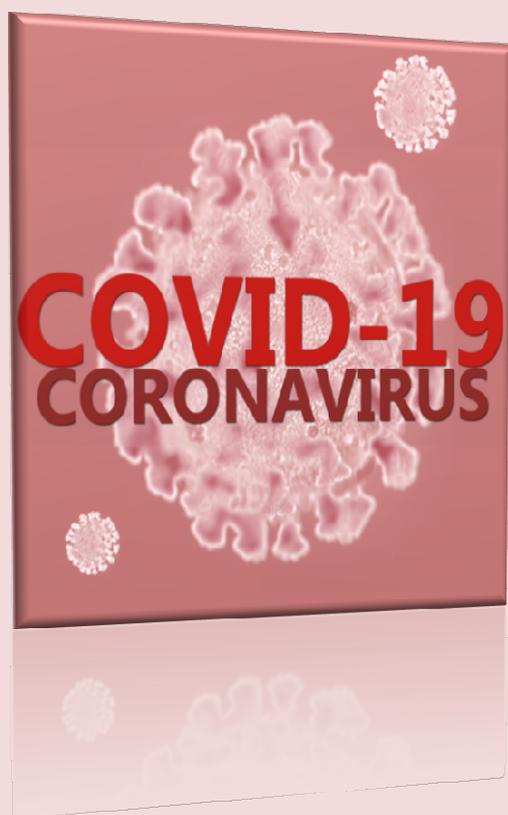




# Boletín de Información al Consumidor

## ESPECIAL COVID - 19.



Nº 83. Abril 2020.

Además, en este número:

- Entrevista del mes: José González Rubio. Director General Instituto de Consumo de Extremadura.
- Cómo presentar una RECLAMACIÓN o realizar una CONSULTA durante el estado de alarma. Medidas tomadas desde CONSUMO.
- DERECHOS de consumidores y usuarios ante la situación provocada por el coronavirus.
- PRÁCTICAS DESLEALES.
- MEDIDAS DE APOYO A COLECTIVOS VULNERABLES.
- Medidas de protección. SUMINISTROS DE GAS Y ELECTRICIDAD.
- MORATORIA HIPOTECARIA.
- Gimnasios y Academias. Recibos ya pagados.
- Velatorios y ceremonias fúnebres.
- Otras noticias relevantes.



# Entrevista del mes

**José González Rubio.**

*Director General del Instituto de Consumo de Extremadura.*

**El pasado quince de marzo se conmemoró el Día Mundial de los Derechos de los consumidores, ¿Qué relevancia adquiere año tras año esta defensa y máxime en las circunstancias actuales que estamos viviendo?**

Desde hace ya tiempo se ha reconocido la relevancia política del consumidor, instando a las instituciones a tomar medidas para proteger sus derechos y fue con la declaración de las 'Directrices para la Protección de los Consumidores' de la ONU cuando se reconocieron estos derechos a nivel internacional. Desde entonces, año tras año, se ha ido trabajando en la mejora y el desarrollo de estos derechos y protección.

Por lo que se refiere a Extremadura, hay que hacer hincapié en la gran conciencia social y en el importante compromiso por parte de la administración para seguir trabajando en este sentido y mejorando dicha protección. Especial relevancia adquiere, la divulgación de los derechos de los consumidores así como los hábitos de consumo responsable, siguiendo así las políticas establecidas por la UE.

En este sentido resulta necesario hacer referencia a que este año y con motivo de la declaración del estado de alerta se han suspendido todas las actuaciones, en concreto la conmemoración de este día que desde el Consorcio se iba a realizar en Jarandilla de la Vera y quedará aplazado hasta la finalización de esta situación excepcional que estamos viviendo y pueda ser segura la celebración de las misma.

**Como Director General de Consumo, ¿Cuáles considera deberían ser las líneas de actuación para mejorar la defensa de los consumidores/usuarios extremeños?**

En primer lugar por resultar esencial, la protección de los colectivos especialmente más vulnerables por estar más expuestos a todos los riesgos sociales, poniendo el acento de una manera, si cabe más intensa en las zonas rurales.



También estamos en pleno proceso de ampliación del servicio que presta el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, en total se incorporan 10 nuevas mancomunidades, al entender que es un servicio con una fuerte demanda y muy valorado.

Además, se trata de un proyecto que plantea una intervención global destinada a fomentar la información y participación en materia de consumo de distintos sectores de la población extremeña, que son los que menos acceden a los recursos que la Administración pone a disposición del ciudadano/a, constituyendo un sector de población muy significativo. Esta fórmula nos permite optimizar recursos humanos y económicos y poder llegar a colectivos que de otra forma sería imposible dispusieran de este servicio, siendo siempre la población de las zonas rurales las que más necesitan este servicio básico de asesoramiento y formación. De ahí la prestación del servicio en colaboración con las Mancomunidades.

Sin embargo, es una auténtica pena que aún haya localidades que ni pueden prestar (legalmente) por sí mismas este servicio; ni pueden prestarlo a través de Mancomunidad por no estar integrados en ninguna. También se da el supuesto de localidades que aún estando integrados en alguna Mancomunidad ésta no se ha adherido aún al convenio.



# Entrevista del mes

**José González Rubio.**

*Director General del Instituto de Consumo de Extremadura.*

Evidentemente esos ciudadanos reciben perfectamente la atención necesaria acudiendo a las oficinas del Consorcio más cercanas a su localidad. Pero, lógicamente, resulta más gravoso a los ciudadanos, que en la mayoría de los casos son personas mayores que tienen complicado el desplazamiento.

Estas localidades que no prestan un servicio tan importante a sus ciudadanos debieran de plantearse el modo de atender a esa necesidad. Bien mediante adhesión de la Mancomunidad en la que están integrados; bien mediante acuerdos puntuales con alguna Mancomunidad a los fines de la prestación de este servicio.

Hacer referencia, que en estas circunstancias de confinamiento que estamos viviendo, el Consorcio toma más valor que nunca al seguir desarrollando su actividad aunque sea de manera telemática y telefónica, no dejando así sin el servicio que presta a los consumidores de las zonas rurales y desarrollando como siempre una extraordinaria labor informativa para que todos los consumidores dispongan de toda la información actualizada en tiempo real y poder conocer así sus derechos pero también obligaciones.

**¿Qué medidas han tomado desde el INCOEX para la protección de la persona consumidora con motivo de las circunstancias extraordinarias que estamos viviendo por el COVID-19?** En atención a las medidas y recomendaciones adoptadas por las autoridades sanitarias, se hace imprescindible, en aras de garantizar la prestación de los servicios públicos, adoptar medidas que limiten los servicios de atención al público y se priorice la atención telefónica y por correo electrónico, para poder seguir así defendiendo los intereses de los consumidores a través del teletrabajo.

Por ello, en estos momentos está suspendida la ATENCIÓN PRESENCIAL por parte del personal de este Instituto y Consorcio.

Para mayor información, sobre la prestación de los servicios públicos encomendados y que los consumidores quieran ejercer ante este organismo, disponen de toda la información al respecto en el siguiente enlace:

<https://saludextremadura.ses.es/incoex/detalle-contenido-estructurado?content=1138646>

**¿Cómo valoraría los datos del informe anual de actuaciones 2019 del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor?**

Se puede apreciar una ligera reducción del número de expedientes tramitados, motivado por la reducción en el número de consultas, aunque se ha producido un incremento en el número de reclamaciones. Ello puede venir motivado porque se está haciendo un esfuerzo muy importante en la vertiente formativa/informativa de los consumidores extremeños como así demuestran los datos al haberse incrementado este tipo de actuaciones, lo que nos permite tener cada vez más consumidores extremeños con un mayor grado de formación/información para la defensa de sus derechos.

De igual forma cabe destacar la labor de mediación que realiza este organismo, lo que nos permite resolver de forma amistosa la gran mayoría de las discrepancias comerciales surgidas en materia de consumo, suponiendo un importante ahorro para los consumidores extremeños.

También hay que destacar la cercanía y accesibilidad de toda la población extremeña a este servicio, al ser el 84% de los expedientes tramitados presentados de forma personal en nuestras oficinas.

**¿Qué materias suelen ser las más reclamadas? ¿Hay alguno que le ha llamado más la atención?**

Un año más, repite como materia más reclamada telecomunicaciones con un incremento significativo en relación con años anteriores.



# Entrevista del mes

**José González Rubio.**

*Director General del Instituto de Consumo de Extremadura.*

En segundo lugar tenemos energía produciéndose un descenso importante, seguido de construcción/repación de viviendas, servicios bancarios, seguros y venta/repación de automóviles.

Especial mención requiere telecomunicaciones, puesto que año tras años se incrementa el número de reclamaciones presentadas en esta materia, no consiguiéndose corregir por parte de las administraciones públicas, cada una en base a las competencias que le correspondan, las continuas discrepancias en materia de consumo que se generan, lo que requerirá un especial seguimiento y atención para de alguna forma intentar revertir esta situación entre todos.

**¿Qué porcentaje de acuerdo amistoso se alcanza en las mediaciones? ¿Qué plazo medio hay de respuesta?** En torno al 83% aproximadamente de las reclamaciones tramitadas, obtienen una respuesta positiva a las discrepancias comerciales surgidas en materia de consumo, lo que supone un importante ahorro para los consumidores extremeños que alcanza los 775.000€ aproximadamente. El plazo medio de respuesta rondaría entre los veinte días y un mes.

Anualmente, el Consorcio elabora un informe de actuaciones realizadas donde se desglosan de forma detallada todos estos datos y que se puede consultar a través de su página web [www.masamano.com](http://www.masamano.com)

**¿Qué resaltaría de la labor que realiza el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor?** Principalmente el servicio tan cercano y directo que se realiza en todas las poblaciones de la Mancomunidades adheridas al Consorcio, vital para despejar las dudas de los consumidores y asesorarles y ayudarles en aquellas cuestiones en las que pueden tener dificultad o desconocimiento.

Es una labor que se realiza, estableciendo rutas de atención periódicas, que permiten que prácticamente la totalidad de la población extremeña tenga acceso a este servicio público, principalmente en las zonas rurales y colectivos especialmente vulnerables. También destacar la labor de formación/información tan necesaria que realiza en el ámbito asociativo como en el escolar, y que sin duda alguna es la mejor inversión de futuro que se puede realizar para tener cada vez a consumidores más formados, conscientes, objetivos y críticos, lo que supondrá que cada acto de consumo que realicen lo realicen de la forma más segura y satisfactoria posible para sus intereses.

**Teniendo en cuenta la rápida evolución de los hábitos de consumo en la actualidad, ¿Qué nuevos retos tendremos que asumir en base a los nuevos hábitos de consumo?**

Sin duda las formas de contratación están derivando hacia lo digital, la relevancia de la Agenda Digital presentada por la Comisión en 2015 en materia de consumo así lo acredita, por lo que habrá que dedicar especial atención y esfuerzo a esta materia. Con un simple click, podemos estar creando una relación comercial con cualquier parte del mundo por lo que, el reto en los próximos años será la realización de políticas preventivas destinadas a los consumidores con la finalidad de darles una mayor seguridad jurídica a este tipo de comercio tanto en la UE y como fuera de ella. La Comisión Europea deberá establecer acuerdos con terceros países en esta materia que así lo garanticen.

Básico, para evitar situaciones problemáticas posteriores en este tipo de compras es que se realicen en páginas seguras, con sellos de confianza; leer previamente las condiciones generales de contratación; cuidar los datos de carácter personal que nos pudieran solicitar; determinar si estamos comprando en una plataforma o directamente al propietario de la página; etc.

# Atención a las personas consumidoras



La situación generada por la evolución del coronavirus COVID-19 requiere la adopción de medidas excepcionales para una adecuada prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.

Desde el Instituto de Consumo de Extremadura y el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, queremos informarles de nuestra forma de trabajo mientras dure el estado de alarma en el que estamos inmersos.

Así, en atención a las medidas y recomendaciones adoptadas por las autoridades sanitarias, se hace imprescindible, adoptar medidas que limiten los servicios de atención al público y se priorice la atención telefónica y por correo electrónico.

Es por esto, se informa sobre la **NO ATENCIÓN PRESENCIAL** por parte del personal de consumo y, consecuentemente, encomendamos a las personas consumidoras, se dirijan a través de los **MEDIOS DE ATENCIÓN telefónica y por correo electrónico habilitados**.

## **RECLAMACIONES Y DENUNCIAS**

Dispone de los siguientes medios:

✗ **HOJA DE RECLAMACIÓN OFICIAL:** cumplimentada previamente en el establecimiento.

El original, copia de color blanco, y los documentos que se aporten para la valoración de hechos, podrán presentarse en cualquiera de los Registros de la Junta de Extremadura que formen parte del Registro Único o en cualquiera de las formas previstas en el *Art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*.

✗ **FORMULARIO de reclamación/denuncia:**

**INCOEX:**

<https://saludextremadura.ses.es/incoex/reclamacion-denuncia>

**Consorcio Extremeño de Información al Consumidor**

<http://www.masamano.com/accesible/reclamaciones.php>.

Les indicamos los ***pasos a seguir*** para la presentación del Formulario de Atención al Consumidor:

### **1.-Rellenar los siguientes campos:**

- \* Datos del reclamante (Nombre, apellidos, etc.).
- \* Datos de la empresa reclamada (NIF, nombre o razón social, etc.).
- \* Otros datos de interés (resumen de los hechos, solicitud/pretenión, documentación adjunta, etc.).
- \* El formulario deberá estar fechado y firmado por el reclamante.

# Atención a las personas consumidoras

## COVID-19

### 2.- Acompañar documentación:

Es muy importante que al formulario de reclamación, correctamente cumplimentado, se le adjunte toda la documentación que **justifique el motivo de la reclamación (factura, ticket, folleto publicitario...)**.

El formulario impreso y los documentos que se aporten para la valoración de hechos, se presentarán, preferentemente, en cualquiera de los Registros de la Junta de Extremadura que formen parte del Registro Único o en cualquiera de las formas previstas en el Art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Una vez registrados, se podrán enviar escaneados vía correo electrónico y de inmediato acusaremos recibo de dicho correo electrónico.

✳ También podrán presentarse mediante **correo electrónico** dirigido a:

Residentes en las ciudades de BADAJOS o CÁCERES:

**[consultas.incoex@salud-juntaex.es](mailto:consultas.incoex@salud-juntaex.es)**

Residentes en otras localidades de la C.A. de Extremadura:

**[consultas@masamano.com](mailto:consultas@masamano.com)**

### CONSULTAS

Para formular consultas, **NO PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES**, en materia de consumo, dispone de los siguientes medios en atención a la finalidad y ámbito de ésta:

A) Mediante Formulario existente en:

**INCOEX:**

**<https://saludextremadura.ses.es/incoex/contacta-con-nosotros>**

- Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

**<http://www.masamano.com/accesible/consultas.php>**

B) Por teléfono, teniendo en cuenta la localidad de residencia del consultante:

Residente en la ciudad de BADAJOZ: **924012065 – 924012094 – 924012 078 – 924012016 – 924012013.**

Residente en la ciudad de CÁCERES: **927005126 – 927005151 – 927005127.**

Residente en otra localidad de la C.A. de Extremadura: **924004709 – 924004700.**





# Atención a las personas consumidoras



## COVID-19

### EMPRESAS HOJAS DE RECLAMACIONES

Para la obtención de la **Hoja de Reclamación**, las personas físicas y jurídicas obligadas deberán presentar su solicitud y, además, una copia de la tarjeta emitida por la Agencia Tributaria donde conste el N.I.F. del solicitante.

Si Ud. es residente en las ciudades de BADAJOZ, CÁCERES O MÉRIDA, el medio habilitado actualmente para su presentación es el **correo electrónico**:

[consultas.incoex@salud-juntaex.es](mailto:consultas.incoex@salud-juntaex.es)

Si Ud. tiene residencia en otra localidad, puede contactar con las oficinas del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

[http://www.masamano.com/doc/localizacion\\_y\\_contacto\\_oficinas\\_consortio.pdf](http://www.masamano.com/doc/localizacion_y_contacto_oficinas_consortio.pdf)

Para cualquier **CONSULTA** referente a Hojas de reclamaciones: **924004726 – 924004700.**

Para descargar el modelo de solicitud pincha en el siguiente enlace:

### SOLICITUD DE HOJAS DE RECLAMACIONES

[https://saludextremadura.ses.es/filescms/incoex/uploaded\\_files/solicitud\\_hojas\\_de\\_reclamacion\\_es.pdf](https://saludextremadura.ses.es/filescms/incoex/uploaded_files/solicitud_hojas_de_reclamacion_es.pdf)

### CARTEL ANUNCIADOR

[https://saludextremadura.ses.es/filescms/incoex/uploaded\\_files/cartel\\_hojas\\_reclamaciones.pdf](https://saludextremadura.ses.es/filescms/incoex/uploaded_files/cartel_hojas_reclamaciones.pdf)

Finalmente, en su caso, también podría presentarlo en cualquier Registro Administrativo o en cualquiera de las formas previstas en el *art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, incluido correo postal dirigido a:

En **MÉRIDA**, al Instituto de Consumo de Extremadura, C/Adriano nº4 - 1ª planta, 06800 Mérida (BADAJOZ).

En **CÁCERES**, al Instituto de Consumo de Extremadura, Plaza Hernán Cortés, 1 - 7ª planta, 10071 Cáceres .

En **BADAJOZ**, al Instituto de Consumo de Extremadura: Avenida de Huelva nº2 - 3ªplanta, 06005 Badajoz.

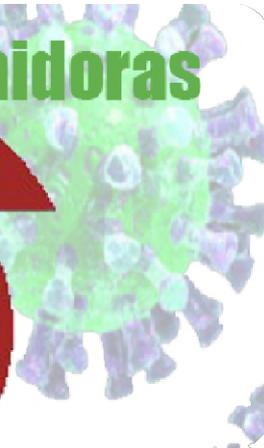
En la medida de lo posible, se intentarán remitir las **HOJAS DE RECLAMACIONES** por correo ordinario a la dirección indicada en la solicitud.

Consortio Extremeño de Información al Consumidor





# Atención a las personas consumidoras



## COVID-19

### PARA OTRAS CONSULTAS EN MATERIA DE CONSUMO:

#### INSPECCIÓN:

Exclusivamente por teléfono:

**BADAJOS:** 924012015 – 924012081 – 924010403 – 924012052 – 924012068 – 924010402 – 924012093 – 924010406 – 924010407.

**CÁCERES:** 927005153 – 927005124 – 927005152 – 927005229 – 927006996 - 927005121.

#### SANCIONADOR:

Exclusivamente por teléfono:

**BADAJOS:** 924012014 – 924010401 – 924023039.

**CÁCERES:** 927005122 - 927005154 - 927005151.

#### ARBITRAJE DE CONSUMO:

CONSULTAS: 924004731 - 924004707 - [juntaarbitral.incoex@salud-juntaex.es](mailto:juntaarbitral.incoex@salud-juntaex.es)

#### PLAZOS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

La disposición adicional 3ª del *Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo*, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, contempla, con carácter general, la suspensión de términos y la interrupción de plazos para la tramitación de los procedimientos de las entidades del sector público.

El cómputo de dichos plazos se reanudará en el momento en que pierda vigencia el mencionado Real Decreto o, en su caso, las prórrogas del mismo.



# DERECHOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS ANTE LA SITUACION PROVOCADA POR EL CORONAVIRUS.



MINISTERIO  
DE CONSUMO

SECRETARÍA GENERAL DE CONSUMO Y JUEGO

## Cancelación de viajes debido a la expansión del coronavirus.

Los **pasajeros aéreos** que se hayan visto afectados por las **cancelaciones de vuelos** por las compañías aéreas como consecuencia de la declaración de pandemia debido a la expansión del coronavirus, o por las prohibiciones de vuelo establecidas por el Gobierno de España o cualquier otro Estado de la Unión Europea, tienen **derecho**, de acuerdo con lo dispuesto en el *Reglamento (CE) nº 261/2004, a:*

**Información:** entrega por parte de la compañía aérea de un impreso con las condiciones de asistencia y compensación.

**Asistencia:** comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico y, si fuese necesario, una o más noches de alojamiento, así como el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

**Reembolso o transporte alternativo** hasta el destino final, donde la compañía debe ofrecer tres alternativas.

En caso de que la aerolínea no cumpla con sus obligaciones y el usuario considere que no se han respetado sus derechos, debe reclamar a la compañía, y en caso de no recibir respuesta o esta no ser satisfactoria, puede presentar una reclamación ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.

[https://www.seguridadaerea.gob.es/lang\\_castellano/particulares/derechos\\_pax/preg\\_frec\\_reclamac/default.aspx](https://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/derechos_pax/preg_frec_reclamac/default.aspx)

No obstante, las limitaciones de movimiento concretas establecidas como consecuencia de la declaración de Estado de Alarma por parte del Gobierno de España o la potencial restricción de entrada a terceros países de ciudadanos procedentes de España, deberán considerarse como circunstancias excepcionales que den lugar al derecho de cancelación sin penalización para los consumidores y al correspondiente reembolso de las cantidades ya abonadas.

Si la aerolínea no ha cancelado el vuelo a uno de los países o zonas a las que el Ministerio de Sanidad recomienda no viajar, los usuarios del transporte aéreo deberán comprobar si en los términos y condiciones del contrato de transporte, por razones de emergencia sanitaria existe la posibilidad de cancelación del viaje o si la aerolínea ofrece la alternativa de aplazar o cancelar el viaje a dichas zonas.

En el supuesto de que no se cumplan las circunstancias anteriores, pero el usuario cancele su viaje, la compañía aérea no está obligada a dar cumplimiento a las obligaciones previstas en el *Reglamento (CE) 261/2004*.

[https://www.seguridadaerea.gob.es/lang\\_castellano/home.aspx](https://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/home.aspx)





# DERECHOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS ANTE LA SITUACION PROVOCADA POR EL CORONAVIRUS.



MINISTERIO DE CONSUMO

SECRETARÍA GENERAL DE CONSUMO Y JUEGO

## Cancelación de viajes en medios de transporte distintos al avión

En relación con los viajes por **vía marítima** que puedan cancelarse por las propias compañías o como resultado de las medidas decretadas por las autoridades, se tendrá derecho al reembolso del importe abonado.

En relación con los viajes por **vía ferroviaria** con la compañía Renfe, se recomienda consultar las [medidas concretas sobre cambios y anulaciones de billetes](#) sin coste para los viajeros habilitadas de urgencia por la compañía.



En cualquier caso, los viajeros que se vean afectados por las limitaciones de movimiento concretas establecidas como consecuencia de la declaración de Estado de Alarma por parte del Gobierno de España tendrán derecho a cancelar el viaje sin penalización alguna, independientemente del medio de transporte, y al correspondiente **reembolso completo** de las cantidades ya abonadas, puesto que deberán considerarse tales restricciones como una circunstancia excepcional.

## Cancelación de viajes turísticos

En el supuesto de que una persona hubiese contratado un **viaje combinado** (esto es, un paquete turístico con dos o más servicios contratados para un mismo viaje) y el lugar de destino estuviese afectado por una circunstancia extraordinaria como consecuencia del coronavirus (por ejemplo, decretos u órdenes del Gobierno de España u otro gobierno prohibiendo el acceso a un lugar determinado relacionado con el viaje) o se viese afectado por las limitaciones de

movimiento concretas establecidas como consecuencia de la declaración del Estado de Alarma, la persona tendrá derecho a **desistir del contrato** antes del inicio del mismo **sin pagar ninguna penalización** y tendrá derecho al **reembolso** completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional. Conforme al **RDL 11/2020, de 31 de marzo**, se permite a las agencias **ofrecer un bono de un año de vigencia** a los consumidores afectados, cuando los operadores no le reembolsen los importes correspondientes o a **devolver el dinero si este bono no se ha usado tras el periodo estipulado**.

En relación con la [suspensión de los Programas de Turismo del IMSERSO](#) durante un mes, se recomienda consultar la información facilitada a través de la página [web del IMSERSO](#).



## Cancelación de eventos

Si como resultado de las [medidas decretadas por el Gobierno de España](#) o de cualquier otra autoridad competente se cancelasen actividades, o los operadores económicos decidiesen **cancelar cualquier evento o actividad** por las recomendaciones de las autoridades sanitarias, la suspensión del evento dará **derecho al reembolso** de la totalidad de los pagos que se hubieran realizado, con independencia de derechos adicionales que pudiesen derivarse del contrato.

En este sentido, se recomienda comprobar los términos y condiciones del contrato para verificar si estas circunstancias de cancelación están previstas y los potenciales derechos adicionales que pudiesen aparejarse a dichas cancelaciones.



# DERECHOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS ANTE LA SITUACION PROVOCADA POR EL CORONAVIRUS.



MINISTERIO  
DE CONSUMO

SECRETARÍA GENERAL DE CONSUMO Y JUEGO

## Seguros de enfermedad y de asistencia sanitaria

En relación con la cobertura médica de eventos derivados de la situación actual de Coronavirus, las personas que tengan suscritas pólizas de seguro de enfermedad y asistencia sanitaria deberán comprobar los términos y condiciones concretas del contrato suscrito con la compañía aseguradora.

En caso de controversias sobre el alcance de los riesgos cubiertos por una determinada póliza, podrá reclamar a la compañía aseguradora y, en caso de no recibir respuesta o esta no ser satisfactoria, podrá **presentar una reclamación** ante la [Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones](#).

[www.dgsyfp.mineco.es](http://www.dgsyfp.mineco.es)

## Comercio electrónico

En el supuesto de que una persona hubiese suscrito un contrato de adquisición de bienes por vía electrónica, el comerciante debe entregar los bienes sin demora indebida y en un plazo máximo de 30 días, a partir de la celebración del contrato, salvo que se hubiesen acordado otros plazos de entrega.

En caso de que no se cumpla dicho plazo de entrega, la persona consumidora podrá conceder un plazo adicional al comerciante para la entrega de los bienes. En el supuesto de que los bienes tampoco sean entregados en dicho plazo adicional (independientemente de la causa), tendrá **derecho a desistir del contrato**.

Cuando se haya resuelto el contrato conforme a los párrafos anteriores, el comerciante deberá **reembolsar todas las cantidades abonadas sin ninguna demora indebida**.

Conforme al **RDL 11/2020, de 31 de marzo**, se permite a consumidor y usuario solicitar la **resolución del contrato en un plazo de 14 días**. La empresa podrá ofrecer al usuario una **alternativa como la del bono o vale sustitutorio que deberá ser aceptada por el consumidor o usuario**. Si en un plazo de 60 días no ha habido acuerdo entre las partes sobre la prestación alternativa, la empresa procederá a la devolución del dinero.

## Devolución de productos

Durante la vigencia del Estado de Alarma o sus posibles prórrogas, se interrumpen los plazos para la devolución de los productos comprados por cualquier modalidad, bien presencial bien on-line. El cómputo de los plazos se reanudará una vez terminado el Estado de Alarma y sus posibles prórrogas.





# RECOMENDACIONES ANTE PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES. Covid-19

En el contexto del brote de coronavirus Covid-19, el INCOEX y Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, se hacen eco de las **recomendaciones** dadas por la **Comisión Europea** para detener las estafas y abordar las **prácticas comerciales desleales en el comercio electrónico**, con especial énfasis en el ámbito de las plataformas en línea.

Y es que aun viviendo una situación de alarma sanitaria y social extraordinaria como la actual, también **se ha podido constatar por las autoridades de consumo la proliferación de técnicas de marketing engañosas o agresivas, así como la imposición de precios abusivos.**

Por todo ello, RECUERDE:

## ¡DESCONFÍE si el producto ofertado...!

- ✓ Utiliza lenguaje o imágenes en su comercialización que sugieran explícita o implícitamente que puede prevenir o curar la infección por COVID-19.
- ✓ Se respalda en recomendaciones u opiniones de los consumidores que hacen afirmaciones sobre la efectividad de un producto o servicio para ayudar a proteger contra el virus.
- ✓ Se refiera por nombre o logotipo a las autoridades gubernamentales, expertos oficiales o instituciones internacionales que presuntamente han respaldado los beneficios protectores o curativos sin proporcionar hipervínculos o referencias a documentos oficiales.

- ✓ La efectividad de un producto o servicio contra el virus se promueve bajo el nombre o con el uso de una foto de una persona conocida.
- ✓ Tiene un precio que está muy por encima del precio normal para productos similares debido al hecho de que supuestamente evitarían o curarían la infección por COVID-19.
- ✓ Advierte la urgencia de tomar una decisión de compra mediante reclamos de escasez como "solo disponible hoy", "agotar rápidamente" o similar.
- ✓ Le exige hacer clic en páginas desconocidas o proporcionar información personal sin razón motivada para obtener información sobre un producto o compra.
- ✓ Le informa sobre las condiciones del mercado utilizando logos como el "precio más bajo del mercado", "el único producto que puede curar las infecciones por COVID-19" o similar.

## ¡¡¡ NO LO DUDE !!!!

### La denuncia nos beneficia todos

Puede colaborar activamente en la detección de prácticas engañosas o agresivas. Si detecta este tipo de prácticas póngase en contacto en:

[consultas.incoex@salud-juntaex.es](mailto:consultas.incoex@salud-juntaex.es)

Más información en <https://saludextremadura.ses.es/incoex/>

**Comisión Europea:** [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/scams-related-covid-19\\_es](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/scams-related-covid-19_es)



# MEDIDAS DE APOYO A COLECTIVOS VULNERABLES.

Covid-19



## Los consumidores deben tener en cuenta:

En relación al **Real Decreto Ley 8/2020 de 17 de Marzo, de medidas urgentes y extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19**, debemos prestar especial atención al capítulo I.

Este capítulo articula una serie de **medidas de apoyo a familias y colectivos vulnerables, que se ven particularmente afectados por las circunstancias actuales:**

✓ Garantía de suministro de agua y energía a consumidores vulnerables. No podrá ser cortado el suministro de agua y electricidad a consumidores vulnerables o en riesgo de exclusión social RD 897/2017.

✓ Se prorroga de forma automática hasta el 15 de Septiembre de 2020 la vigencia del bono social.

✓ Se congelan los precios del gas para los próximos dos meses.

✓ Moratoria de deuda hipotecaria para la adquisición de vivienda habitual para personas con vulnerabilidad económica (deudor que pasa a estar desempleado, empresario que ve reducidos drásticamente sus ingresos..). Posibilidad de solicitar la moratoria para aquellos cuya hipoteca más gastos y suministros básicos supere el 35% de los ingresos familiares.

✓ Garantía en el mantenimiento de los servicios de comunicaciones electrónicas y banda ancha. No podrán suspenderse o interrumpirse estos servicios.

✓ Garantía en la prestación del servicio universal de telecomunicaciones. Se garantiza la continuidad y la calidad de los servicios contratados.

✓ Se suspenden las portabilidades que no estén en curso. No se podrán gestionar cambios de compañía.

✓ Interrupción de plazos de devolución de productos durante la vigencia del estado de alarma y sus correspondientes prórrogas para productos comprados bajo cualquier modalidad, bien presencial, bien online. El cómputo de plazos se reanudará tras finalizar el estado de alarma.

Para ver el texto completo:

[http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/Fiscal/662116-rd-ley-8-2020-de-17-mar-medidas-urgentes-extraordinarias-para-hacer-frente.html#a5](http://noticias.juridicas.com/base_datos/Fiscal/662116-rd-ley-8-2020-de-17-mar-medidas-urgentes-extraordinarias-para-hacer-frente.html#a5)





# ELECTRICIDAD

## MEDIDAS ADOPTADAS POR EL GOBIERNO:

*Se recogen en dos decretos:*

Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. Entró en vigor el 14/03/2020 y tendrá una vigencia de 15 días naturales, si bien, sucesivos decretos podrían modificar o ampliar las medidas establecidas en él.

Real Decreto-ley 8/2020 de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19. Entró en vigor el 18/03/2020 y las medidas contenidas en él mantendrán su vigencia durante el plazo de un mes, sin perjuicio de que puedan prorrogarse por el Gobierno mediante un nuevo Real Decreto-ley.

Las medidas de protección a los consumidores relativas a los suministros de **gas y electricidad** son:

✘ Los suministradores de energía eléctrica, gas natural y agua **no podrán suspender el suministro a aquellos consumidores considerados como vulnerables**, vulnerables severos o en riesgo de exclusión social, de acuerdo con la definición contenida en los *artículos 3 y 4 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos.*

✘ **Se han prorrogado hasta el próximo 15 de septiembre de 2020 la vigencia de los Bonos Sociales de Electricidad que tenían que caducar antes de dicha fecha.**

✘ Se congela la TUR de gas natural para los dos próximos trimestres.

✘ Se congela el precio de los GLPs (butano) envasados y por canalización para los próximos 6 meses.

✘ Durante el estado de alarma o sus posibles prórrogas, se interrumpe el plazo para la devolución de productos comprados por cualquier modalidad, bien presencial bien on-line.

✘ Prórroga por un año, desde el 15/03/2020, de la vigencia del documento nacional de identidad.



Medidas tomadas por el Grupo Iberdrola ante la pandemia del COVID 19:

✓ Se ha activado un **plan de asesoramiento** a clientes para adaptar su tarifa a la que sea más ventajosa.

✓ Se permitirá a hogares, pymes y autónomos que lo soliciten la **flexibilización de los pagos**, mediante el fraccionamiento de las facturas hasta en 12 meses y sin coste.

✓ Los puntos de atención presencial de Iberdrola se encuentran cerrados. Para la atención y asesoramiento a los consumidores, recordamos que tenemos a su disposición nuestros canales digitales, así como nuestro servicio de atención telefónica, a cualquier hora del día y todos los días de la semana.

✓ A través de la Web de CURENERGÍA se facilitarán los mensajes informativos relativos correspondientes a la prórroga de los Bonos Sociales eléctricos.



# ELECTRICIDAD

## Planes de pago:

Ante la extraordinaria situación a **facilitar el pago de** sderivada del COVID-19, Iberdrola quiere dar facilidades de pago para clientes que tengan dificultades en saldar facturas pendientes.

Desde este momento y con carácter general, a todos los clientes con dificultades de pago que lo soliciten (tanto personas físicas como jurídicas), **les vamos a facilitar el pago de sus facturas sin coste adicional mediante planes de pago de hasta 12 meses.** Si es posible, los planes de pago tendrán asociada domiciliación bancaria.

Con el fin de que el cliente tenga constancia de las condiciones (número de cuotas, fecha de pago de las mismas, etc.), se intentará enviar a un email del cliente el documento disponible en Delta al generar el Plan.

## EL BONO SOCIAL



Tal y como establece la Disposición Adicional 4ª del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, **quedan suspendidos los plazos de caducidad del Bono Social de electricidad durante el plazo de vigencia del estado de alarma.** Los beneficiarios del Bono recibirán próximamente un aviso en factura sobre los plazos en los que, en su caso, podrán realizar la correspondiente solicitud de renovación.



## Medidas tomadas por Endesa en relación al COVID-19.

- ✓ Suspender de forma temporal, en cumplimiento del RD, la atención presencial a clientes en oficinas comerciales y puntos de servicio.
- ✓ Reforzar y limitar la **atención comercial al canal telefónico y online.**
- ✓ **Paralizar los cortes de suministro y bajas por impago de gas y electricidad a todos los clientes.**
- ✓ **Prestación de Servicios de Urgencia:** ponemos a tu disposición los equipos técnicos necesarios y adecuados para atender las reparaciones urgentes de electricidad, electrodomésticos, gas y equipamientos (calderas, termos...).
- ✓ Las medidas se aplican desde el 16 de marzo de 2020 mientras dure la aplicación del estado de alarma y no se publique otra normativa adicional al respecto.

### Canales de Atención de Endesa durante la emergencia sanitaria:

#### Gestiones Endesa Energía:

Centro de Atención Telefónica: 800 760 909  
A través de la web [www.endesa.com](http://www.endesa.com)

#### Gestiones Energía XXI:

Centro de Atención Telefónica: 800 760 333  
A través de la web [www.energiaxxi.com](http://www.energiaxxi.com)

#### Gestiones Bono Social (Energía XXI)

App ENERGÍAXXI Bono Social (disponible en IOS y Android)  
Email: [bonosocial@energiaxxi.com](mailto:bonosocial@energiaxxi.com)



# ELECTRICIDAD

## Naturgy

### INICIATIVAS FRENTE AL COVID-19

✓ **Aplazamiento de pago de facturas de Gas y electricidad a particulares y Pymes y autónomos.**

Naturgy aplazará el pago de las facturas de electricidad, gas y servicios de todos sus clientes domésticos **que se emitan a partir de ahora**. El objetivo es mitigar el efecto del virus en la economía familiar ante el incremento del consumo doméstico, derivado del confinamiento de la población ordenado por el Gobierno para tratar de frenar la curva de contagios de esta pandemia.

La compañía extiende el alcance de esa iniciativa a todos sus clientes domésticos con tarifas liberalizadas, más de cuatro millones, tras ponerla en marcha inicialmente para pymes y autónomos

La compañía facilita el pago de los recibos del segundo trimestre de este año hasta septiembre de 2021, para que sus clientes puedan contar de mayor liquidez en los próximos meses.

Naturgy ofrece así a los hogares y pequeños empresarios un periodo de carencia de hasta 6 meses, flexibilizando el cobro de los recibos en los 12 meses siguientes.

✓ **Moratoria hasta 15 de septiembre de vencimientos del bono social.**

✓ **Atención médica gratuita a sus clientes On line o por teléfono.**



Naturgy facilita a todos sus clientes durante estos meses, de forma gratuita, atención médica mediante videollamada, con el objetivo de que los ciudadanos puedan hacer consultas de salud sin necesidad de salir de casa. De esta manera, la compañía continúa trabajando en su compromiso de ayudar a contener la propagación del Coronavirus y en línea con la iniciativa impulsada desde el Ministerio de Sanidad 'Yo me quedo en casa'.

Las consultas podrán realizarse todos los días de la semana, las 24h, mediante llamada telefónica, página web o aplicación online. Este servicio incluye información médica de primeras actuaciones en casos de emergencia, medicación y posología para pediatría y medicina general. En caso de emergencia, se avisará al servicio 112 para envío de ambulancia en el territorio nacional.

✓ **Suministro de electricidad y gas gratuito a hoteles y residencias que cedan sus instalaciones a la Sanidad Pública.**

✓ **Paralización de cortes de suministro.**

Naturgy tiene el compromiso de no realizar ningún corte de luz ni gas a sus clientes vulnerables durante el tiempo que dure la alerta sanitaria en todo el país..

✓ **Refuerzo de la atención urgente.**

✓ **Refuerzo de infraestructuras críticas.**



# ELECTRICIDAD



## Los medios nos aclaran las dudas...



**Me he quedado sin trabajo o estoy ingresando menos por la crisis del Covid-19, ¿me pueden cortar el agua, la luz o el gas si no pago la factura?** No. El **Gobierno de España** aprobó este martes un paquete de medidas económicas y laborales para enfrentar la situación de emergencia provocada por el coronavirus. Entre ellas, se garantiza a los hogares españoles los suministros de agua, luz y gas. Hasta ahora, la medida de prohibir la interrupción del suministro estaba destinada a la familias más vulnerables de nuestro país. Sin embargo, ahora, también podrán acogerse a ella las familias y personas que dejen de cobrar de manera temporal a causa de la crisis del **Covid-19**.

**Las compañías de agua, luz y gas me perdonarán la deuda por no pagar las facturas durante el estado de alarma?** No. Lo que proponen a los ciudadanos son una serie de **moratorias**, que son prórrogas en el plazo del pago de una deuda. En otras palabras, diversas compañías que proporcionan agua, luz o gas van a flexibilizar los métodos de pago de su suministro. Pero cada empresa es un mundo por lo que los maneras que van a emplear para ayudarle son diversas: se lo pueden fraccionar en plazos sin intereses, se lo pueden aplazar hasta que pase el periodo de estado de alarma u otras formas.

**La empresa que me proporciona luz y gas es Iberdrola, ¿cuál será la moratoria que aplique para el pago de mis facturas?** Podrá fraccionar en **doce meses**, sin ningún tipo de coste adicional, los recibos de estos bienes. Ofrece esta ayudada a todos sus clientes, ya sean hogares, pymes y autónomos. Pero, ¡ojo!, debe solicitarlo a través de la web o su teléfono de atención al cliente.

**¿Qué pasa si el que me proporciona la luz y el gas es**

**Endesa?** La medida que va a tomar es "aplazar" los recibos de **marzo** o lo meses que no pueda pagar su factura a raíz de la crisis del **Covid-19**. Por ejemplo, si usted no puede pagar la mensualidad de marzo -porque no ha ingresado- puede solicitar el aplazamiento y al final de **abril** le cobrarían ambas facturas, ya que "las facturas se siguen generando normalmente". En todo caso, usted puede solicitar la moratoria si ahora no puede sufragar su recibo.

**La compañía que me da luz y gas es Naturgy, ¿qué medida ha previsto para aliviarme en el pago durante la crisis del coronavirus?** Al igual que **Endesa**, la moratoria que le propone a usted, como cliente, es aplazar el pago de las facturas que se emitan durante el periodo de la crisis del coronavirus. El motivo, nuevamente, sería aliviarle de este gasto al entender las dificultades de los ciudadanos para ingresar en el periodo de estado de alarma. Sin embargo, el aplazamiento de **Naturgy** es algo más concreto. Podrá pagar su recibo durante la **segunda mitad del año**. Esta compañía energética se hará cargo de sus recibos de manera temporal y le financiará, al ser su cliente, durante **seis meses** sin ningún tipo de interés.

**Y, en el caso del agua, ¿qué medidas prevén las suministradoras para aliviar a los consumidores del pago de sus recibos durante el estado de alarma?** El suministro del agua es una competencia municipal. Así que es recomendable que se informe de qué hará su **Ayuntamiento**. Lo que está claro es que, respondiendo a la emergencia nacional y al Decreto del Gobierno, "no podrán cortar el suministro de agua potable mientras dure el estado de alarma".



# MORATORIA HIPOTECARIA



## REQUISITOS:

✓ Extraordinarias dificultades para atender al pago del deudor hipotecario, fiador o avalista, de la vivienda habitual.

✓ Pérdida sustancial de ingresos o caída de ventas (empresa), o situación de desempleo (trabajador).

✓ Que el conjunto de los ingresos de la unidad familiar no supere, en el mes anterior a la solicitud:

1. Con carácter general, el límite de tres veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples mensual (en adelante IPREM).

2. Este límite se incrementará en 0,1 veces el IPREM por cada hijo a cargo en la unidad familiar. El incremento aplicable por hijo a cargo será de 0,15 veces el IPREM por cada hijo en el caso de unidad familiar monoparental.

3. Este límite se incrementará en 0,1 veces el IPREM por cada persona mayor de 65 años miembro de la unidad familiar.

4. En caso de que alguno de los miembros de la unidad familiar tenga declarada discapacidad superior al 33 por ciento, situación de dependencia o enfermedad que le incapacite acreditadamente de forma permanente para realizar una actividad laboral, el límite previsto en el subapartado i) será de cuatro veces el IPREM, sin perjuicio de los incrementos acumulados por hijo a cargo.

5. En el caso de que el deudor hipotecario sea persona con parálisis cerebral, con enfermedad mental, o con discapacidad intelectual, con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33 por ciento, o persona con discapacidad física o sensorial,

con un grado de discapacidad reconocida igual o superior al 65 por ciento, así como en los casos de enfermedad grave que incapacite acreditadamente, a la persona o a su cuidador, para realizar una actividad laboral, el límite previsto en el subapartado 1 será de cinco veces el IPREM.

✓ Que la cuota de la hipoteca, más los gastos y suministros básicos, resulte igual o superior al 35% de los ingresos netos de la unidad familiar.

## DOCUMENTACION PARA SOLICITAR MORATORIA EN LAS HIPOTECAS EN EL ESTADO DE ALERTA

Acompañar a la de solicitud:

✓ Certificado de desempleo con indicación de cuantías percibidas por prestaciones o subsidios (trabajador por cuenta ajena).

✓ Para los autónomos, certificado de Hacienda sobre la declaración de cese de actividad.

✓ Libro de Familia y Certificado de empadronamiento.

✓ Acreditación de discapacidad o dependencia, según el caso para realizar actividad laboral.

✓ Escrituras de compra-venta, préstamo hipotecario y nota simple.

✓ Declaración responsable.

**Para más información más detallada, visite nuestra web:**

[http://www.masamano.com/doc/publicaciones/resumen\\_ley8-2020.pdf](http://www.masamano.com/doc/publicaciones/resumen_ley8-2020.pdf)

**Para descargar la solicitud:**

[http://www.masamano.com/doc/publicaciones/solicitud\\_moratoria\\_hipotecas\\_covid19.pdf](http://www.masamano.com/doc/publicaciones/solicitud_moratoria_hipotecas_covid19.pdf)



# MORATORIA DE CRÉDITOS AL CONSUMO

Conforme al *RDL 11/2020, de 31 de marzo*, el Gobierno ha aprobado una moratoria para créditos al consumo que no sean destinados al pago de hipotecas. De esta medida podrán beneficiarse aquellas personas que, a causa de la situación de estado de alarma, hayan sufrido un menoscabo en sus ingresos y estén en los supuestos que le confieren la condición de consumidor vulnerable.



## CONTRATOS DE TRACTO SUCESIVO

*(Gimnasios, academias, colegio, comedor escolar, eventos, actividades puntuales, etc.)*



En los contratos relativos a servicios de tracto sucesivo, deberán tenerse en cuenta las circunstancias de cada caso así como los términos y condiciones contenidos en los respectivos contratos. En todo caso, de acuerdo con lo dispuesto en el *artículo 32.2 de la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura*, los afectados deberán contactar en primer lugar con las empresas para solicitar una solución o compensación.

Otro supuesto que contempla el Real Decreto-ley es el de los servicios de tracto sucesivo, que son aquellos contratados y pagados pero no disfrutados por la declaración del estado de alarma. Es el caso de, entre otros, academias de idiomas, residencias de estudiantes, gimnasios o escuelas infantiles. En este apartado, el Gobierno resuelve que antes de la devolución del dinero, la empresa podrá ofrecer una recuperación de los servicios, una vez haya terminado el estado de alarma. En caso de que el cliente no acepte la recuperación, se procederá a la devolución del dinero.

Asimismo, y para garantizar la continuidad del servicio, las empresas no podrán cobrar nuevas cuotas ni cancelar el contrato.



# VELATORIOS Y CEREMONIAS FÚNEBRES

*Orden SND/298/2020, de 29 de marzo, por la que se establecen medidas excepcionales en relación con los velatorios y ceremonias fúnebres para limitar la propagación y el contagio por el COVID-19.*

El Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, establece que la asistencia a los lugares de culto y a las ceremonias civiles y religiosas, incluidas las fúnebres, se condicionan a la adopción de medidas organizativas consistentes en evitar aglomeraciones de personas, en función de las dimensiones y características de los lugares, de tal manera que se garantice a los asistentes la posibilidad de respetar la distancia entre ellos de, al menos, un metro. No obstante, debido a las especiales características que rodean las ceremonias fúnebres, es difícil asegurar la aplicación de las medidas de contención y distanciamiento con la separación interpersonal de más de un metro necesaria para limitar la propagación del virus. Por otra parte, en el caso del COVID-19, familiares o allegados del fallecido han podido ser contactos estrechos por lo que deberán permanecer en sus casas observando la cuarentena correspondiente. La evolución de la epidemia del COVID-19 en España ha supuesto un importante incremento de fallecidos por esta enfermedad, que se unen a los fallecidos por otras causas.

Esta circunstancia exige la adopción de nuevas medidas extraordinarias para evitar la propagación y contagio relacionados con los velatorios o la celebración de las ceremonias civiles y religiosas vinculadas a los funerales, así como medidas para garantizar la protección de los usuarios de servicios funerarios.

Por ello, se hace preciso **prohibir todos los velatorios, tanto en instalaciones públicas como privadas, restringir otras ceremonias fúnebres, independientemente de la causa del fallecimiento, y regular algunas de las condiciones de contratación de los servicios funerarios.**

Aplicación a todos los fallecimientos que se produzcan en España durante la vigencia del estado de alarma.

Se prohíben los velatorios en todo tipo de instalaciones, públicas o privadas, así como en los domicilios particulares.

La participación en la comitiva para el enterramiento o despedida para cremación de la persona fallecida se restringe a un máximo de tres familiares o allegados, además, en su caso, del ministro de culto o persona asimilada de la confesión respectiva para la práctica de los ritos funerarios de despedida del difunto. En todo caso, se deberá respetar siempre la distancia de uno a dos metros entre ellos.

Durante el periodo de vigencia del estado de alarma, los precios de los servicios funerarios no podrán ser superiores a los precios vigentes con anterioridad al 14 de marzo de 2020. En el caso de servicios ya abonados a precios superiores a los establecidos con anterioridad al 14 de marzo de 2020, la empresa deberá iniciar de oficio la devolución de la diferencia,



# OTRAS NOTICIAS

## RELEVANTES

ORGANISMOS AUTÓNOMICOS DE RECAUDACIÓN  
MEDIDAS RELATIVAS A LA GESTIÓN RECAUDATORIA



DIPUTACIÓN DE CÁCERES

**Impuesto de Vehículos de Transmisión Mecánica** se amplía su periodo de pago hasta el próximo 1 de junio.

**Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)** se retrasa en un mes el periodo de pago en voluntaria, del 25 junio al 1 de septiembre, el mismo plazo de ampliación respecto a los dos primeros cargos de las domiciliaciones.

**Impuesto de Actividades Económicas (IAE)**, el periodo de pago en voluntaria permanece en las fechas previstas, del 2 de septiembre al 5 de noviembre, pero los cargos de los recibos domiciliados se retrasarán un mes (la primera fracción el 5 de octubre, y la segunda el 3 de diciembre).

Los plazos para el abono de las tasas de periodo anual cuya gestión recaudatoria ceden los ayuntamientos al OAR se retrasarán cuatro meses en la mayoría de los casos.

En lo que respecta a los plazos de abono en voluntaria de las tasas de Promedio (agua y recogida de residuos sólidos urbanos), se amplían en voluntaria entre uno y tres meses, del 20 de marzo-2 de junio al 1 de julio-1 de septiembre.

**Impuesto sobre Vehículos**, se ampliará hasta el 20 de Junio de 2020.

**Impuesto sobre Bienes Inmuebles**, tanto de naturaleza Urbana como Rústica, el período voluntario de pago tendrá lugar entre el 20 de Mayo y el 20 de Agosto.

**Fraccionamiento de pago.** En función de la cuantía, la cuota tributaria puede ser abonada en plazos mensuales que van entre los 6 y los 36 meses. En relación a los contribuyentes que tienen deuda fraccionada en la actualidad se ha aprobado adoptar la siguiente medida: aquellos fraccionamientos de pago que tengan plazos con vencimiento en el mes de Abril, esto es, 5 de Abril o 20 de Abril, no serán cargados en cuenta en mencionadas fechas. Será en el mes de Mayo cuando se reanuden los cargos en cuenta de los plazos fraccionados -5 de Mayo o 20 de Mayo-.

Las denominadas "entregas a cuenta" que perciben del OARGT la mayoría de los ayuntamientos, en calidad de anticipos de recaudación, permiten una entrada mensual de ingresos, que facilita la estabilidad en la financiación de los servicios municipales, seguirán recibiendo en tiempo y forma estas entregas a cuenta.

Se ha establecido un nuevo calendario fiscal, que modifica la inmensa mayoría de los plazos de abono en voluntaria, así como las fechas de cargos de las domiciliaciones.

**BADAJOZ:** <https://oar.dip-badajoz.es/calendario>

**CÁCERES:** <http://www.oargt.dip-caceres.org/covid-19/covid-19.html>



# APERTURA ACTIVIDADES COMERCIALES

*DECRETO-LEY 1/2020, de 18 de marzo, por el que se establecen medidas liberalizadoras de los horarios de apertura de las actividades comerciales habilitadas por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionado por el COVID 19.*

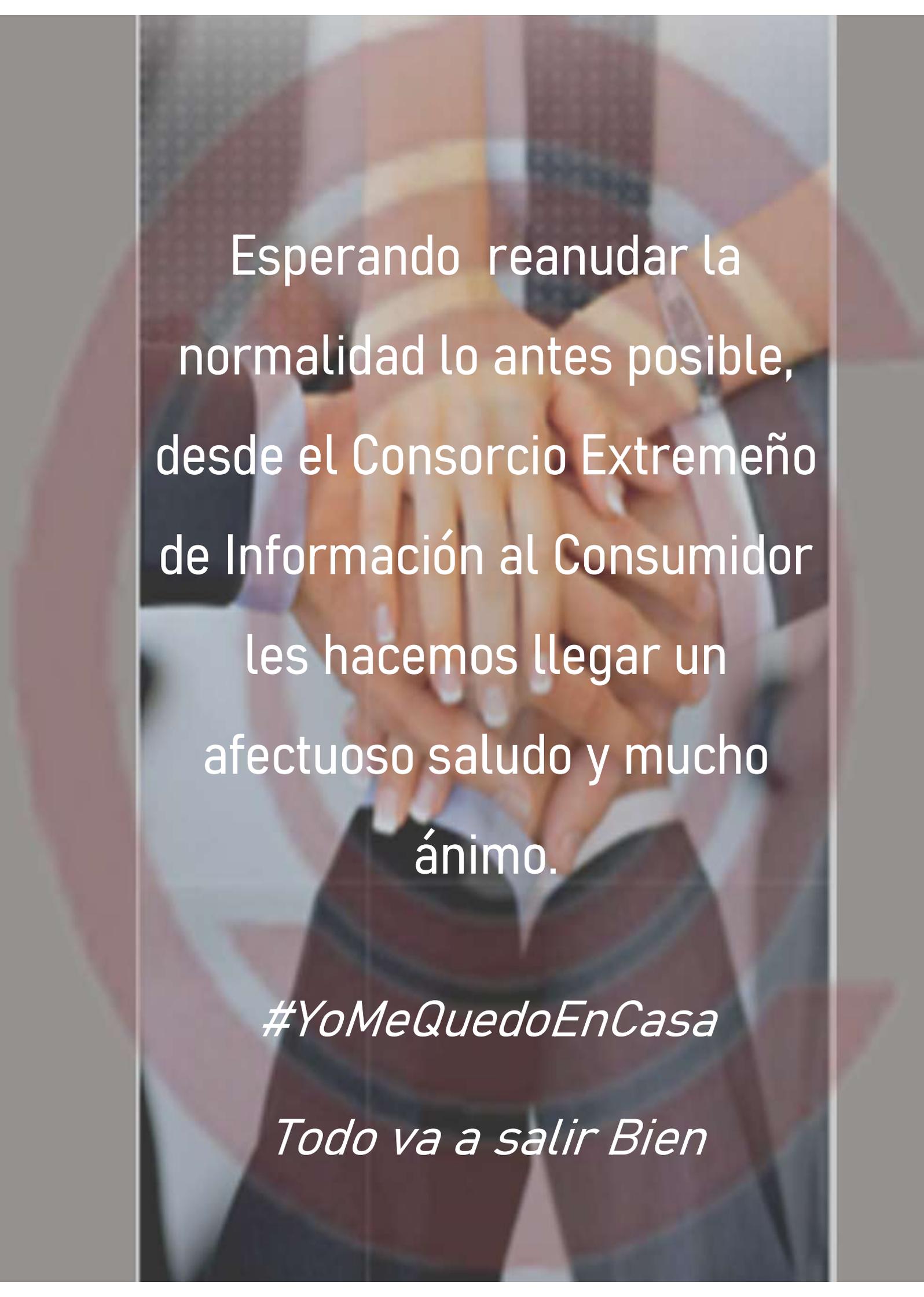
El mencionado Real Decreto establece medidas de contención en el ámbito de la actividad comercial que tienen como objetivo último proteger la salud y la seguridad de los ciudadanos, tras la situación de emergencia de salud pública generada.

Se hace necesario flexibilizar los horarios comerciales, de tal manera que cumpliendo con todas las exigencias y recomendaciones sanitarias, los consumidores puedan adquirir los productos de primera necesidad con todas las garantías, hecho que contribuye a evitar la propagación del virus.

Podrán permanecer abiertos al público durante los días no hábiles a efectos comerciales, solo y exclusivamente para la venta de productos y servicios básicos:

1. Alimentación, bebidas, productos y bienes de primera necesidad.
2. Productos veterinarios, médicos, ópticas y productos ortopédicos.
3. Productos higiénicos.
4. Prensa y papelería.
5. Combustible para la automoción.
6. Equipos tecnológicos y de telecomunicaciones.
7. Alimentos para animales de compañía.





Esperando reanudar la normalidad lo antes posible, desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor les hacemos llegar un afectuoso saludo y mucho ánimo.

*#YoMeQuedoEnCasa*

*Todo va a salir Bien*



# Noticias de actualidad

USTED  
DEBE  
SABER



**¿Hay que seguir pagando el gimnasio, las clases de inglés y la guardería aunque no vayamos?**

<https://www.elmundo.es/economia/ahorro-y-consumo/2020/03/14/5e6b6c8421efa0e07e8b45fd.html>

**Viaje cancelado por el coronavirus?. Estos son tus derechos como pasajero**

[https://cadenaser.com/emisora/2020/03/13/radio\\_ibiza/1584105474\\_260778.html](https://cadenaser.com/emisora/2020/03/13/radio_ibiza/1584105474_260778.html)

**El Gobierno podrá racionar la gasolina y fijar precios de luz y gas**

<https://www.expansion.com/empresas/2020/03/16/5e6eb834e5fdea521d8b45b4.htm>

**"Los usuarios podrán reclamar anulaciones, es una causa de fuerza mayor"**

[https://cadenaser.com/programa/2020/03/15/ser\\_consumidor/1584252010\\_135334.html](https://cadenaser.com/programa/2020/03/15/ser_consumidor/1584252010_135334.html)

**El derecho de reembolso por la cancelación de viajes ante la circunstancia imprevisible y extraordinaria de pandemia global por Covid-19**

<http://noticias.juridicas.com/conocimiento/articulos-doctrinales/14948-el-derecho-de-reembolso-por-la-cancelacion-de-viajes-ante-la-circunstancia-imprevisible-y-extraordinaria-de-pandemia-global-por-covid-19/>

**El Consejo de Consumidores y Usuarios se pronuncia sobre los derechos de la ciudadanía ante el Estado de Alarma**

<https://www.elperiodicodeaqui.com/epda-noticias/el-consejo-de-consumidores-y-usuarios-se-pronuncia-sobre-los-derechos-de-la-ciudadania-ante-el-estado-de-alarma/205613>

**Consejos para realizar compras online seguras y evitar estafas durante el confinamiento por el coronavirus**

<https://www.20minutos.es/noticia/4189270/0/consejos-para-realizar-compras-online-seguras-y-evitar-posibles-estafas-en-estas-semanas-de-confinamiento/>

**Las eléctricas se adelantan a las medidas de apoyo a los consumidores**

[https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/03/18/companias/1584544316\\_249203.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/03/18/companias/1584544316_249203.html)

**Las portabilidades quedan prohibidas y las operadoras no podrán cortar el servicio por impago**

<https://bandaancha.eu/articulos/portabilidades-moviles-fijos-quedan-9696>

**El acceso al bono social se ampliará a desempleados por coronavirus**

<https://www.deia.eus/actualidad/coronavirus/2020/03/19/acceso-bono-social-ampliara-desempleados/1025752.html>

**Viajar durante el estado de alarma: las dudas sobre vuelos, trenes, devolución de dinero y países vetados**

[https://www.lespanol.com/sociedad/20200319/viajar-estado-alarma-coronavirus-vuelos-trenes-devolucion-anulaciones-dinero/475704012\\_0.html](https://www.lespanol.com/sociedad/20200319/viajar-estado-alarma-coronavirus-vuelos-trenes-devolucion-anulaciones-dinero/475704012_0.html)

**Xiaomi facilita la reparación de smartphones, las garantías y devoluciones**

<https://www.merca2.es/xiaomi-facilita-reparacion-smartphones-a-domicilio/>

**Endesa permitirá disminuir la potencia contratada para hacer frente al Covid-19**

[https://www.elconfidencial.com/empresas/2020-03-17/endesa-permitira-disminuir-la-potencia-contratada-para-hacer-frente-al-covid-19\\_2503564/](https://www.elconfidencial.com/empresas/2020-03-17/endesa-permitira-disminuir-la-potencia-contratada-para-hacer-frente-al-covid-19_2503564/)

**Pagar las facturas durante el estado de alerta: dudas sobre moratorias, recibos de la luz, gas y agua**

[https://www.lespanol.com/sociedad/20200319/pagar-facturas-alerta-dudas-moratorias-recibos-agua/475952892\\_0.html](https://www.lespanol.com/sociedad/20200319/pagar-facturas-alerta-dudas-moratorias-recibos-agua/475952892_0.html)

**La factura de la luz se elevará en 26 euros durante el confinamiento por el coronavirus**

<https://www.elmundo.es/economia/2020/03/24/5e79d227fdddfc01e8b45f3.html>

**Plazos tributarios, medidas urgentes extraordinarias.**

<https://elderecho.com/la-situacion-los-plazos-tributarios-tras-real-decreto-ley-8-2020-17-marzo-medidas-urgentes-extraordinarias-frente-al-impacto-economico-social-del-covid-19>

**Moratoria de hipotecas: Bankia pide cumplir "un supuesto" de vulnerabilidad pero 8 bancos exigen los 4**

<https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=15282>

USTED  
DEBE  
SABER



# Boletín de Información al Consumidor

## CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO EN EXTREMADURA

### **C.M.C. Sierra Suroeste**

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

### **C.M.C. Valle del Alagón**

Plaza de España, nº 1  
10810 MONTEHERMOSO  
Tlfno: 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  
Tlfno: 924 84 92 36 - Fax: 924 84 79 13

### **C.M.C. Tajo Salor**

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

### **C.M.C. Vegas Bajas**

Plz. España, 8 - 1ª planta (Casa del  
navegante)  
06480 MONTIJO  
Tlfno: 924 45 41 29 (Ext. 5).

### **C.M.C. Campiña Sur**

C/ Concepción Arenal, nº 17  
06920 AZUAGA  
Tlfno: 924 89 07 92 - Fax: 924 89 07 92

### **C.M.C. Tentudía**

Ronda de Segura de León, 7  
06260 MONESTERIO  
Tlfno: 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  
Tlfno: 927 34 51 17 - Fax: 927 34 82 26

### **C.M.C. Comarca de Olivenza**

Edificio CIT  
C/ Rusia 1-2º planta  
06100 OLIVENZA  
Tlfno: 924 90 49 82 Fax: 924 49 01 17

### **C.M.C. Municipios Gadiana**

Plaza de Hernán Cortés 3  
06411 MEDELLÍN  
Tlfno.: 924 82 28 10 - Fax: 924 82 27 49

### **C.M.C. Servicios Social de Base Zona de Barros**

C/ del Pilar, s/n (Emisora de radio).  
06207 ACEUCHAL  
Tlfno: 924 68 72 95

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

C/ Infanta Cristina, s/n  
06220 VILLAFRANCA DE LOS BARROS  
Tlfno: 924 52 09 75 - Fax: 924 52 09 76

### **C.M.C. Comarca de Trujillo**

C/ Fray Jerónimo de Loaisa, 46 bajo  
10200 TRUJILLO  
Tlfno: 927 32 33 15 - Fax: 927 32 34 16

### **C.M.C. Sierra de Montánchez**

Avda. Adolfo Suárez, nº 4.  
10186 TORRE DE SANTA MARÍA  
Tlfno: 927 38 90 32 - Fax: 927 38 90 31

### **C.M.C. Villuerca-Ibores-Jara**

C/ Iglesia, nº 34  
10120 LOGROSÁN  
Tlfno: 927 15 98 12 - Fax: 927 36 04 78

### **C.M.C. La Vera**

Paseo Ruiz Giménez, s/n  
10450 JARANDILLA DE LA VERA  
Tlfno: 927 17 22 94 - Fax: 927 56 00 19

### **C.M.C. Municipios Centro**

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

Consortio Extremeño de  
Información al Consumidor



# Boletín de Información al Consumidor

Consortio Extremeño de Información al Consumidor

## GERENCIA

C/ Adriano, Nº 4, 1º planta.  
06800 Mérida (Badajoz)

Tlf. 924 00 47 00

Fax. 924 00 47 17

E-mail: [consultas@masamano.com](mailto:consultas@masamano.com)

<http://www.masamano.com>

