrado, o barra de dirección, fondo verde del navegador).
- Adquiera sus billetes de vuelo siempre en páginas oficiales de las agencias o las compañías aéreas (tecleando directamente la dirección en el navegador y nunca a través de vínculos que lleguen por ejemplo a través de correo electrónico).
- Independientemente del precio o de si es subvencionado (IMERSO) usted tiene **los mismos derechos que cualquier viajero**. Las condiciones del viaje deben ajustarse a lo que la agencia le ha ofrecido y a la información facilitada. Si lo que le han ofertado por escrito (por ejemplo, en el folleto) no coincide con lo que se encuentra en el destino, tiene derecho a reclamar.

- Si, por ejemplo, le han ofrecido una habitación con vistas al mar y no las tiene, usted debe exigir al hotel que se la den. Si no la tuviesen, le deben ofrecer o bien una habitación de categoría superior o bien la devolución de parte del pago.
- Si usted contrata habitualmente su viaje a través de su centro de mayores y no ha quedado satisfecho con el servicio ofrecido por la agencia de viajes, tiene derecho a acordar con el centro un **cambio de agencia**.

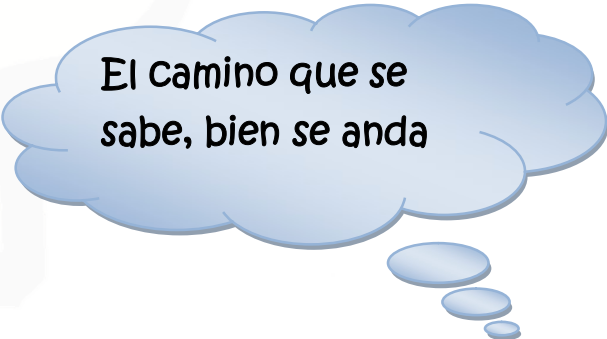
PARA RECLAMAR EN CASO DE HABER UTILIZADO TRANSPORTE AEREO

En el caso de haber sufrido algún **retraso**, **cancelación** o situación de **overbooking**, es aconsejable dejar constancia por escrito en el propio aeropuerto. Hay que recordar que, en caso de que el daño o perjuicio sufrido requiera una compensación superior a la contemplada en la normativa se puede acudir a una demanda judicial y solicitar daños y perjuicios. Si el problema viene de la mano de **incidencias con el equipaje**, debe reclamar en el aeropuerto y pedir un PARTE DE IRREGULARIDAD DE EQUIPAJE (PIR). Si no

encuentra el mostrador de la compañía aérea diríjase a AENA. (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea).

PARA RECLAMAR EN CASO DE HABER UTILIZADO UN VIAJE COMBINADO

El incumplimiento de cualquier punto del contrato (o de lo publicitado en el folleto) de un viaje combinado se puede reclamar a la vuelta del viaje y directamente en la agencia en la que lo contratamos, independientemente de quién haya prestado el servicio, ya que las agencias tienen responsabilidad solidaria en estos casos. Por tanto, lo primero será poner una hoja de reclamaciones en la agencia concretando nuestra solicitud y esperar la respuesta durante un plazo máximo de un mes para, si no es satisfactoria, poder proceder a otras vías de mediación, arbitraje o judicial.



El camino que se sabe, bien se anda

5.El Consorcio Extremeño de Información al consumidor



Con la puesta en funcionamiento del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en el año 2006, arranca una nueva apuesta por parte del Instituto de Consumo de Extremadura y las Mancomunidades de Municipios por acercar a la población extremeña los servicios y recursos que la Administración presta en materia de consumo. Hemos crecido paulatinamente con la incorporación de nuevas mancomunidades y la puesta en marcha de nuevas oficinas de consumo denominadas Centros Mancomunados de Consumo, que se encuentran repartidas por nuestra geografía extremeña.

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor apostamos por una intervención dirigida a facilitar el acceso a todos los sectores de la población extremeña, a los recursos que las administraciones desarrollan en materia de consumo, así como fomentar un consumo responsable, racional y saludable a través de dos líneas principales, la de Formación e Información y Atención Directa al consumidor.

Entre las principales funciones del Consorcio destacan la de informar a la población en general sobre sus derechos y deberes como consumidores, atendiendo y tramitando sus consultas, quejas o reclamaciones en materia de consumo, así como sensibilizar y potenciar la participación ciudadana hacia un cambio de actitudes en un consumo responsable, a través de talleres educativos, charlas informativas, difusión de campañas, etc.

Cada Mancomunidad adherida al Consorcio tiene establecido un calendario de rutas y horarios de atención al público en todos los municipios que conforman las mancomunidades y fijados de antemano con la colaboración de sus respectivos alcaldes y según las necesidades de cada localidad, diríjase a la sede de su Mancomunidad para informarse de los horarios de atención directa.

CADA VEZ MÁS ATENCIÓN: Los Centros Mancomunados de Consumo, están ubicados de manera estratégica por la geografía extremeña, siendo para los consumidores, un mecanismo de mediación ágil, eficaz y cercano en la resolución de conflictos propios de la sociedad de consumo en la que vivimos.

CADA VEZ MÁS FORMACIÓN: El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, a través de sus Centros Mancomunados, educa y forma a todos los consumidores en general, ya sean niños, jóvenes o adultos, sensibilizando y potenciando la participación ciudadana hacia un cambio de actitudes en un consumo responsable, a través de talleres educativos, charlas informativas, difusión de campañas, etc., sobre temas de interés o actualidad en materia de consumo y en base a las necesidades de cada colectivo; formando así consumidores críticos, libres y conscientes.

CADA VEZ MÁS INFORMACIÓN: Otra vertiente del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, es la de orientar e informar a los consumidores y usuarios en materia de consumo desde los distintos medios de comunicación, diseñando campañas informativas sobre productos y servicios para un ejercicio óptimo de sus derechos y deberes

NUESTRA PÁGINA WEB: WWW.MASAMANO.COM

La web del Consorcio tiene como objetivos el informar de la situación del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor y de la localización de sus oficinas en las diferentes Mancomunidades en las que está integrado. Desde aquí se brinda la ayuda que

necesitan los consumidores, proporcionando la documentación que necesitan para hacer una reclamación y facilitando un formulario personalizado para realizar consultas. También existe una sección dedicada a la formación de los usuarios en materia de consumo, así como un listado de ofertas educativas tanto a centros escolares como asociaciones en general. Además, aparecen periódicamente publicadas una serie de noticias relacionadas, así como un cuestionario estándar de preguntas y respuestas frecuentes que pueden ayudar a los consumidores a resolver sus dudas.

Cuenta con una herramienta denominada **Agenda de Actividades**, la cual incluye diariamente todas las actividades que se llevarán a cabo en las diferentes Mancomunidades en las que está presente el Consorcio, aparece semanalmente información sobre la **ruta de atención directa** en los diferentes Ayuntamientos, indicando el día y la hora en la que podrán ser atendidos en su localidad así como todas las actividades formativas e informativas que tendrán lugar en la semana en curso. Esta herramienta tiene el fin de mantener informados tanto a los consumidores como a

las diferentes asociaciones y de forma general a cualquier usuario que acceda a la página web.

Así mismo, nuestra web cuenta con una fantástica publicación mensual denominada **Boletín Digital de Consumo** en la que se incluyen entrevistas, monográficos sobre temas de interés, actividades formativas y otras noticias de utilidad.

La sede está en Mérida:

GERENCIA

C/ Adriano, nº 4, 1ª planta.

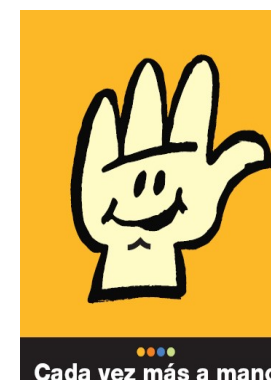
06800 Mérida (Badajoz)

Telf. 924 00 47 00

Fax. 924 00 47 17

Mail: consultas@masamano.com

Web: www.masamano.com



NUESTRA PÁGINA WEB: **WWW.MASAMANO.COM**



Últimas Noticias
La Eliminación de la doble comisión por retirada de efectivo en los cajeros automáticos.
[ver más noticias...](#)

CADA VEZ MÁS A MANO

CADA VEZ MÁS ATENCIÓN

CADA VEZ MÁS FORMACIÓN

CADA VEZ MÁS INFORMACIÓN

AGENDA DE ACTIVIDADES
MIÉRCOLES
2
DIC 2015

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor es una entidad de derecho público con personalidad jurídica propia, creada mediante la firma de un Convenio de Colaboración entre la Consejería de Sanidad y Consumo de la Junta de Extremadura y la Mancomunidad de Municipios Tajo-Salor y las Mancomunidades de Sierra de Jerez, Montijo y comarca, la Vega, Villuerca-Jara-Ibores, Campiña Sur, San Marcos y la Vera.

GOBIERNO DE EXTREMADURA
Consejería de Salud y Política Social

Instituto de Consumo de Extremadura

INC
INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO

Versión Accesible



Cada vez más a mano

- Quiénes Somos
- Información corporativa

Cada vez más atención

- Preguntas frecuentes
- Consultas
- Reclamaciones

Cada vez más formación

- Talleres
- Campañas
- Material didáctico

Cada vez más información

- Agenda de actividades
- Noticias
- Publicaciones

Cada vez más información

Agenda de actividades

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
30	01	02	03	04
NOVIEMBRE 2015	DICIEMBRE 2015	DICIEMBRE 2015	DICIEMBRE 2015	DICIEMBRE 2015

Actividades programadas para el día 02-12-2015

LA SERENA-VEGAS ALTAS / MUNICIPIOS ZONA CENTRO

* ATENCIÓN EN LA SERENA VEGAS ALTAS: Vva. De la Serena de 8-15h. *RUTA: Zorita 10.00 a 12.00; Alcollarín 12.00 a 14.00. *EMISIÓN COSTA DULCE RADIO: ? Contratos de Aparcamientos? 11.00 h

LA VERA

* ATENCIÓN directa en oficina de 9-14h. Tfn 927172294

MUNICIPIOS GUADIANA

* ATENCIÓN EN MEDELLIN de 8-15h. *Ruta de atención a los consumidores en las localidades de: Hernán Cortes (11.30 ? 12.30 horas). Ruedas (12.45 ? 13.45 h)

SIERRA SUROESTE / OLIVENZA

* ATENCIÓN EN SIERRA SUROESTE: Jerez de los Caballeros de 9-14h.

TAJO SALOR / SIERRA DE MONTÁNCHEZ

* ATENCIÓN EN MANCOMUNIDAD TAJO SALOR: Arroyo de la Luz de 8-15h. *ATENCIÓN EN SIERRA DE MONTÁNCHEZ: Torre de Santa María de 9 a 14 hs. (Se procede a la recogida de belenes en Torreorgaz).

C/ Adriano, 4 - 1º
06800 MERIDA (Badajoz)
Teléfono : 924 00 47 09
email : consultas@masamano.com

Los Centros Mancomunados de Consumo están repartidos por diferentes mancomunidades.

Puede acudir al Centro de Consumo más cercano a su localidad:

C.M.C. Municipios Guadiana

Plaza de Hernán Cortés 3

06411 MEDELLÍN

Tfno.: 924 82 28 10

Fax: 924 82 27 49

C.M.C. Comarca de Trujillo

C/ Fray Jerónimo de Loaisa, 46 bajo

10200 TRUJILLO

Tfno.: 927 32 33 15

Fax: 927 32 34 16

C.M.C. Servicio Social de Base Zona de Barros

C/ del Pilar, s/n (Emisora de radio)

06207 ACEUCHAL

Tfno.: 924 68 72 95

C.M.C. Sierra de Montánchez

Avenida Adolfo Suárez nº4

10186 TORRE DE SANTA MARÍA

Tfno.: 927 38 90 32

Fax: 92738 90 31

C.M.C. Tierra de Barros-Rio Matachel

C/ Infanta Cristina, s/n

06220 VILAFRANCA DE LOS BARROS

Tfno.: 924 52 09 75

Fax: 924 52 09 76

C.M.C. Villuercas-Ibores-Jara

C/ Iglesia, nº 34

10120 LOGROSÁN

Tfno.: 927 15 98 12

Fax: 927 36 04 78

C.M.C. La Vera

Paseo Ruiz Giménez, s/n
10450 JARANDILLA DE LA VERA
Tfno.: 927 17 22 94
Fax: 927 17 22 94

C.M.C. Municipios Centro

Polígono Industrial dehesa del Rey.
Acceso Ctra. N 630, s/n
06810 CALAMONTE
Tfno.: 924 32 41 06
Fax: 924 32 41 57

C.M.C. Sierra Suroeste

Pol. Ind. El Pabellón. C/ La Jara, s/n
06380 JEREZ DE LOS CABALLEROS
Tfno.: 924 73 09 60
Fax: 924 75 06 99

C.M.C. Valle del Alagón

Plaza de España, nº 1
10810 MONTEHERMOSO
Tfno.: 927 43 01 38
Fax: 927 43 00 24

C.M.C. La Serena-Vegas Altas

C/ Tentudía, s/n 1ª Planta
06700 VILLANUEVA DE LA SERENA
Tfno.: 924 84 92 36
Fax: 924 84 79 13

C.M.C. Tajo Salor

C/ Oscura, nº 10
10900 ARROYO DE LA LUZ
Tfno.: 927 27 22 59
Fax: 927 27 12 71

C.M.C. Vegas Bajas

Plza. España, 8 1ª planta (Casa del navegante)
06480 MONTIJO
Tfno.: 924 45 41 29

C.M.C. Campiña Sur

C/ Concepción Arenal, nº 17
06920 AZUAGA
Tfno.: 924 89 07 92
Fax: 924 89 07 92

C.M.C. Tentudía

Ronda de Segura de León, 7

06260 MONESTERIO

Tfno.: 924 51 61 08

Fax: 924 51 61 18

C.M.C. Municipios Zona Centro

Pol. ind. 1º de Mayo. Camino de la Vascona, 10

10100 MIAJADAS

Tfno.: 927 34 51 17

Fax: 927 34 82 26

C.M.C. Comarca de Olivenza

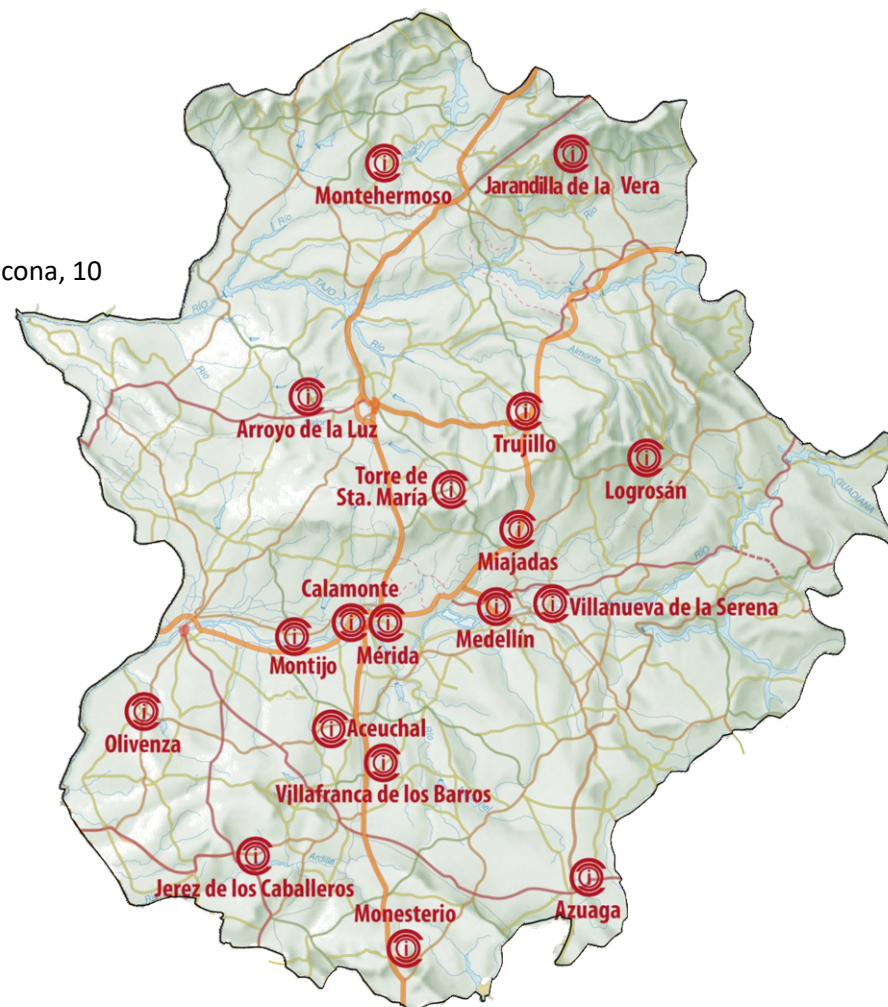
Edificio CIT

C/ Rusia 1-2º planta

06100 OLIVENZA

Tfno.: 924 90 49 82

Fax: 924 49 01 17

LOCACLIZACIÓN DE NUESTRAS OFICINAS:

6.Datos de interés

ORGANISMOS DE CONSUMO:

1.-Oficinas municipales de información al consumidor (OMIC)

Las oficinas municipales de  información al consumidor (OMIC) dependen de los ayuntamientos de cada localidad y tienen como función principal la información, ayuda y orientación a los

consumidores y usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos en materia de consumo.

2.-Asociaciones de Consumidores en Extremadura.

Las asociaciones de  consumidores tienen la finalidad de facilitar a los consumidores la información y el asesoramiento preciso para el



adecuado ejercicio de los derechos que la Ley les reconoce y en general, atender, a la defensa y protección de sus intereses.

3.-Escuelas Permanentes de Consumo

Las escuelas permanentes de consumo pretenden fomentar la educación para el consumo desarrollando un espíritu crítico y responsable entre los consumidores en el ejercicio de sus derechos y deberes.

Para conseguir este fin se desarrolla un metodología práctica, basada en los intereses y experiencias de los participantes y fomentando en los mismos el desarrollo de sus habilidades y actitudes.



- Gratuidad, que alcanza hasta el coste de las pruebas cuando son propuestas por el órgano arbitral.
- Imparcialidad, porque garantiza amparar sólo a quien acredite tener la razón.
- Sencillez, con trámites mínimos y fáciles.
- Voluntariedad, porque ambas partes se adhieren libremente al Sistema.
- Eficacia y Ejecutividad, porque se resuelve mediante un Laudo de obligado cumplimiento sin necesidad de acudir a la vía judicial ordinaria.

¿Quiénes intervienen?

Intervienen los consumidores o usuarios y los empresarios o profesionales que comercializan bienes o servicios en el mercado.

El consumidor o usuario siempre es quien inicia el procedimiento y una vez que la solicitud se encuentra en la Junta Arbitral de Consumo, su presidente puede resolver:

- **Admitirla a trámite:** esto es, cuando cumple todos los requisitos exigidos en la ley.
- **Requerir al reclamante la subsanación de la solicitud:** en este caso, no reúne los requisitos mínimos exigidos en la ley, para lo cual se concederán los días hábiles establecidos.
- **Rechazarla:** cuando no cumple todos los requisitos exigidos en la ley, o no se efectúa la subsanación por lo que se desestimaré la solicitud.

Una vez admitida a trámite la solicitud y aceptado el arbitraje, si las partes no han llegado a

4.-Sistema Arbitral de Consumo

El Sistema Arbitral de Consumo es una vía extrajudicial, rápida, eficaz y económica que permite resolver fácilmente los desacuerdos que puedan surgir entre los dos protagonistas del consumo: el comprador o usuario y el vendedor o prestador de servicios.



¿Cuáles son sus ventajas?

- Rapidez, porque se resuelve en un máximo de seis meses desde la resolución de inicio del correspondiente procedimiento arbitral.

ningún acuerdo como consecuencia de la mediación previa de la Junta Arbitral de Consumo, se designará al órgano arbitral que ha de conocer el asunto y se citará a las partes al acto de audiencia.

Durante el procedimiento, el empresario o profesional puede comunicar sus propias alegaciones siempre que estén directamente relacionadas con la reclamación del consumidor para que sean igualmente resueltas mediante ese arbitraje.

No obstante, no podrán ser objeto de arbitraje de consumo.

1. Las cuestiones sobre las que exista resolución judicial firme y definitiva.
2. Aquéllas en que las partes no tengan poder de disposición.
3. Tampoco será posible el Arbitraje de Consumo en las cuestiones en las que según la legislación vigente deba intervenir el Ministerio Fiscal.
4. Cuando concurra intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.
5. La responsabilidad civil por daños y perjuicios directamente derivada de intoxicación, lesión, muerte o de hechos en los que existan indicios racionales de infracción penal.
6. Las reclamaciones entre particulares o aquéllas en las que el reclamante ha adquirido el bien o contratado el servicio en su calidad de empresario o profesional no pueden ser resueltas a través del Sistema Arbitral de Consumo.

5. Instituto de Consumo de Extremadura

El Instituto de Consumo de Extremadura es un Ente Público que ejerce las competencias que corresponden a la Comunidad



Autónoma de Extremadura en materia de consumo, sin perjuicio de las competencias que la legislación sectorial atribuya a otros órganos.

El objetivo es la defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores y el establecimiento de los principios y normas para la mejora de calidad de la vida de quienes ostenten tal condición en el territorio de la Comunidad de Extremadura.

El Instituto de Consumo de Extremadura, tiene como fines esenciales:

- a) La propuesta de planificación de las políticas de defensa y protección de los consumidores y la ejecución de las mismas.
- b) La formación y la educación de los consumidores, especialmente para que éstos conozcan sus derechos.
- c) La resolución de los conflictos en materia de consumo, a través de la mediación y el arbitraje.

- d) Otras atribuciones de protección y defensa de los consumidores y usuarios que legal o reglamentariamente le sean atribuidas.
- e) Cumplimiento y aplicación de la normativa sancionadora en materia de consumo.
- f) Puesta en marcha y coordinación de las Oficinas de Información al Consumidor.
- g) Gestión de las subvenciones.
- h) Gestión administrativa de la Junta Arbitral de Consumo.

<https://saludextremadura.ses.es/incoex>

6.-El Consejo Extremeño de los Consumidores



El [Consejo Extremeño de Consumidores y Usuarios](#) es un órgano consultivo, asesor, de participación y coordinación interadministrativa en materia de consumo. El Consejo Extremeño de los Consumidores actualmente tiene el objetivo primordial de reforzar el papel de las asociaciones de consumidores y usuarios como entidades más dinámicas y profesionalizadas.

Más información en:

www.consejoconsumidoresextremadura.org/

A grandes males, grandes remedios

Las entidades con representación en el Consejo son:

⇒ **ACUEX: Asociación de Consumidores y Usuarios de Extremadura.**

Más información en: www.acuex.org

⇒ **UCE: Unión Extremeña de Consumidores.**

Más información en: www.ucex.org

⇒ **FEACCU: Federación Extremeña de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios.**

Más información en:

feaccucaceres.wordpress.com/datos-de-feaccu/

⇒ **ADICAE: Asociación para la Defensa de los Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Extremadura.**

ADICAE Extremadura se encuentra integrada dentro de la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de España, ADICAE.

Más información en: www.extremadura.adicae.net



7. Bibliografía

- ⇒ [Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre](#), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
Vigencia desde: 1-12-2007
- Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
 - Ley 4/2018, de 11 de junio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
 - Última reforma de la presente disposición realizada por RDL 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados [EDL 2018/130719](#).
- ⇒ [Real Decreto 863/2009, de 14 de mayo](#). Modifica el Real Decreto 231/2008, de 15-2-2008 (RCL 2008\488), por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- ⇒ [Ley 11/2011, de 20 de mayo](#). Reforma de la Ley 60/2003, de 23-12-2003 (RCL 2003\3010), de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado.

- ⇒ Decreto 28/2012, de 10 de febrero. Regula la composición y funcionamiento del Consejo Extremeño de los Consumidores.
- ⇒ Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de Consumidores de Extremadura. (Pendiente de modificación a fecha de la publicación de esta edición).
- ⇒ Decreto 144/2006, de 25 de julio, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de consumo, en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- ⇒ INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA. <https://saludextremadura.ses.es/incoex>
- ⇒ COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES (CNMV). <http://www.cnmv.es/portal/home.aspx>
- ⇒ AECOSAN Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.
http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/home/aecosan_inicio.htm
- ⇒ COMISION NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA. <http://www.cnmc.es/>
- ⇒ DIRECCION GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES.
https://www.sededgsfp.gob.es/SedeElectronica/Reclamaciones/Index_Proteccion_Asegurado.asp
- ⇒ SECRETARIA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION.
<http://www.usuariostealeco.es/Paginas/index.aspx>
- ⇒ MINISTERIO DEL INTERIOR. <http://www.interior.gob.es/>
- ⇒ SERVICIO EXTREMEÑO DE SALUD. <http://saludextremadura.gobex.es/>
- ⇒ GUARDIA CIVIL. <http://www.guardiacivil.es/es/index.html>
- ⇒ BANCO DE ESPAÑA. <http://www.bde.es/bde/es/>

Nunca es tarde
si la dicha es





CÓMO ESTAR INFORMADOS Y EVITAR ENGAÑOS



Instituto de Consumo
de Extremadura

JUNTA DE EXTREMADURA
Consejería de Sanidad y Políticas Sociales



Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor