



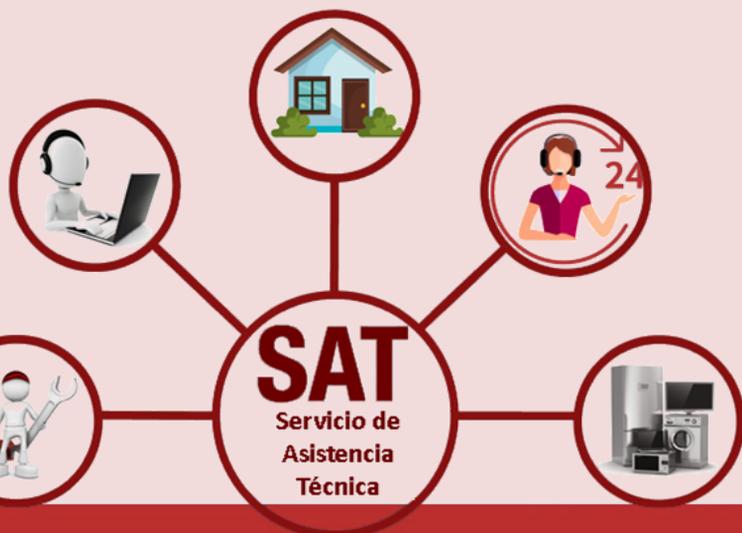
Boletín de Información al Consumidor

SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA

Nº 86. Julio 2020.

Además, en este número:

- Entrevista del mes: Julián Bravo Flores. Gerente de SAT BRAVO. Servicio Técnico Oficial de TEKA y JUNKERS, Cáceres.
- Devolución de las cantidades abonadas por los usuarios del IMSERSO.
- Modificación de medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al Covid-1.
- “Tasa COVID”.
- NOTA sobre la *Encuesta de Hábitos de compra y consumo durante el estado de alarma en Extremadura*.
- Otras noticias de actualidad.
- Cada vez más atención, formación e información.





Entrevista del mes

Julián Bravo Flores.

Gerente SAT BRAVO. Servicio Técnico Oficial de TEKA y JUNKERS, Cáceres.

Julián, para empezar, hablemos un poco de tu empresa: SAT BRAVO es una empresa dedicada al servicio oficial de electrodomésticos y calderas de las marcas TEKA Y JUNKERS.

Somos una empresa familiar con 28 años de experiencia.

En el mundo de los SAT existen varios tipos: multimarca, servicio oficial... ¿Vosotros atendéis reparaciones de cualquier aparato o sois servicio oficial? Normalmente en este sector existen dos tipos de servicio técnico; los multimarca (que reparan cualquier marca) y los servicios técnicos oficiales que tenemos exclusividad con alguna marca en concreto.

Esto nos hace más especialistas en un tipo de electrodomésticos y en una marca, teniendo la información técnica directamente del fabricante, así como las piezas originales y un almacenaje de repuestos a disposición del público. Nosotros, en nuestro caso, nos dedicamos a las marcas TEKA y JUNKERS. Así lo publicamos en nuestra tienda y vehículos.

Vuestro trabajo como SAT oficial es ciertamente complejo pues dais servicio a las tiendas que venden marcas, a consumidores directamente y a los fabricantes de los que sois servicio oficial, ¿Cómo se conjugan tantos intereses y tan diversos? Bueno esto sí, es así. Al ser servicio técnico oficial tenemos que cumplir con los requisitos que nos marca el fabricante. También tenemos que cumplir con las tiendas que son las que venden nuestros productos y sobre todo tener bien atendido a los clientes, que son al final quienes consumen nuestros productos.

¿Quién os exige más: los consumidores o las marcas? Normalmente los consumidores, aunque el fabricante también nos exige unos compromisos que tenemos que cumplir con los vendedores, clientes y la propia marca.

¿Con qué incidencias os encontráis más a menudo? ¿Garantía de los productos? ¿Averías por causas ajenas a las máquinas? De todo un poco. Nosotros trabajamos aproximadamente la mitad de las reparaciones en garantía y la otra mitad fuera de garantía.



Lo más difícil es explicar al cliente cuando una avería es causada por causas ajenas al aparato y por lo tanto no es un defecto de fábrica del aparato. A veces, el cliente no lo entiende o no lo quiere entender, y al final se enfada y no es plato de buen gusto ni para el técnico ni me imagino para el cliente.

Es por eso por lo que me gustaría que al final estuvieran las cosas bien claras tanto por parte del fabricante cómo por las leyes y normativas de consumo.

¿Cree que los clientes deberían estar más informados sobre garantía, presupuestos y gastos de desplazamiento? Sí, sin duda alguna. Esto nos facilitaría nuestro trabajo y evitaría malos entendimientos y confusiones que existen a la hora de realizar nuestro trabajo. No obstante, nosotros estamos encantados de dar la información al cliente acerca de nuestras tarifas e información sobre la garantía que nos da el fabricante. Yo prefiero dar antes esa información y evitar que luego se produzca algún problema o confusión por falta de información.

Consortio Extremo de Información al Consumidor



Entrevista del mes

Julián Bravo Flores.

Gerente SAT BRAVO. Servicio Técnico Oficial de TEKA y JUNKERS, Cáceres.

Vosotros trabajáis con productos indispensables en la vida diaria de la gente como frigoríficos, hornos, calderas y calefacción. ¿Los consumidores suelen acudir a vosotros con carácter de urgencia? No debe ser fácil poder atenderlos. Sí, esto es así. La verdad es que todo el mundo quiere que se le atienda lo antes posible y así lo exige. Esto nos puede causar bastante estrés, pero al final, tu experiencia te ayuda bastante para saber organizarte y poder atender a nuestros clientes lo antes posible.

Por cierto Julián, hablando de urgencias, durante el estado de alarma, a vosotros se os consideró servicios esenciales, ¿Cómo hicisteis para atender las averías de aparatos imprescindibles para la vida actual? Sí. Nosotros en este estado de alarma, hemos sido servicio esencial y por lo tanto hemos trabajado con la tienda cerrada y con la mitad de plantilla atendiendo a las averías urgentes.

Quiero dar un reconocimiento a todos los servicios técnicos oficiales y multimarca porque han estado entrando en las casas de los clientes con Epis adecuadas, para protegernos a nosotros y al cliente. A pesar de llevar nuestras Epis, esto siempre conlleva un riesgo que hemos asumido por qué creemos que todo teníamos que arrimar el hombro para sacar esto adelante. Dejar a una familia sin poder ducharse porque tenía una avería en la caldera, calentador o sin frigorífico o lavadora, era una situación bastante dura. Aunque hemos reparado sólo las cosas urgentes, al final teníamos que estar a disposición de nuestros clientes y darles servicio.

¿Qué incidencias suelen ser más repetidas con los clientes? Normalmente, la rapidez en el servicio, el cliente quiere que se le atienda en el momento. Pero eso es casi imposible muchas veces, aunque a nosotros al ser servicio oficial se nos facilita bastante las cosas. Esto es así porque llevamos piezas de repuestos en el coche y aproximadamente el 95% de las averías, quedan solucionadas en la primera visita.

También el tema del desplazamiento crea bastante controversia. Muchas veces los clientes no entienden que el desplazamiento no es lo que gastamos en gasolina o en coche. Esto es una disposición de servicio en la que entran muchas más cosas aparte de los gastos de desplazarse: Entra una persona que coge el teléfono en un local. Entra el tiempo en el que hay un trabajador en el coche para desplazarse (que unas veces será una hora y otros cinco minutos), etcétera. En vez de desplazamiento, debería llamarse disposición de servicio, y debe tener un precio preestablecido. Sería bastante difícil cobrar un desplazamiento distinto a cada cliente. Sería casi imposible tarificarlo y, sin embargo, en la tarifa de mano de obra no hay ese problema ya que se puede tarifar incluso en minutos. De hecho, ya lo estamos haciendo.

¿Qué opinión tienes de la normativa en materia de servicios de asistencia técnica y de garantía de productos? ¿Cambiarías algo para mejorar vuestro trabajo? La verdad es que me gustaría que estuviera un poco más clara la normativa. Así evitaríamos malas confusiones entre el servicio técnico, el cliente y vendedor.

Yo pienso que se podría aumentar el tiempo de garantía de los productos sin ningún problema, además en bastantes años. Para ello, las cosas deberían estar bien claras, sabiendo lo que entra y no entra en garantía e intentar que los productos duren más tiempo. Al final, un producto que tienes que tirar a los tres o cuatro años no beneficia, al planeta, a los usuarios, ni a los técnicos. Tampoco a los buenos fabricantes o vendedores. Creo que al final, a nadie.

¿Conoces los servicios de consumo del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor? Sí. Creo que hacen bien su trabajo informando tanto a clientes, vendedores y servicios técnicos e intentando mediar entre todos ellos y aclarar situaciones y problemas creados por una mala información o un mal entendimiento entre ellos.

Servicios de asistencia técnica



La experiencia adquirida en materia de consumo ha puesto de manifiesto la gran importancia desde el punto de vista económico y social que representa para el usuario la prestación del servicio de reparación de aparatos de uso doméstico que utilizan energía, y por ello la necesidad de disponer de una normativa básica que recoja de forma adecuada los derechos de los usuarios y que tenga en cuenta las competencias de las Comunidades Autónomas.

El RD 58/1988 de 29 de enero regula la prestación de servicios de reparación de aparatos duraderos de uso domésticos que utilice directa o indirectamente, para su funcionamiento o aplicación, cualquier tipo de energía y/o la transformen.

Esta norma se aplica a todas las personas físicas o jurídicas que se dediquen a la instalación, conservación, reparación o mantenimiento de estos aparatos.

Aparatos de uso doméstico: Son aquellos bienes de consumo duradero de uso doméstico que utilicen, directa o indirectamente para su funcionamiento o aplicación, cualquier tipo de energía y/o la transformen. Los más habituales se clasifican en tres grandes grupos:

- pequeños aparatos: secador, freidora, tostador, etc.
- línea blanca: lavavajillas, lavadora, frigorífico, etc.
- línea marrón: ordenador, televisión, vídeo, dvd, equipos de sonido, etc.

Servicio de Asistencia Técnica (SAT): Son aquellos establecimientos o personas que, cumpliendo los requisitos reglamentarios establecidos para esta actividad, se dediquen a la reparación, instalación y/o conservación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico y presten sus servicios, tanto en los locales donde se desarrolla su actividad, como en los domicilios de los usuarios.

SAT Oficial de Marca: Son aquellos servicios de asistencia técnica que posean autorización escrita del fabricante o de su representante legal en España.

En el caso de los talleres no autorizados como SAT oficiales de marca, queda prohibida la ostentación de referencias a marcas, tanto en el exterior como en el interior del taller, que pueda inducir a confusión o error al usuario.

Piezas de repuesto: en este concepto se incluyen:

“todo elemento o conjunto de elementos que realicen una función correcta y específica, incluso decorativa, en el aparato de uso doméstico”,

“toda pieza necesaria para el correcto funcionamiento del aparato de uso doméstico”.



Servicios de asistencia técnica

Usted debe Saber



INFORMACIÓN AL USUARIO:

Los SAT oficiales de marca no estarán obligados a la reparación de aparatos de marcas distintas a las que representan o no hayan sido legalmente importados, pero sí quedarán obligados a reparar todos los de la marca y gama que representen y se encuentre anunciada su reparación en el servicio de asistencia técnica correspondiente de forma clara y visible para el usuario.

Todos los establecimientos de los Servicios de Asistencia Técnica de aparatos de uso doméstico están obligados a exhibir al público, de forma perfectamente visible:

- ✓ Los Precios aplicables por tiempo de trabajo y los gastos de transporte y/o desplazamiento, en su caso; igualmente exhibirán los precios de otros servicios ofertados, así como los recargos a aplicar por trabajos efectuados con carácter de urgencia o fuera de la jornada laboral normal, a petición del usuario. Los precios incluirán todo tipo de cargas o gravámenes, salvo el IVA.
- ✓ Horario de prestación del servicio, perfectamente visible desde el exterior.

Además, la información al usuario, deberá incluir las siguientes leyendas y requisitos:

- *“Todo usuario tiene derecho a presupuesto previo escrito de las reparaciones o servicios que solicite”.*
- *“El usuario quedará obligado al pago por la elaboración del presupuesto sólo cuando habiéndolo solicitado, no fuera aceptado”.* En este caso, como importe máximo: para pequeños aparatos de uso doméstico: quince minutos del valor de la hora de trabajo. Para la línea blanca: treinta minutos del valor de la hora del trabajo. Para la línea marrón y electrónica: sesenta minutos del valor de la hora de trabajo.
- *“Todas las reparaciones o instalaciones están garantizadas por tres meses”.*
- La existencia de *“Hojas de reclamaciones”* a disposición del usuario que las solicite.

Asimismo, los Servicios de Asistencia Técnica tendrán a disposición del público, tanto en los servicios prestados en sus propios establecimientos como en los domicilios de los usuarios, la documentación relativa a piezas de repuesto que acredite el origen, naturaleza y precio de las mismas utilizadas en las reparaciones.

Quando el servicio se solicite por un particular, el SAT deberá informar al consumidor con carácter previo a la visita, del coste que suponga el desplazamiento, así como del mínimo a cobrar en caso de rechazar el presupuesto.

Presupuesto

Todo usuario tiene derecho a un presupuesto previo escrito, que deberá estar a su disposición en un plazo no superior a cinco días hábiles y tendrá una validez mínima de treinta días desde la fecha de comunicación al usuario.

En el presupuesto deberán figurar los siguientes datos:

- Nombre, domicilio y Número de Identificación Fiscal del SAT.
- Nombre y domicilio del usuario.
- Marca, modelo y número de serie del aparato.
- Motivo de la reparación y diagnóstico de la avería.
- Pagos a satisfacer por la prestación del servicio y referencia genérica a las piezas de repuesto a utilizar, cuyos precios deberán corresponderse, con los precios de venta al público de las mismas.
- Fecha y firma de persona responsable del SAT.
- Fecha prevista de entrega del aparato ya reparado o, en su caso, la fecha de la reparación, cuando ésta se vaya a realizar en el domicilio del usuario.
- Fecha y la firma de aceptación por el usuario.
- Tiempo de validez del presupuesto (que nunca será inferior a treinta días en el sector de reparación de electrodomésticos).

Servicios de asistencia técnica

Usted debe Saber

Otras prescripciones:

- La cuantía del **presupuesto** respecto a otros servicios **deberá corresponderse**, como máximo, **con los precios exhibidos** de los mismos.
- El usuario quedará obligado a **satisfacer al SAT el importe de la elaboración del presupuesto, cuando solicitándolo no lo hubiese aceptado.**
- Dicho importe será como **máximo de quince, treinta o sesenta minutos del valor del precio aplicable por tiempo de trabajo debidamente anunciado y según electrodoméstico.**
- Tal presupuesto deberá ser redactado de **forma clara y concisa, sin que induzca a error al usuario** respecto a la naturaleza y consecuencias de la misma.
- Todo usuario quedará igualmente obligado a satisfacer el pago correspondiente a los **gastos de almacenamiento, a partir del plazo de un mes** desde la fecha en que debiera haber recogido el aparato.
- **Las averías o defectos ocultos** que puedan aparecer durante la confección del presupuesto o durante la reparación del aparato, deben ser puestos en conocimiento del usuario a la mayor brevedad posible. Se confeccionará otro presupuesto adicional. Si hubiera renunciado al presupuesto previo por escrito, el SAT se lo comunicará de la forma que considere más conveniente.
- En el caso de que el presupuesto no sea aceptado por el usuario, **el aparato deberá devolverse en las mismas condiciones en que fue entregado antes de la realización del presupuesto.**

resguardo de depósito

En todos los casos en que el aparato de uso doméstico quede depositado en el servicio de asistencia técnica, el servicio de asistencia técnica entregará al usuario un resguardo acreditativo de su depósito. En los casos en que exista presupuesto, éste debidamente firmado por el SAT y el usuario, puede servir de resguardo de depósito.

En el resguardo de depósito deberán constar, al menos, los siguientes datos:

- Número de orden correlativo.
- Marca, modelo y número de serie del aparato.
- Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT.
- Nombre y domicilio del usuario.
- Especificación detallada de los daños manifiestamente visibles, presuntas averías existentes, defectos observados, y/o en su caso, servicios a realizar.
- Fecha de recepción del aparato.
- Plazo previsto de entrega, bien del presupuesto solicitado, bien del aparato ya reparado.
- Firma del usuario y de persona autorizada del sat.

La presentación del resguardo será necesaria tanto para la recogida del presupuesto previo, como para la retirada del aparato.

Los Servicios de Asistencia Técnica están obligados a conservar la documentación relativa a resguardos y presupuestos previos, durante un periodo mínimo de seis meses.

La acción o derecho de recuperación de los productos entregados por el consumidor y usuario al empresario para su reparación prescribirá a los tres años a partir del momento de la entrega.



Servicios de asistencia técnica

Factura

Todos los Servicios de Asistencia **Técnica** están obligados a entregar al usuario factura, en la que se detallarán las operaciones realizadas, las piezas de repuesto utilizadas y el tiempo de mano de obra empleado, con expresión de sus respectivos importes. Igualmente, deberá reflejarse la cuantía de los conceptos por desplazamiento, transporte u otros que se facturen incluyéndose los datos fiscales en la forma prevista en su normativa reguladora.

Asimismo, deberán figurar en las facturas los siguientes datos:

- Número de orden correlativo.
- Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT.
- Nombre y domicilio del usuario.
- Marca y modelo del aparato reparado.
- Fecha y firma de persona responsable del SAT.
- Se facturará como tiempo mínimo de trabajo quince, treinta o sesenta minutos, según se trate de pequeño aparato de uso doméstico, línea blanca o electrónica, o línea marrón, respectivamente, cuando el servicio se realice en el domicilio del usuario y el tiempo real de ocupación fuera inferior al citado.
- Los gastos de desplazamiento, no podrán ser exigidos más que por una sola vez, aun cuando el servicio requerido afecte a varios aparatos y fueran necesarios varios desplazamientos. No se cobrarán si el usuario está ausente.

PIEZAS DE REPUESTO:

Todas las piezas de repuesto que se utilicen en las reparaciones deberán ser nuevas, excepto si el usuario da su consentimiento por escrito para que se utilicen piezas de repuesto usadas o no originales, siempre que éstas estén en perfectas condiciones de uso y a precio más bajo que las nuevas.

Todos los servicios de asistencia técnica están obligados a tener a disposición del público los documentos que acrediten el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto, así como ofrecer al usuario y entregarle las piezas de repuesto que hallan sido sustituidas, siempre que la reparación no esté amparada por la garantía del aparato.

Todos los SAT están obligados a dar servicio de piezas de repuesto durante al menos 7 años para las piezas funcionales, 5 años para el caso de aparatos cuyo precio de venta no supere los 60 euros y 2 años para las piezas estéticas. Todos los plazos serán contados a partir del cese de fabricación del modelo en cuestión. Las piezas de repuesto deberán suministrarse al cliente en un plazo no superior a un mes desde la fecha de solicitud, para los aparatos de importación y no superior a quince días para las piezas correspondientes a aparatos nacionales.

Garantía de las reparaciones

La garantía se entiende total sobre la reparación efectuada y cubrirá todos los gastos que se puedan ocasionar, tales como transporte, desplazamiento de operarios y piezas de repuesto, así como la imposición fiscal que grave esa nueva operación, respondiendo ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien, dentro de los plazos y condiciones establecidos.

La garantía que otorgue el Servicio de Asistencia Técnica al respecto, tendrá un periodo de validez mínimo de tres meses.

El periodo de garantía se entenderá desde la fecha de la entrega del aparato y tendrá validez en tanto no sea manipulado o reparado por terceros.



Servicios de asistencia técnica

PREGUNTAS FRECUENTES



¿ESTÁN OBLIGADOS LOS SERVICIOS DE REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS A EXPONER UNA LISTA DE PRECIOS Y HORARIOS?

Sí, de forma perfectamente visible, al menos en castellano y caracteres de tamaño no inferior a 7 milímetros.



¿DEBE EL SAT ENTREGAR UN RESGUARDO SI SE DEPOSITA EL APARATO PARA ELABORAR UN PRESUPUESTO?

Sí, en los casos en los que exista un presupuesto debidamente firmado por el servicio de asistencia técnica y por el usuario, éste servirá de resguardo del depósito.



¿CUÁNTO PUEDE COBRARSE POR LA ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO POR PARTE DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE REPARACIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA?

El usuario está obligado a pagar el importe de la elaboración del presupuesto cuando habiéndolo solicitado, posteriormente no fuera aceptado y decida no realizar la reparación, siempre que esté publicitado.



LOS SAT, ¿ESTÁN OBLIGADOS A ENTREGAR A LOS USUARIOS FACTURA POR LOS SERVICIOS REALIZADOS?

Sí, en la que se detallarán las operaciones realizadas, las piezas de repuesto utilizadas y el tiempo de mano de obra empleado, con expresión de sus respectivos importes. Igualmente deberá reflejarse la cuantía de los conceptos por desplazamiento, transporte u otros que se facturen incluyéndose los datos fiscales.



¿EL IMPORTE DE LA FACTURA PUEDE SER SUPERIOR AL PRESUPUESTO ENTREGADO AL CLIENTE?

La factura de reparación ha de ser acorde con el presupuesto aceptado y si por cualquier circunstancia es necesario variar la cuantía habrá de comunicárselo al cliente y obtener su conformidad.



Servicios de asistencia técnica

PREGUNTAS FRECUENTES



¿EL USUARIO TIENE DERECHO A QUE SE LE ENTREGUEN LAS PIEZAS SUSTITUIDAS?

Sí, en el caso de una reparación tenemos derecho a que nos entreguen las piezas sustituidas, siempre que la reparación no esté en garantía.



¿CUÁNTAS VECES SE PUEDE COBRAR EL GASTO POR DESPLAZAMIENTO?

Sólo se podrán cobrar una única vez en cada prestación de servicio, aunque este afecte a diversos productos, y aunque fueran necesarios varios desplazamientos para la reparación del mismo servicio.



¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO ESTÁN OBLIGADOS LOS SAT A PROPORCIONAR PIEZAS DE REPUESTO?

Según el artículo 127 del *Real Decreto Legislativo 1/2007*, los servicios de asistencia técnica están obligados a dar servicio de piezas de repuesto durante al menos cinco años desde que el producto deja de fabricarse.



¿CUÁNTO TIEMPO DE VALIDEZ TIENEN LOS PRESUPUESTOS ELABORADOS POR LOS SAT?

Son válidos durante un mínimo de 30 días.



¿LA FACTURA DEL SAT PUEDE INCLUIR TEXTOS COMO “REPARACIÓN SIN GARANTÍA”?

En toda reparación el SAT debe indicar expresamente que existe una garantía mínima de 3 meses, que deben ser contados desde la fecha de abono que se ha expedido la factura. Puede aumentar dicho periodo favoreciendo al cliente, pero nunca puede disminuirlo.



NOTICIAS DE ACTUALIDAD

PROCEDIMIENTO SOBRE LA DEVOLUCIÓN DE LAS CANTIDADES ABONADAS POR LOS USUARIOS DEL PROGRAMA DE TURISMO SOCIAL PARA MAYORES DEL IMSERSO:

A partir del 7 de mayo, las empresas **TURISMOSOCIAL** y **MUNDIPLAN** iniciaron el proceso de reembolso de las plazas del Programa de Turismo Social del Imsero interrumpidas tras la declaración del estado de alarma en nuestro país y de la consiguiente publicación en el Boletín Oficial del Estado de las Órdenes Ministeriales *PCM/225/2020, de 13 de marzo* y *SND/338/2020, de 8 de abril*.

En relación con esta devolución, se concretan los siguientes aspectos:

- no se cobrarán gastos de anulación, ni de gestión, por lo que los usuarios recibirán en la cuenta bancaria facilitada al efecto o en la tarjeta de crédito o débito en la que realizaron el pago, **la cantidad íntegra abonada**.
- no existe un plazo predeterminado para realizar las solicitudes.

En el caso de los viajes de turismo de costa insular y de turismo de interior gestionados por **TURISMOSOCIAL**:

Para la tramitación del reembolso, los usuarios deben necesariamente enviar una solicitud acompañada de la documentación original del viaje escaneada y los 24 dígitos del IBAN y nombre del titular de la cuenta bancaria a la siguiente dirección de correo: reembolsoscovid@turismosocial.com.

En el caso de que hayan realizado el pago con tarjeta de crédito o débito, no es necesario enviar la información de la cuenta.

También pueden remitir la solicitud y documentación a la siguiente dirección de correo postal:

TURISMO SOCIAL
CAMÍ DELS REIS 308.
URBANIZACIÓN CAN GRANADA
TORRE 3-A
07010-PALMA DE MALLORCA



En el caso de los viajes de turismo de costa peninsular gestionados por **MUNDIPLAN**:

Se puede solicitar la devolución, indistintamente, utilizando alguno de estos dos procedimientos:

- A través de la página web de esta empresa, los usuarios deben acceder a su reserva a través de www.mundiplan.es indicando su DNI y Clave facilitada por el Imsero en su carta de acreditación.

Para realizar la solicitud de reembolso se ha habilitado un proceso automático en la reserva accediendo a "solicitud de tramitación", donde se podrá cumplimentar la información necesaria para proceder al reembolso.

- A través de una agencia de viajes, en cuyo caso se deberá acudir a la misma para gestionar la devolución cuando cesen las medidas decretadas en el estado de alarma y se pueda circular libremente.

MODIFICACION DE MEDIDAS URGENTES COMPLEMENTARIAS (ART.36)

«1. Si como consecuencia de las medidas adoptadas por las autoridades competentes durante la vigencia del estado de alarma o durante las fases de desescalada o nueva normalidad, los **contratos suscritos por los consumidores y usuarios**, ya sean de compraventa de bienes o de prestación de servicios, incluidos los de tracto sucesivo, **resultasen de imposible cumplimiento, el consumidor y usuario tendrá derecho a resolver el contrato durante un plazo de 14 días desde la imposible ejecución del mismo siempre que se mantenga la vigencia de las medidas adoptadas que hayan motivado la imposibilidad de su cumplimiento.**

NOTICIAS DE ACTUALIDAD

La pretensión de resolución solo podrá ser estimada cuando no quepa obtener de la propuesta o propuestas de revisión ofrecidas por cada una de las partes, sobre la base de la buena fe, una solución que restaure la reciprocidad de intereses del contrato. Las propuestas de revisión podrán abarcar, entre otras, el ofrecimiento de bonos o vales sustitutorios al reembolso, que en todo caso quedarán sometidos a la aceptación por parte del consumidor o usuario. A estos efectos, se entenderá que no cabe obtener propuesta de revisión que restaure la reciprocidad de intereses del contrato cuando haya transcurrido un periodo de 60 días desde la solicitud de resolución contractual por parte del consumidor o usuario sin que haya acuerdo entre las partes sobre la propuesta de revisión.»

«4. En el supuesto de que se trate de contratos de **viaje combinado**, que hayan sido cancelados con motivo del COVID19, **el organizador o, en su caso el minorista, podrán entregar al consumidor o usuario, previa aceptación por parte de este, un bono para ser utilizado dentro de un año desde la finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas, por una cuantía igual al reembolso que hubiera correspondido. Transcurrido el periodo de validez del bono sin haber sido utilizado el consumidor podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado que deberá abonarse, a más tardar, en 14 días.** En cualquier caso, el eventual ofrecimiento de un bono sustitutorio temporal deberá contar con el suficiente respaldo financiero que garantice su ejecución.»

MEDIDAS URGENTES COMPLEMENTARIAS EN EL ÁMBITO SOCIAL Y ECONÓMICO PARA HACER FRENTE AL COVID-19:



Desde el 1 de junio de 2020, se encuentra derogada la *Disposición Adicional Tercera 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.

Con ello, quedan reanudados desde el 1 de junio (artículo 9 del Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo) los plazos administrativos para la tramitación de procedimientos de resolución de reclamaciones en materia de consumo.

NOTICIAS DE ACTUALIDAD



MINISTERIO
DE CONSUMO

SECRETARÍA GENERAL DE
CONSUMO Y JUEGO

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO

MEDIDAS URGENTES COMPLEMENTARIAS EN EL ÁMBITO SOCIAL Y ECONÓMICO PARA HACER FRENTE AL COVID-19

Desde el día 4 de junio de 2020, se encuentra derogada la *Disposición Adicional Cuarta 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.

Con ello, quedan reanudados desde la citada fecha de 4 de junio (artículo 10 del Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo) los plazos de prescripción y caducidad para el ejercicio de cuantas acciones y derechos pudiesen asistir a los consumidores y usuarios.

Por esto, los plazos de prescripción para el ejercicio del derecho a la resolución del contrato (14 días naturales a contar desde su imposible cumplimiento o ejecución), conferido a los consumidores y/o usuarios conforme al artículo 36.1 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al Covid-19 han empezado a correr con fecha 4 de junio.

El proveedor del bien o servicio tendrá derecho a descontar del montante a reembolsar únicamente aquellos importes que pudiesen corresponder a los gastos financieros ocasionados por la gestión del reembolso, que deberán estar convenientemente desglosados y que, en ningún caso, podrán suponer una penalización para el usuario.

“TASA COVID”

Cobro de un importe por una prestación accesorio.



El recién aprobado Real Decreto-ley 21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 (RD-ley 21/2020) insta a las administraciones competentes a “asegurar el cumplimiento por los titulares de los establecimientos comerciales de venta minorista o mayorista de cualquier clase de artículos de las normas de aforo, desinfección, prevención y acondicionamiento que aquellas determinen” hasta que se declare la finalización de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

Determinados establecimientos y locales con apertura al público están incluyendo en sus facturas, o están valorando incluir, un recargo sobre el precio de los bienes o servicios objeto de su actividad comercial de cara a transmitir el total o parte de estos potenciales costes adicionales a su clientela.

Las medidas de higiene, desinfección, prevención o acondicionamiento exigidas a los establecimientos y locales con apertura al público durante la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 no son de cumplimiento potestativo por su parte, sino que les resultan de obligado cumplimiento de acuerdo con la normativa vigente.

Por tanto, las actividades de higiene, desinfección, prevención o acondicionamiento de los establecimientos o locales **NO** son servicios accesorios opcionales sobre los que el consumidor o usuario tenga capacidad de aceptación o rechazo, sino que son inherentes según la normativa vigente a la propia actividad comercial de los establecimientos y locales con apertura al público.

Por tanto, la inclusión de dichos gastos de forma desglosada en una factura **podría ser considerada como una cláusula abusiva.**

Noticias de actualidad

ENCUESTA SOBRE HÁBITOS DE COMPRA Y CONSUMO DURANTE EL ESTADO DE ALARMA EN EXTREMADURA.

USTED DEBE SABER



El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, organismo dependiente del Instituto de Consumo de Extremadura, ha elaborado una encuesta a fin de conocer el comportamiento de los extremeños a través de sus *hábitos de compra y consumo durante el confinamiento* provocado por el Covid-19 y cómo se reflejará en un futuro próximo.

USTED DEBE SABER



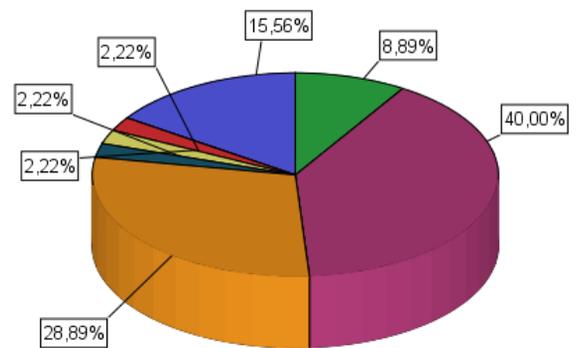
De las conclusiones obtenidas se destaca que, los encuestados manifiestan rotundamente que han modificado la frecuencia con la que realizan la compra de productos básicos, durante el confinamiento que exigía el estado de alarma. El 80% afirma que han reducido la frecuencia de compra, mostrando así una conducta responsable dada la situación. La mitad de los entrevistados han afirmado que son “fieles” a comprar en los mismos establecimientos que antes del confinamiento. Y son las “tiendas de barrio o municipio” más cercanos, los establecimientos elegidos mayoritariamente para llenar la cesta.

El contenido de la cesta ha manifestado cambios importantes. El 63% manifiesta haber incrementado la compra de productos en general, como los de limpieza y desinfección, que por otra parte era de esperar dadas la situación actual. El 37% no ha modificado el contenido de la cesta.

USTED DEBE SABER



USTED DEBE SABER



Asimismo, una gran mayoría (75%), ha aumentado el gasto de su cesta de la compra, y de los motivos de tal aumento es de destacar que el 37% lo achaca a la “*compra de mayor número de productos*”, lo cual guarda relación teniendo en cuenta el estado de alarma y la incertidumbre generada. Al contrario de lo que cabía esperarse, sólo un 31,5% de los entrevistados afirma haber aumentado las compras por internet durante el confinamiento, frente al 68,5% que “no”. La explicación puede deberse a que se ha dado prioridad a la compra de productos de primera necesidad, y éstos los encontraba en las tiendas y supermercados. Así, “*ropa y calzado*” han sido los productos que más se ha comprado por internet, que por supuesto no se podían adquirir en tiendas físicas.

Noticias de actualidad

USTED DEBE SABER



Preguntados si creen que sus hábitos de consumo **cambiarán una vez se regrese a la normalidad, el 64% afirma que "Sí",** y el sentido en el que piensan que cambiarán destaca que **el 30,6% cree que "reducirá su volumen habitual de compra" y el 26,5% "reflexionará más sobre sus necesidades".** Si el volumen de compra se incrementó en la situación de estado de alarma por comprar

En cuanto al sector más reclamado, y siguiendo la línea habitual anterior al confinamiento, **es la "Telefonía y Electrónica" el sector contra el que más se ha reclamado, seguido de los "Viajes".** El estado de alarma y el consecuente confinamiento en nuestros hogares ha modificado hábitos y costumbres que, como consumidores y usuarios teníamos anteriormente a esta situación extraordinaria.

USTED DEBE SABER



mayor cantidad de productos dada la incertidumbre de la situación, los entrevistados piensan que cuando se regrese a la normalidad **reducirá la compra de productos, equilibrando así la cesta de la compra a la vez que reflexionan sobre sus necesidades.**

Poco a poco nos iremos adaptando a esta supuesta nueva normalidad, probablemente nuestro consumo será más responsable y consecuente, dando prioridad a aquello que verdaderamente necesitamos.

USTED DEBE SABER



Por último, se les ha consultado **si habían realizado alguna consulta o reclamación en materia de consumo durante el confinamiento, y el 20,5% afirmó que "Sí".**

Esperemos ir consolidando estos cambios de actitudes en pro de un estilo de vida más saludable.

ENCUESTA SOBRE HÁBITOS DE COMPRA Y CONSUMO DURANTE EL ESTADO DE ALARMA EN EXTREMADURA

Cuestionario nº

Marque la opción/es elegida

POBLACIÓN:

SEXO:

EDAD:

entre 18 y 35

entre 36 y 45

entre 46 y 65

más de 65

Puede acceder a los resultados completos del estudio:

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/06/Resultados-Estudio-Habitos-Consumo-COVID-19.pdf>

Cada vez más atención, formación e información



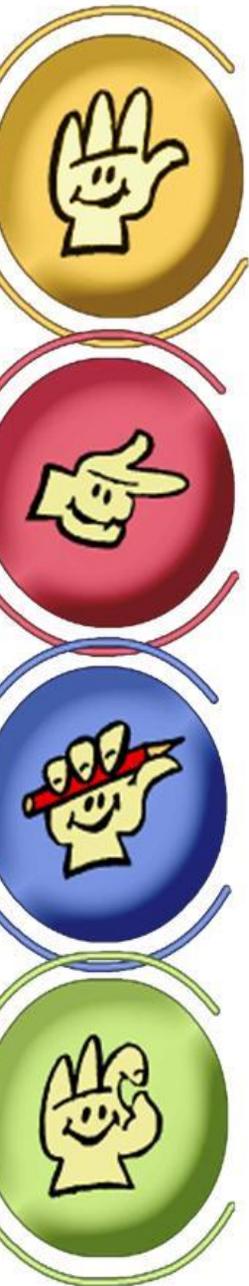
El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor presta servicios en la Mancomunidad de Tajo Salor, teniendo su sede en Arroyo de la Luz y en la Mancomunidad de Sierra de Montánchez, con sede en Torre de Santa María. Se interviene por tanto en 36 localidades entre ambas zonas y los servicios que se prestan son de atención, formación e información en materia de consumo. En cuanto al servicio de **atención**, en la sede de la Mancomunidad Tajo Salor se presta de lunes a viernes en la localidad de Arroyo de la Luz y los viernes además en Malpartida de Cáceres. En la Mancomunidad Sierra de Montánchez los miércoles en Torre de Santa María. Para cualquier consulta, queja, denuncia y/o reclamación diríjase a la mancomunidad o pregunte en su ayuntamiento para darle cita previa. Se potencia que los consumidores puedan ejercer sus derechos sin esperas y sin tener que desplazarse.

La **formación** en materia de educación al consumidor se realiza en todas las localidades a través de talleres, charlas, cursos, etc. Se trata sobre todo que el consumidor desde su más tierna infancia conozca los derechos que le asisten, así como los deberes. Las actividades se realizan de forma dinámica y participativa, siendo las temáticas más demandadas el área

Tic (internet, telefonía móvil y redes sociales) y las del área de consumo responsable y reciclaje. Se ha intervenido también en Formación Profesional a través de Ciclos formativos en el I.E.S Los Barruecos de Malpartida de Cáceres realizando actividades teórico-prácticas como la de conocer la hoja de reclamaciones. Por otro lado, se realizan concursos de consumo y actividades de verano con niños como las realizadas en la ludoteca de Arroyo de la Luz. Se hace especial incidencia en Asociaciones de Pensionistas y de mujeres. Otras actividades de consumo se han realizado en escuelas profesionales, programas de cualificación Profesional Inicial en formación reglada y como temática transversal en otros cursos formativos.

La **información** se lleva a cabo a través de campañas mensuales informativas de diferentes temáticas. Se cuenta con la colaboración de los diarios digitales del hoy de Arroyo de la Luz y Malpartida de Cáceres, el periódico Crónicas Tajo Salor, periódico Sierra y Llano, Malpartida Televisión y otros medios digitales como páginas web de las mancomunidades y ayuntamientos.

Finalmente, queremos agradecer la participación de todos los colectivos aquí mencionados.

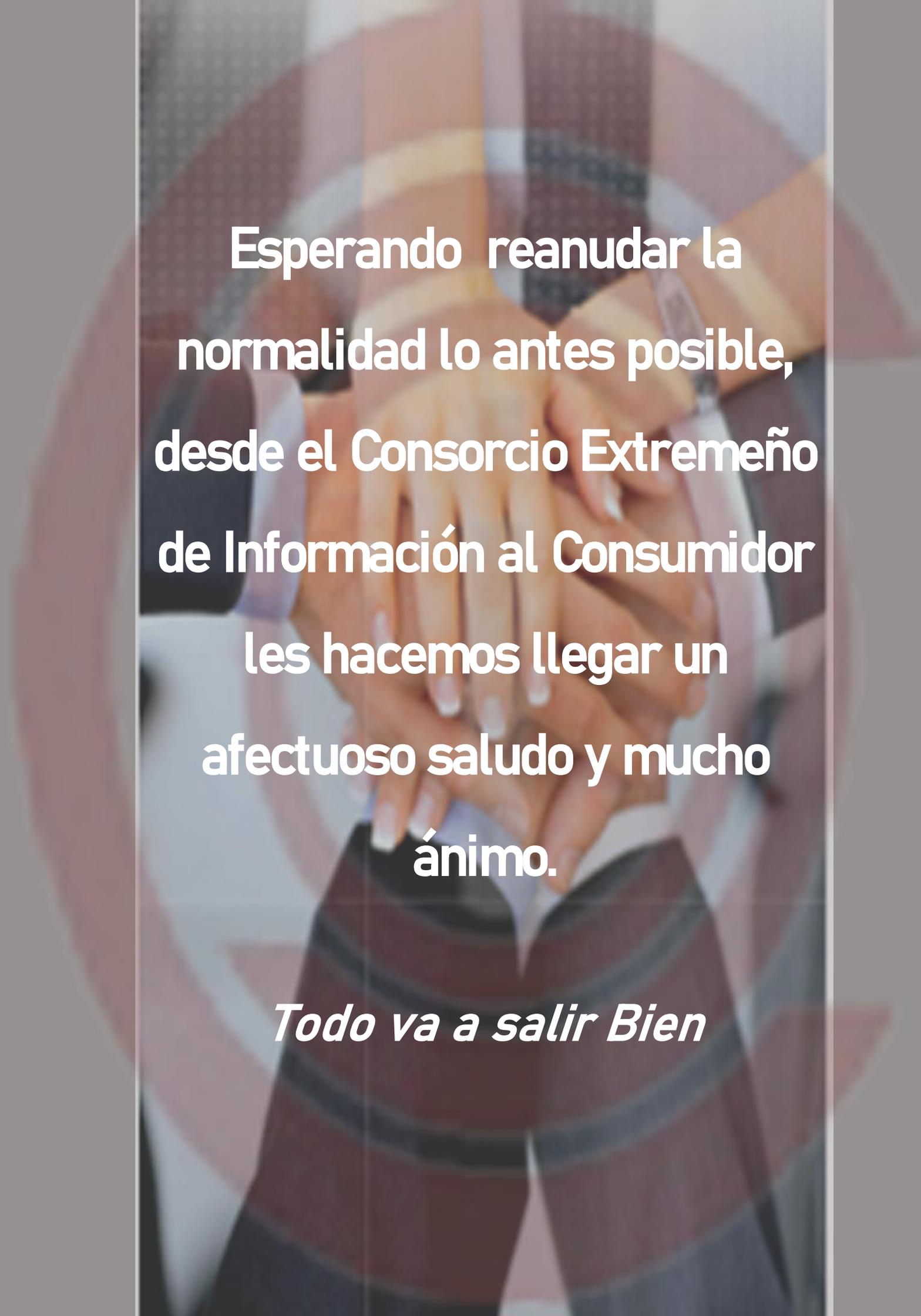




Cada vez más atención, formación e información

Este mes presentamos la formación realizada en CMC Tajo Salor y CMC Sierra de Montánchez.





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

Todo va a salir Bien

Noticias de actualidad

USTED
DEBE
SABER

Por qué los talleres no pueden cobrarte una tasa Covid por limpiar tu coche tras la reparación

https://www.abc.es/motor/reportajes/abci-talleres-no-pueden-cobrar-tasa-covid-limpiar-coche-tras-reparacion-202006160140_noticia.html

Las reclamaciones se multiplican durante el estado de alarma

https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/06/26/economia/1593129091_769897.html

Consumo pondrá en marcha el sistema de etiquetado de alimentos Nutriscore a principios de 2021

https://www.abc.es/sociedad/abci-consumo-pondra-marcha-sistema-etiquetado-alimentos-nutriscore-principios-2021-202006261255_noticia.html

La tarifa de la luz del mercado libre es hasta el 86% más cara que la regulada

<https://www.lavanguardia.com/economia/20200617/481824014135/luz-electricidad-factura-tarifa-comparar-facua.html>

USTED
DEBE
SABER

Consumo descarta un encarecimiento «especulativo» de los alimentos durante el estado de alarma

https://www.abc.es/economia/abci-consumo-descarta-encarecimiento-especulativo-alimentos-durante-estado-alarma-202006261413_noticia.html

Llenar el depósito de un coche es ahora 8 euros más barato que antes del estado de alarma

https://www.abc.es/economia/abci-llenar-deposito-coche-ahora-8-euros-mas-barato-antes-estado-alarma-202006201716_noticia.html

Medidas de Protección a los consumidores en contratos de compraventa, servicios y viaje combinado en el Real Decreto 21/2020 de junio

<http://noticias.juridicas.com/conocimiento/articulos-doctrinales/15284-medidas-de-proteccion-a-los-consumidores-en-contratos-de-compraventa-servicios-y-viaje-combinado-en-el-real-decreto-21-2020-de-junio/>

USTED
DEBE
SABER

Declaradas abusivas las cláusulas de vencimiento anticipado y de gastos e impuestos de una hipoteca

<http://noticias.juridicas.com/actualidad/jurisprudencia/15314-declaradas-abusivas-las-clausulas-de-vencimiento-anticipado-y-de-gastos-e-impuestos-de-una-hipoteca/>

Lista definitiva de las mejores mascarillas según los expertos

https://www.diariodesevilla.es/sociedad/Lista-definitiva-mejores-mascarillas-expertos_0_1476452529.html

USTED
DEBE
SABER

Alertan de una campaña que suplanta al Santander para robar datos bancarios

<http://www.diariosigloxxi.com/texto-s/mostrar/370564/alertan-campana-suplanta-santander-robar-datos-bancarios>

Documentación necesaria para solicitar el bono social de la luz

<https://www.20minutos.es/noticia/4294061/0/documentacion-necesaria-solicitar-bono-social-luz/>

Un juez obliga a WiZink a devolver 39.000 euros por una tarjeta 'revolving'

https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/06/19/companias/1592524466_990702.html



Boletín de Información al Consumidor

CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO EN EXTREMADURA

GERENCIA

C/ Adriano, Nº 4, 1º planta.
06800 Mérida (Badajoz)
Tlf. 924 00 47 00 - Fax. 924 00 47 17

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 76 41- Fax: 924 45 55 13

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. 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
Telf.: 927 17 22 94 - Fax: 927 56 07 90

C.M.C. Tentudía

Edificio CID-Ronda de Segura de León s/n
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. Municipios Guadiana

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

C.M.C. Serv. Soc. de Base Zona de Barros

Pza. de la Constitución, nº 3
06150 SANTA MARTA
Tlfno: 924 69 01 17

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, 4
10186 TORRE DE SANTA MARÍA
Tlfno: 927 38 90 32 - Fax: 92738 90 31

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

C.M.C. Comarca de Olivenza

Edificio CIT - C/ Rusia 1-2º planta
06100 OLIVENZA
Tlfno: 924 49 23 05 Fax: 924 49 01 17

C.M.C. Valle del Jerte

Durante 2020 comenzarán a
prestar servicio en materia de Consumo
Telf.: 924 00 47 09 - Fax. 924 00 47 17

C.M.C. Río Bodión

Durante 2020 comenzarán a
prestar servicio en materia de Consumo
Telf.: 924 00 47 09 - Fax. 924 00 47 17

C.M.C. Lácara - Los Baldíos

Durante 2020 comenzarán a
prestar servicio en materia de Consumo
Telf.: 924 00 47 09 - Fax. 924 00 47 17

C.M.C. Comarca de Llerena

Durante 2020 comenzarán a
prestar servicio en materia de Consumo
Telf.: 924 00 47 09 - Fax. 924 00 47 17

C.M.C. La Serena

Durante 2020 comenzarán a
prestar servicio en materia de Consumo
Telf.: 924 00 47 09 - Fax. 924 00 47 17

C.M.C. Sierra de San Pedro

Durante 2020 comenzarán a
prestar servicio en materia de Consumo
Telf.: 924 00 47 09 - Fax. 924 00 47 17

C.M.C. Riberos del Tajo

Durante 2020 comenzarán a
prestar servicio en materia de Consumo
Telf.: 924 00 47 09 - Fax. 924 00 47 17

C.M.C. Sierra de Gata

Durante 2020 comenzarán a
prestar servicio en materia de Consumo
Telf.: 924 00 47 09 - Fax. 924 00 47 17

C.M.C. Valle del Ambroz

Durante 2020 comenzarán a
prestar servicio en materia de Consumo
Telf.: 924 00 47 09 - Fax. 924 00 47 17

C.M.C. Siberia

Durante 2020 comenzarán a
prestar servicio en materia de Consumo
Telf.: 924 00 47 09 - Fax. 924 00 47 17



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: consultasmasamano@salud-juntaex.es

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

