



Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor

BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

Boletín Nº 70. Febrero de 2019

Elaborado por la Oficina de CMC Tentudía
y CMC Campiña Sur.



Isabel Uázquez Terrón
1950
Monesterio

FEBRERO

Consumo responsable.

“...me compraron mis primeros zapatos, sólo tenía esos. Para correr o jugar me los quitaba para que no se estropeasen. Cuando vino el primer carrusel al pueblo no había dinero para subirnos, así que esperaba a que se bajase la gente y saltaba para poder probarlo, en uno de los saltos se me cayó un zapato dentro de la atracción y estuve toda la noche yendo y viniendo hasta que pudieron cogérmelo. Sabía que si no volvía con él a casa no tendría calzado durante mucho tiempo...”.

**Instalaciones deportivas:
información, publicidad
y contratación.**

En este número:

- Entrevista del mes: Elisabeth Delgado Villalba. Propietaria del Salón deportivo Élide, Monesterio.
- Información general a los consumidores sobre publicidad y contratación en instalaciones deportivas.
- Noticias de actualidad.
- Cada vez más formación, información y educación.

visite nuestra web



www.masamano.com



Elisabeth Delgado Villalba.

Propietaria del Salón deportivo Élide, Monesterio.

¿Desde cuándo ejerce la actividad deportiva el Salón Élide?

En el salón hace 6 años, desde el 2014, ejerciendo la misma actividad en diferentes administraciones, 18 años.

¿Qué formación tiene en el ámbito del deporte?

Estudí Magisterio por la especialidad de educación física y primaria, y estoy en formación continua. Me gusta estar al día en materia de educación y deporte. Tengo cursos de todos los modelos y colores de aerobio, step, pilates, natación, fútbol, socorrista por la federación extremeña de salvamento, lo último que he hecho ha sido un máster en entrenamiento y gestión deportiva a nivel internacional, por nombrar alguno. Lo hago porque me encanta el deporte en general y en particular lo que beneficia a nuestra salud. Considero que es vital para tener una calidad de vida óptima en todas las etapas de nuestra vida.

¿Qué tipos de servicios se ofrecen en sus instalaciones?

En concreto son clases colectivas dirigidas a personas de todas las edades, ayudamos a la adquisición de hábitos saludables de alimentación y ejercicio, e intentamos por todos los medios que la personas que asistan a nosotros, se sientan bien física, mental y socialmente hablando. Ofrecemos clases dirigidas de gimnasia rítmica y aeróbica entre otras, además de otras disciplinas y modalidades de más actualidad.

¿Qué demandan más las personas usuarias?

Demandan actividades que puedan hacer atendiendo a sus características y necesidades, o sea que se adapte a su persona, ya no es cuestión de gustos, es cuestión de poder o no hacer por salud. Las clases dirigidas son las que más se demandan, nuestros usuarios quieren hacer las cosas bien y necesitan un apoyo continuo para estar seguros de su avance.

¿Qué tipo de requisitos y controles requieren este tipo de instalaciones?

Requisitos mil a la hora de su construcción, seguros, y controles anuales de extintores, iluminación,

ventilación. Y de piscina ya ni hablamos porque la normativa por la que nos quieren regir me va a impedir seguir con la actividad porque es excesiva burocracia y somos una instalación de tan solo de 18 bañistas.

¿Qué información ofrece a las personas que quieran acceder a sus servicios por primera vez? ¿En cuanto a publicidad, contratación y aspectos generales se refiere?

Un trato personal o telefónico, así como una página en Facebook donde se puede ver algunas de las cosas que hacemos. En cuanto a contratos según necesidad, por horas, por obra y servicio. Se aceptan pagos en metálico o con tarjeta, aportando siempre justificación de dichos abonos. No tenemos cuota de permanencia, pero sí pueden disfrutar de ventajas si asisten a más de una actividad.

¿Ofrece una información clara y completa en cuanto a precio, modalidades de pago y condiciones de prórroga, cancelación u otras?

Sí, además nuestros precios son muy asequibles, y con flexibilidad horaria previo aviso del alumno.

¿Qué forma de pago admite? ¿Hacen entrega a los usuarios un documento que justifique el pago del servicio (factura o justificante de pago)?

Todas, con sus correspondientes facturas o justificante de pago.

¿Le han presentado alguna vez alguna reclamación en consumo? En caso afirmativo, cuéntenos su experiencia.

No, nunca, intentamos que las personas estén bien con nosotros.

En febrero en Centro Mancomunado de Consumo cumple 10 años de servicio en Tentudía.

¿Conoce el servicio? ¿qué opinión tiene sobre el mismo?

Sí, conocemos el servicio, y resulta de ayuda para conocer todo aquello que nos rodea y mejorarlo en la medida de lo posible.



CONSIDERACIONES PREVIAS



Ponerse en forma y cuidar la salud ha sido y es una de las preocupaciones para buena parte de los consumidores. Dentro de este objetivo de ponernos en forma y de hacer algo de deporte, los gimnasios y empresas que se dedican a la actividad relacionada con el mantenimiento físico en general juegan un papel importante: precios asequibles, horarios flexibles y proximidad geográfica son parte del secreto de su éxito.

Bajo el epígrafe de instalaciones deportivas podríamos agrupar servicios del tipo de los gimnasios o los centros conocidos como spa; a su vez existen otro tipo de establecimientos que imparten actividades relacionadas también con el mantenimiento físico, tales como: centro de yoga, pilates, etc.

Lamentablemente, la proliferación de gimnasios “low cost”, que ofrecen unos precios muy competitivos a cambio de contratos de larga duración, hace que los consumidores deban estar más atentos a posibles contratos que puedan incluir algunas cláusulas que generen un desequilibrio entre derechos y obligaciones del consumidor y el establecimiento.

Es por esto, que desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, consideramos de vital importancia estar informados en cuanto a la publicidad, contratación y aspectos generales a la hora de acudir a este tipo de servicios.



- ⇒ Si exhiben los precios de los servicios ofertados por el establecimiento.
- ⇒ Si pone a disposición de los usuarios la dirección postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico, en la que el usuario pueda interponer quejas o reclamaciones o atender consultas.
- ⇒ Si dispone de hojas de reclamaciones y exhibe el cartel anunciador de hojas de reclamaciones (según normativa autonómica).

- ⇒ Si entrega a los usuarios un documento que justifique el pago del servicio (factura o justificante de pago). Sólo en los casos en que la anterior respuesta fuese afirmativa: si hacen constar los conceptos correspondientes a los servicios prestados, figura en ese documento la fecha de emisión y aparece en el justificante la identidad del titular del establecimiento, además, se refleja el precio de cada uno de los servicios, en su caso, y el total.

Información al usuario



Debemos tener en cuenta aspectos de carácter general, tales como:

- Las condiciones de la publicidad del centro (folletos, carteles, prensa, etc.), se corresponden con lo verdaderamente ofertado a los clientes.
- El centro hace entrega a los usuarios de las condiciones en que se presta el servicio. En su caso, la información sobre las distintas opciones de contratación (meses, horas al día, u otros períodos), es clara y completa en cuanto a precio, modalidades de pago y condiciones de prórroga, cancelación u otras.
- En los supuestos en los que se prevea financiación, se informa del T.A.E, importe de cada plazo, y fecha de los mismos.
- En las condiciones de contratación se cumple con la prohibición, de que la empresa se reserve la facultad de modificar unilateralmente cualquier tipo de condición (en especial los horarios de apertura, cierre, actividades u otras sustanciales), sin la previa comunicación a los usuarios y la posibilidad de que estos cancelen su contrato, con la devolución de las cantidades no consumidas.



- Se cumple con la prohibición de que el contrato obligue al consumidor a la cesión genérica o específica de datos, imágenes o informaciones de carácter personal para cualquier tipo de fin.
- Se cumple con la prohibición de que la empresa se exonere de todo tipo de responsabilidades, por daños en los bienes o lesiones causadas al consumidor.
- El modelo de contrato y la documentación a disposición de los usuarios, carecen de otras cláusulas abusivas.



RECOMENDACIONES

Si está pensando en acudir a un gimnasio, recuerde sus derechos como consumidor al contratar este servicio:

- ◇ **La elección.** Estudie varias ofertas de gimnasios antes de decantarse. Infórmese sobre cuáles son las actividades y clases que se incluyen y si tiene derecho a otros extras como taquillas o parking.
- ◇ **La baja.** Antes de firmar el contrato, infórmese de cómo y en qué momento es posible darse de baja.
- ◇ **Formas de pago.** Preste atención a la forma de pago y valore la conveniencia de elegir pagos mensuales frente a pagos por anticipado (abonos trimestrales, anuales, etc.).
- ◇ **La cuota de permanencia.** Infórmese sobre la cuota de permanencia que muchos gimnasios incluyen como requerimiento para beneficiarse de precios más bajos.
- ◇ **El contrato.** Compruebe que el contrato no incluya ninguna cláusula que pueda considerarse como abusiva como por ejemplo las que contemplen subidas de precio, cambio de horario o supresión de actividades de forma unilateral por el gimnasio y sin previo aviso. Es muy importante conservar el contrato de alta.
- ◇ **La publicidad.** Los usuarios tienen derecho a que la publicidad del gimnasio sea veraz, cierta y no induzca a error. Consérvela en cualquier caso, será vinculante en caso de conflicto. El gimnasio está obligado a colocar en lugar visible y en castellano información sobre su lista de tarifas y de las actividades que ofertan y la información sobre lo que incluye cada una.

- ◇ **La factura.** Exija una copia de la factura por el pago de los servicios que ha contratado o una copia del ticket de compra de los productos que ha adquirido dentro del gimnasio.
- ◇ En caso de que utilice el servicio de **taquillas**, procure no dejar objetos de valor dentro de ellas. En caso de que tenga que hacerlo, opte por las taquillas de alquiler (diferentes a las taquillas de monedas) ya que el establecimiento tiene el deber de custodia y vigilancia de lo que se deposita en este tipo de taquillas. Exija, para ello, un justificante del pago de la taquilla, que aparezca bien en el contrato con el gimnasio o en un recibo.
- ◇ **Reclamaciones.** En caso de no estar conforme con alguno de los servicios contratados puede presentar una reclamación en el establecimiento y presentándola en cualquier oficina del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.



Desde la Dirección General de Deportes de la Junta de Extremadura, se pone a disposición de los profesionales del sector deportivo una serie de documentos técnicos que permitan desarrollar su labor en pro de la calidad del sector deportivo. Se trata de un **Manual de Buenas Prácticas en Instalaciones Deportivas**, desarrollado por el Consejo Superior de Deportes, el Instituto de Biomecánica de Valencia y la Federación de Municipios y Provincias, en colaboración con todas las Comunidades Autónomas. Este manual es el resultado de la concienciación de las diferentes administraciones por conseguir unas instalaciones de calidad en la que poder realizar actividad físico deportiva segura y de calidad.

Para más información: <http://deportextremadura.gobex.es/index.php/infraestructuras-deportivas>

Además, disponen de un **Sistema de Gestión de Riesgos en las Instalaciones Deportivas** como herramienta destinada a aumentar la seguridad y la accesibilidad de las instalaciones deportivas de España en General y de Extremadura en particular basada en test de control y evaluación de las instalaciones deportivas.



El Centro Mancomunado de Consumo Campiña Sur – Tentudía, tiene dos sedes situadas en Azuaga y Monesterio respectivamente, y desde las que se atiende a los municipios que conforman tales Mancomunidades.

En el área de **Atención** tratamos de llegar al máximo número de personas posibles, atendiendo en oficina en la localidad de sede, pero también estableciendo un cuadrante de rutas por las localidades de las Mancomunidades, acercando el servicio a los habitantes de las zonas rurales sin necesidad de que éstos se movilicen y consiguiendo un acceso rápido a nuestro servicio. Para una gestión óptima de este método de trabajo contamos con la colaboración de profesionales de los ayuntamientos, quienes nos facilitan dicha tarea, y a quienes tenemos que agradecer desde aquí su ayuda.

En el área de **Información** se realizan colaboraciones puntuales en *Radio Monesterio*, *Radio Fuente de Cantos*, *Tentudiadirecto*, *Hoy edición de Monesterio*, *Monesterio Información* y el *Periódico de Extremadura*, donde se realizan programas de radio y se publican notas de prensa sobre las distintas campañas llevadas a cabo o aportando información de interés y de actualidad en materia de consumo. Además de publicar notas importantes en la web de la Mancomunidad de Tentudía y el Facebook propio del CMC.

El área de **Formación** está destinada a los Centros de Educación Infantil y Primaria, Centros de Educación Secundaria, Escuelas Profesionales, Asociaciones de todo tipo y Centros de Personas Mayores, los cuales muestran su interés año tras año en nuestra oferta educativa y nos permiten promulgar esta tarea tan necesaria y relevante, ya que la piedra angular de una sociedad de consumo es la actitud crítica y responsable de las personas que la conforman.

El año pasado hay que anotar que se celebraron en el CID Tentudía las **Jornadas del DM de la persona consumidora**. Para poder hacerlo contamos con la colaboración del Ayuntamiento de Monesterio, U MDF “Las Moreras”, la Escuela de Hostelería de Monesterio, la Escuela Profesional

Dinamiza Monesterio XI- Calera de León, Promedio y APAMEX. Las Jornadas se realizaron el día 16 de Marzo en las instalaciones del CID Tentudía y U.M.D.F. Las Moreras de Monesterio y se desarrollaron con éxito total ya que contó con un aforo de más de 300 personas durante el transcurso de las actividades que se desarrollaron a lo largo de toda la jornada. Las mismas estaban dirigidas tanto a niños y jóvenes como personas mayores y población adulta en general.

Las jornadas se desarrollaron en horario de mañana con talleres lúdico- didácticos, así como charlas informativas de temas de actualidad en materia de consumo, desayuno saludable y actividades de ocio y dinamización deportiva, entre otras.

Así mismo las **Jornadas del día del Mayor** fueron realizadas ese año en Monesterio, contando con la colaboración del Técnico de Dinamización Deportiva de la Mancomunidad Arturo Bernal. Este año como novedad se llevó a cabo un concurso de tortilla de patatas que tuvo mucho éxito entre las personas participantes, que pudieron además aprender sobre *Etiquetado Alimentario* y *Orientación en el medio*. Finalizamos con un tentempié que fue posible gracias a la colaboración del Ayuntamiento de Monesterio, además de aportar a los finalistas del concurso unos premios cedidos por Panadería Salvador y Embutidos Hermanos Quintero, a los que queremos agradecer desde aquí su predisposición y participación con nosotros.

Como valoración objetiva del 2018 podemos mencionar que los sectores más reclamados han sido telecomunicaciones en primer lugar, seguido de seguros y energía. Así mismo, en las acciones formativas e informativas realizadas en el pasado año, las materias más demandadas fueron las relacionadas con la sociedad de la información y consumo responsable y medio ambiente en general.

Este mes presentamos la formación realizada en CMC Tentudía y CMC Campiña Sur.

Cada vez más atención, formación e información



USTED
DEBE
SABER



El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor inicia en el mes de febrero una campaña informativa sobre aparcamientos y/o garajes de vehículos.

Actualmente buscar aparcamiento es una de las pesadillas de cualquier persona que se desplaza en su vehículo particular, más aún si se vive en una gran ciudad y pretende acceder al

centro para realizar alguna gestión. Para estos casos, los parkings se han convertido en una solución para no perder el tiempo y los nervios.

Al utilizar un servicio de estacionamiento de vehículos o parking, nos surge la duda de si nuestro vehículo estará seguro y de que lo encontremos en las mismas condiciones al regresar. Debemos tener en cuenta que algo tan cotidiano como sacar el ticket y estacionar en un parking supone establecer una especie de contrato del que se derivan derechos y obligaciones para ambas partes.

El objetivo principal de esta campaña es dar a conocer cuáles son las relaciones que se establecen al contratar un servicio de parking y proporcionar toda la información relativa a derechos y obligaciones que tenemos, para que la decisión de escoger un parking sea la mejor manera de irnos con la seguridad de que volveremos y encontraremos el coche en buenas condiciones.

Es por ello, que desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, consideramos de vital importancia informar a la población extremeña sobre esta materia, facilitar el conocimiento necesario para utilizar estos servicios de forma correcta y así conseguir evitar malos entendidos.

Para más información, visite nuestra web: www.masamano.com

Cinco derechos a los que no tienes que renunciar en las rebajas... y tres consejos

https://elpais.com/economia/2019/01/25/actualidad/1548429331_872723.html

La estafa en Airbnb: los 10 consejos para que no te timen, según la Guardia Civil

https://www.lespanol.com/sociedad/consumo/20190124/estafa-airbnb-consejos-no-timen-guardia-civil/370964009_0.html

Cuánto duran los electrodomésticos por marcas: lavadoras, 10 años de media

https://www.lespanol.com/sociedad/consumo/20190121/duran-electrodomesticos-marcas-lavadoras-anos-media/370213399_0.html

Mastercard crea guía para mejorar la seguridad de los pagos online

<https://www.mypress.mx/negocios/mastercard-crea-guia-mejorar-seguridad-pagos-online-4424>

Las estafas a través de Internet: ¿cómo detectarlas y actuar ante ellas?

<https://www.heraldo.es/noticias/aragon/2019/01/10/las-estafas-traves-internet-como-detectarlas-actuar-ante-ellas-1286204-300.html>

¿Cómo se puede devolver una compra en Internet?

<https://www.generacionyoung.com/lifestyle/como-se-puede-devolver-una-compra-en-internet/>

Sentencias que mejoran la protección de los pasajeros aéreos

<http://www.expansion.com/juridico/sentencias/2019/01/02/5c26629a46163f965b8b45fe.html>

Las empresas buscarán «mejorar» la vida del consumidor en la era de la cuarta revolución industrial

https://www.abc.es/economia/abci-empresas-buscaran-mejorar-vida-consumidor-cuarta-revolucion-industrial-201901240301_noticia.html

El Banco de España deja de emitir billetes de 500 euros desde este domingo

<https://www.20minutos.es/noticia/3547077/0/banco-de-espana-deja-emitir-billetes-500-euros-desde-este-domingo/#xtor=AD-15&xts=467263>

Anuncios que se ajustan al perfil del consumidor

<https://www.20minutos.es/noticia/3545627/0/anuncios-que-se-ajustan-perfil-consumidor/>

Los consumidores pagarán hasta 665 millones más por productos afectados por la tasa Google

https://www.abc.es/economia/abci-consumidores-pagaran-hasta-665-millones-mas-productos-afectados-tasa-google-201901291444_noticia.html

Seis consejos sobre cómo detectar aplicaciones fraudulentas para nuestro teléfono

https://www.lespanol.com/sociedad/consumo/20190130/consejos-detectar-aplicaciones-fraudulentas-telefono/372463615_0.html

Entra en vigor la normativa que obliga a indicar el país de origen de los lácteos en el etiquetado

<https://www.economista.es/empresas-finanzas/agro/noticias/9647180/01/19/Manana-entra-en-vigor-la-normativa-que-obliga-a-indicar-el-pais-de-origen-de-los-lacteos-en-el-etiquetado.html>



Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor

CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO

C.M.C. Sierra Suroeste

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

C.M.C. Valle del Alagón

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

C.M.C. Tajo Salor

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

C.M.C. Vegas Bajas

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

C.M.C. Campiña Sur

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

C.M.C. Tentudía

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

C.M.C. Comarca de Olivenza

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

C.M.C. Municipios Guadiana

Plaza de Hernán Cortés 3
06411 MEDELLÍN
Tífono.: 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
Tífono: 924 68 72 95

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

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

C.M.C. Comarca de Trujillo

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

C.M.C. Sierra de Montanchez

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

C.M.C. Villuerca-Ibores-Jara

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

C.M.C. La Vera

Paseo Ruiz Giménez, s/n
10450 JARANDILLA DE LA VERA
Tífono: 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
Tífono: 924 32 41 06 - Fax: 924 32 41 57

**Póngase en contacto
con nosotros:**

GERENCIA

C/ Adriano, Nº 4, 1º planta.

06800 Mérida

Badajoz

Tif. 924 00 47 00

Fax. 924 00 47 17

mail: consultas@masamano.com

web: www.masamano.com