



Boletín de Información al Consumidor

Día Internacional de las personas de edad

Nº 89. Octubre 2020.

Además, en este número:

- Entrevista del mes: Juan Luis Llanos Vicente. Director del Centro de Mayores de Miajadas, Cáceres.
- Recomendaciones en materia de consumo a nuestros mayores.
- 2º CONCURSO DE DIBUJOS INFANTIL.
- NOTA sobre DENTIX.
- NOTA sobre BONO SOCIAL.
- NOTA sobre infracción COSTOMOVIL.
- Noticias de actualidad.





Entrevista del mes

Juan Luis Llanos Vicente.

Director del Centro de Mayores de Miajadas, Cáceres.

Como director del Centro de Mayores de Miajadas ¿Qué inquietudes cree pueda tener el colectivo de las personas mayores en materia de consumo? Desde mi punto de vista, dos son las preocupaciones principales. La primera, hacer referencia al conocimiento y defensa de sus derechos como consumidor; desconocen en buena medida cuáles son y cómo pueden defenderlos. Por otra parte, muestran interés igualmente por nuevas técnicas de estafas que van apareciendo en tanto se sienten un colectivo vulnerable que puede ser víctima de ello.

¿Considera que actualmente este colectivo conoce sus derechos y obligaciones? Como planteaba anteriormente, creo que aún queda un camino largo por recorrer en este sentido, en especial en la gestión y defensa de sus derechos.

¿Qué opinión le merecen las iniciativas que desde el Consorcio de forma individual y en colaboración con otros servicios se están realizando para tener informados a las personas mayores en materia de consumo como colectivo especialmente vulnerable? Sin lugar a dudas, merecen todo mi reconocimiento. Las experiencias desarrolladas en nuestro Centro así lo avalan. De manera más concreta, se han llevado a cabo sesiones monotemáticas informativas y también talleres con varias sesiones y en ambos casos, la respuesta fue excepcional por parte de los socios asistentes.



¿Considera que la Administración debería destinar más recursos a la defensa como consumidores de este colectivo, especialmente en las zonas rurales?

No estoy seguro si la respuesta ha de ser destinar más recursos o dar más visibilidad a los que existen. El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor realiza una gran tarea que no siempre tiene el eco que se merece, de ahí, que mi apuesta sea por darle más énfasis a todas sus iniciativas; debido a que, al menos en el colectivo con el que trabajo, es mucho el trabajo que se puede desarrollar y que hay que publicitar.

En sus hábitos de consumo en el día a día, ¿qué problemas encuentra más destacables para las personas mayores y en qué materias? Lejos de querer caer en el estereotipo que podamos tener; es cierto que la mayoría de las demandas giran fundamentalmente por estafas o cláusulas opacas a la hora de contratar servicios por vía telefónica fundamentalmente. Es un problema manifiesto y uno de los más destacable; pero no el único. También es muy importante abordar cuestiones, conocer mis derechos como consumidor, también mis obligaciones y de manera muy especial los recursos y servicios que existen para ello.



Entrevista del mes

Juan Luis Llanos Vicente.

Director del Centro de Mayores de Miajadas, Cáceres.

¿Qué opinión le merece este Boletín Digital de Consumo como medio de difusión e información en materia de consumo? Como ya apuntaba en alguna otra contestación, mi opinión se centra en aunar esfuerzos para reconocer y difundir todas vuestras acciones; ya sea en nuestro ámbito u en otros niveles de la sociedad. Partiendo de esta premisa, creo que la labor del boletín es muy importante.

¿Ha tenido que presentar alguna vez una reclamación en materia de consumo? Si ha sido así, ¿puede contarnos su experiencia? A título personal, si he tenido que presentar en alguna ocasión reclamaciones y he de decir que el grado de satisfacción con el servicio fue excepcional. Yo soy de Miajadas, la localidad donde trabajo y la técnico que desarrolla su trabajo dentro de las dependencias del Ayuntamiento es excepcional. En todo momento recibí feedback en dos sentidos: por una parte, comprensión y empatía por mi reclamación y por la otra, profesionalidad absoluta por el trabajo desempeñado. Queda todo registrado y comunicado y el consumidor, tiene constancia, en todo momento del seguimiento del proceso.

¿Qué particularidad destacaría de la labor que realiza el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor? La experiencia de trabajo con el Consorcio me hace destacar una por encima del resto, sin lugar a dudas. Ésta es la implicación de los profesionales que allí trabajan.



No puedo establecer una generalidad pues no dejo de tener una visión parcial de todo el Consorcio, pero si que puedo garantizar el ánimo y esfuerzo por parte de las personas que han trabajado en el Centro de Mayores de Miajadas por dar una información de calidad, fiable y sensata al consumidor.



<https://saludextremadura.ses.es/sepap/detalle-contenido-estructurado?content=cmm-miajadas>



DIA INTERNACIONAL DE LAS PERSONAS MAYORES



- 1 de octubre -

El Día Internacional de las personas mayores se celebra todos los años el **1 de Octubre**, con el fin de fomentar la participación activa de éstos mediante actividades que fomenten la socialización de este colectivo, en muchas ocasiones vulnerable y, promoviendo estilos de vida saludables, intercambiando experiencias y promocionando una imagen activa ante las nuevas demandas y necesidades que presentan.

Este año marcado por las directrices que hay que asumir como consecuencia de la Covid-19, no va a impedir que ofrezcamos a nuestros mayores una serie de **consejos y recomendaciones**, en materia de consumo, **a tener en cuenta a la hora de la adquisición de productos o contratación de servicios para evitar sorpresas.**

Si ayudamos a las personas mayores a valerse por sí mismas, en este sentido, estaremos contribuyendo a que miren al futuro con esperanza.

No nos olvidamos de nuestros mayores!!!

Ahora más que nunca TODO VA A SALIR BIEN!!!

Pincha aquí para ver las recomendaciones:

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/04/folleto_recomendaciones_mayores_2020.pdf





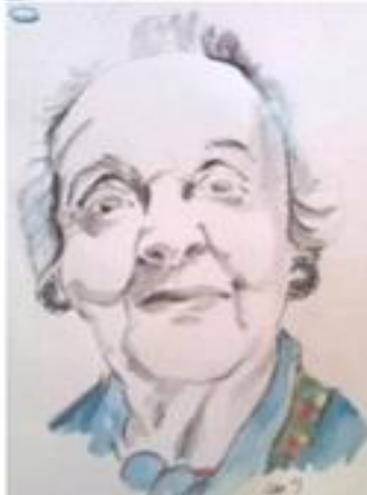
Usted debe Saber

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

Se te ve el plumero



Quien evita la ocasión, evita el peligro.



Nunca facilite **datos personales**, ni número de cuenta bancaria o tarjeta de crédito por teléfono, así evitará que estos puedan ser usados de forma fraudulenta, puede ser un timo.

Te la dan con queso



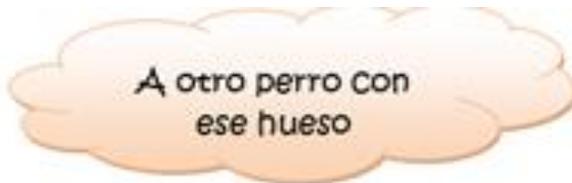
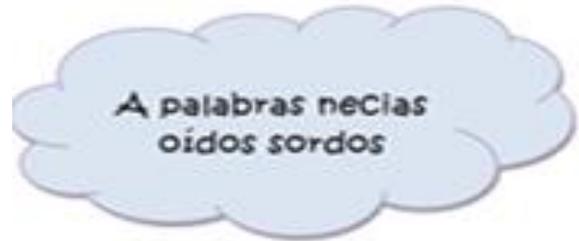
No se deje impresionar por promesas verbales que no se recogen en documentos que podamos firmar.

No firme nada de lo que no esté seguro.

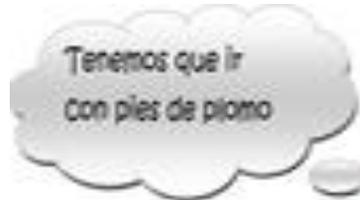


Usted debe Saber

Si recibe **llamadas de teléfono** ofreciéndole cosas o se persona alguien en su domicilio, y no quiere lo que le ofrece, aprenda a decir “no me interesa”. **No existen productos milagro.**



No se deje llevar por grandes **ofertas** o **promociones**, la **publicidad**, en muchas ocasiones, sirve de “gancho” para la compra de otros productos que no tenía pensado en un principio. **Aprenda a leer las etiquetas de los productos** y fíjese en el precio por unidad de medida, evitaremos sorpresas.



Los consumidores tenemos **derechos** pero también **deberes** que tenemos que cumplir para poder realizar una reclamación de manera efectiva. Pida toda la información por escrito.





Usted debe Saber

RECURSOS

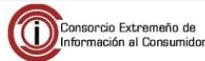
Material
didáctico



GUÍA SOBRE CONSUMO PARA LAS PERSONAS MAYORES

CÓMO ESTAR INFORMADOS Y EVITAR ENGAÑOS

Elaborada por:



Consortio Extremeño de
Información al Consumidor



https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/04/guia_21x21_2020.pdf

GUÍA DEL AULA DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO DEL SEPAD

ESCUELA DE CUIDADOS Y SALUD DE EXTREMADURA

"Dí Sí al Bien-vejecer"



JUNTA DE EXTREMADURA



<https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/06/guia-aula-envejecimiento-activo.pdf>



Usted debe Saber

RECURSOS

Material
didáctico



 > **FICHA - Cómo reclamar en consumo.**

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/04/01_como_reclamar_en_consumo_v2.pdf

 > **FICHA - Cómo estar informados y evitar engaños en materia de: GARANTÍAS.**

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/04/02_garantias_v2.pdf

 > **FICHA - Cómo estar informados y evitar engaños en materia de: SEGUROS.**

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/04/03_seguros_v2.pdf

 > **FICHA - Cómo estar informados y evitar engaños en materia de: TELECOMUNICACIONES.**

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/04/04_telecomunicaciones_v2.pdf

 > **FICHA - Cómo estar informados y evitar engaños en materia de: VENTA A DISTANCIA O FUERA DEL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL.**

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/04/05_venta_a_distancia_v2.pdf

 > **FICHA - Cómo estar informados y evitar engaños en materia de: ELECTRICIDAD Y GAS.**

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/04/06.electricidad_y_gas_v2.pdf

 > **FICHA - Cómo estar informados y evitar engaños en materia de: REPARACIONES A DOMICILIO.**

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/04/07_reparaciones_a_domicilio_v2.pdf

 > **FICHA - Cómo estar informados y evitar engaños en materia de: VIAJES COMBINADOS.**

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/04/08_viajes_v2.pdf

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

2ª edición

Concurso de dibujo



Y para ti... ¿qué es el Consumo Responsable?

Desde el 15 de octubre hasta el 20 de Noviembre

Los interesados podrán inscribirse al concurso a través del correo electrónico consultas.masamano@salud-juntaex.es

Las bases completas del certamen se pueden descargar en la página

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

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




Instituto de Consumo
de Extremadura


Consejo Extremeño de
Información al Consumidor


JUNTA DE EXTREMADURA



Noticias de actualidad



Dentix ha solicitado finalmente **un concurso de acreedores en los juzgados de lo mercantil de Madrid**, acogiéndose a la ley concursal, ante su incapacidad de hacer frente a las **deudas contraídas con KKR, BBVA y Cetelem**, sus principales financiadores entre otras.

La firma de salud dental **arrastraba problemas de financiación desde el año 2018**, por su modelo de negocio basado en la fuerte expansión y los créditos al consumo, y había solicitado el concurso preliminar de acreedores el 13 de abril.

Tras el cierre de las clínicas por el estado de alarma, **Dentix reabrió un reducido número de sus más de 350 establecimientos en toda España**, con la incorporación del 30% de la plantilla y la prorrogación del ERTE hasta el 31 de diciembre.

TRATAMIENTOS A MEDIDAS - ¿QUÉ HACER?

El incumplimiento en la prestación de los servicios contratados **comportaría la resolución de los contratos**, incluidos los préstamos y créditos suscritos para el pago de los tratamientos, en el caso que los mismos hayan sido financiados, según lo estipulado en la *Ley de Créditos al Consumo (Ley 16/2011, de 24 de junio)*.

Desde nuestro organismo, estamos recibiendo multitud de consultas y reclamaciones por parte de los usuarios, a los que distintas entidades financieras reclaman el pago de los préstamos gestionados a través de Dentix para la financiación de sus tratamientos pese a que llevan meses paralizados o ni siquiera se iniciaron.

EL PRECEDENTE DE IDENTAL

Dentix asumió **la continuación de parte de los tratamientos de las clínicas iDental, desaparecidas en 2018**, con préstamos vinculados a diferentes entidades. Para ello, Dentix facilitaba la contratación de préstamos son Abanca, Cetelem, Pepper y BBVA. Algunos afectados firmaron estos préstamos vinculados con Sabadell y la antigua Evo Finance, ahora Spymp (Servicios Prescriptor y Medios de Pagos).

Fuente:

https://www.abc.es/economia/abci-dentix-solicita-concurso-acreedores-tras-no-poder-acer-frente-deudas-cetelem-y-bbva-202010051806_noticia.html



Noticias de actualidad



Real Decreto-ley 30/2020, de 29 de septiembre, de medidas sociales en defensa del empleo (D.A. 6ª)

INFRACCIÓN GRAVE A UNA WEB DE ELECTRÓNICA

El artículo 44 de la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del **Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura**, establece que la Administración autonómica competente en materia de consumo llevará a cabo actuaciones de divulgación en materia de protección de los derechos e intereses económicos de las personas consumidoras. Igualmente, realizará e impulsará la difusión de la información a las personas consumidoras en colaboración con entidades públicas y privadas y, de manera especial, con las asociaciones de personas consumidoras.

Asimismo, el artículo 80.1 de la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del **Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura determina que cuando el órgano competente para imponer la sanción considere conveniente para asegurar la salud, seguridad e intereses económicos y sociales de las personas consumidoras o su derecho a la información y a la transparencia de la actuación administrativa, dará difusión a las resoluciones sancionadoras ejecutivas**, que hayan sido impuestas en el plazo de tres años, con el contenido y por los medios que se consideren apropiados para conseguir la finalidad perseguida. Esta difusión no tendrá carácter sancionador, y procederá especialmente cuando, por la actitud de la persona responsable u otras razones, haya motivos para pensar que subsisten los peligros para las personas consumidoras.

En virtud de lo expuesto, **INCOEX comunica Resolución sancionadora ejecutiva:**

Resolución de recurso de alzada en procedimiento sancionador, de fecha 15 de junio de 2020.

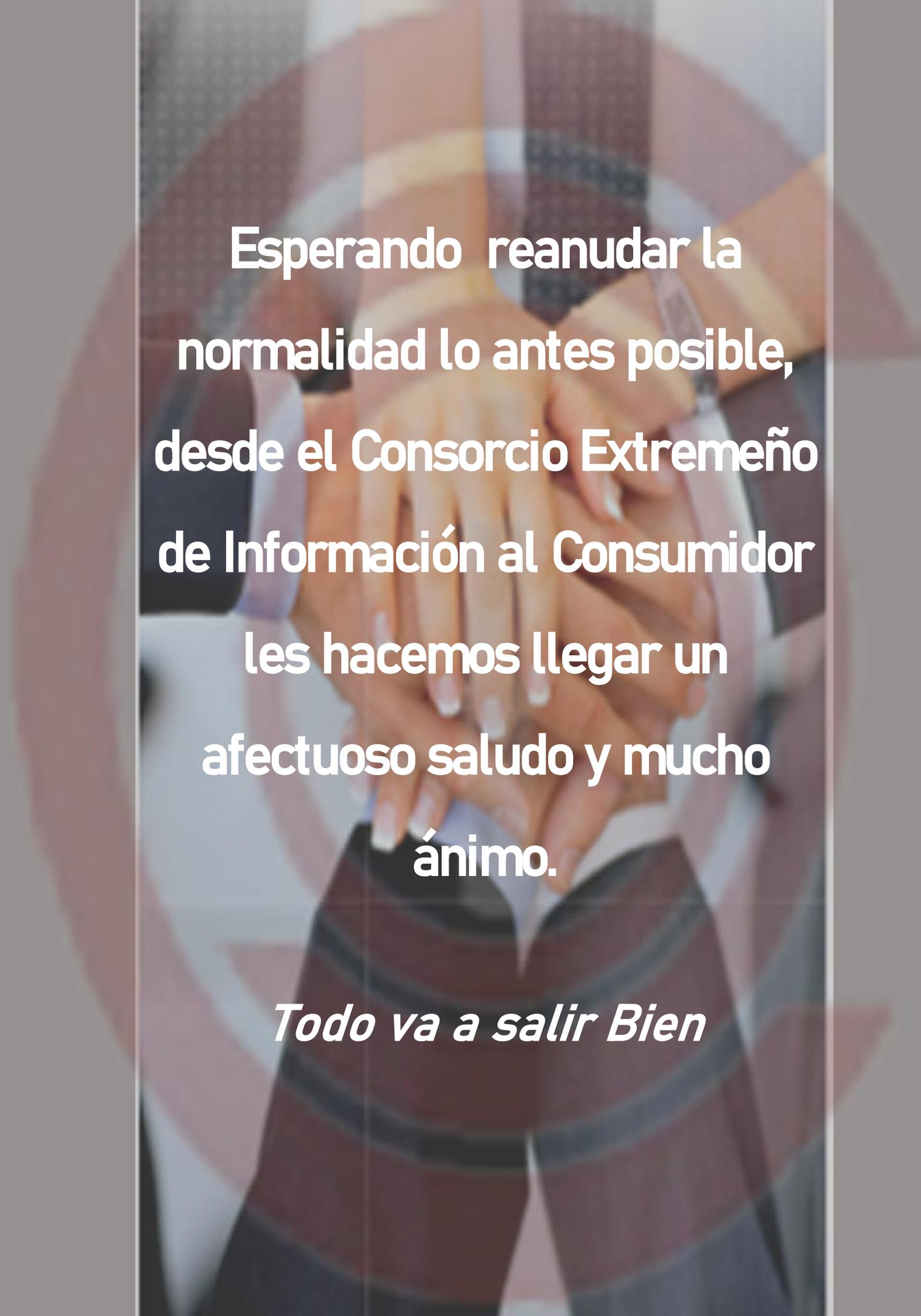
Denominación o la razón social de las personas jurídicas responsables:

TECMOVILCO, S.L., propietaria de la página web WWW.COSTOMOVIL.ES.

Derecho a percepción del bono social por parte de determinados colectivos en situación de vulnerabilidad económica.

Tendrán consideración de consumidores vulnerables en su vivienda habitual y en los términos recogidos en el **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**, los consumidores que acrediten según se establece en esta disposición adicional y presentando la correspondiente declaración responsable incluida en el modelo de solicitud, a partir de la fecha de entrada en vigor del presente real decreto ley, que el titular del punto de suministro, cumple los requisitos establecidos en esta disposición adicional.

Para que un consumidor de energía eléctrica pueda ser considerado consumidor vulnerable a los efectos del presente artículo, este debe acreditar conforme al apartado 4, que el titular del punto de suministro, o alguno de los miembros de su unidad familiar, se encuentra en situación de desempleo, **Expediente Temporal de Regulación de Empleo (ERTE)**, o ha visto reducida su jornada por motivo de cuidados, en caso de ser empresario, u otras circunstancias similares que supongan una pérdida sustancial de ingresos, no alcanzando por ello el conjunto de los ingresos de los miembros de la unidad familiar.



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

Infracción grave a una web de electrónica.

<https://saludextremadura.ses.es/incoex/detalle-contenido-estructurado?content=1353806>

Los pasos para reclamar si eres uno de los afectados de DENTIX

https://cadenaser.com/emisora/2020/10/08/radio_bilbao/1602148794_677839.html

Cómo evitar el desperdicio de alimentos: reducir, reutilizar y reciclar en la cocina

https://www.abc.es/bienestar/alimentacion/abci-como-evitar-desperdicio-alimentos-reducir-reutilizar-y-reciclar-cocina-202010051614_noticia.html

Aquí se localizan los engaños más frecuentes en las garantías de los productos que compras

https://www.abc.es/economia/abci-aqui-localizan-enganos-mas-frecuentes-garantias-productos-compras-202010080134_noticia.html

USTED
DEBE
SABER

El CERMI reclama que las personas con discapacidad y mayores sean legalmente consumidores vulnerables

<https://www.europapress.es/epsocial/igualdad/noticia-cermi-reclama-quiere-personas-discapacidad-mayores-sean-legalmente-consumidores-vulnerables-20201005104147.html>

Los tipos de gastos que tienes que controlar para no llegar con agobios a final de mes

https://www.abc.es/economia/abci-tipos-gastos-tienes-controlar-para-no-llegar-agobios-final-202010070115_noticia.html

¿El periodo de garantía de un producto comienza cuando se compra o cuando se entrega?

<https://www.diariosur.es/sociedad/periodo-garantia-producto-20201007112641-nt.html>

USTED
DEBE
SABER

Créditos «revolving», las tarjetas con las que corres el riesgo de entrar en una espiral de deuda perpetua

https://www.abc.es/economia/abci-tipos-interes-tarjetas-revolving-seguiran-disparados-pese-nueva-regulacion-202009290127_noticia.html

El Gobierno amplía las ayudas de la luz a afectados por la crisis, pero levanta el veto a cortarles la electricidad

<https://www.elindependiente.com/economia/2020/09/29/el-gobierno-amplia-las-ayudas-de-la-luz-a-afectados-por-la-crisis-pero-levanta-el-veto-a-cortarles-la-electricidad/>

Baja el precio del gas, 0,5% para los consumidores TUR 1 y 3,2% para los TUR 2

https://www.lespanol.com/invertia/empresas/energia/20200929/baja-precio-gas-consumidores-tur/524448506_0.html

USTED
DEBE
SABER

El banco siempre pagará las costas si el consumidor gana un pleito sobre cláusulas abusivas

<http://noticias.juridicas.com/actualidad/noticias/15567-el-banco-siempre-pagara-las-costas-si-el-consumidor-gana-un-pleito-sobre-clausulas-abusivas/>

¿Cuánta agua se consume en un hogar y cómo ahorrar en su factura?

https://www.lespanol.com/curiosidades/hogar/cuanta-agua-consume-hogar-ahorrar-factura/522448890_0.amp.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 41 29- 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>

