



Boletín de Información al Consumidor

Mayo-Junio 2024

Además, en este número:

- Entrevista del mes: D^a. Eva M.^a Molinero San Antonio. Defensora de los usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.
- Otras noticias de actualidad.

*Defensora de los Usuarios
del Sistema Sanitario
Público de Extremadura*



Instituto de Consumo
de Extremadura

JUNTA DE EXTREMADURA



Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor



Entrevista del mes

D^a. Eva M.^a Molinero San Antonio.

Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura

¿Quién es la Defensora de los Usuarios del Sistema Público de Extremadura y qué funciones desempeña? Somos una institución encargada de velar por los **derechos y libertades** de los ciudadanos extremeños en materia sanitaria, por tanto, un servicio que se presta a todos los usuarios y usuarias de la sanidad pública de Extremadura.

Son personas que acuden a nosotros reclamando **salud, el bien más preciado** para los mismos, con problemas y dificultades con el sistema sanitario; solicitando nuestro **asesoramiento y asistencia**.

La principal finalidad que persiguen los reclamantes es la de poner en evidencia su caso a fin de que se mejoren los servicios sanitarios y el ejercicio de sus derechos, y se evite su repetición. Y nos esforzamos en encontrar la solución a sus problemas actuando como intermediarios independientes, realizando una **labor de mediación con el Servicio Extremeño de Salud (SES)**.

La Defensora de los Usuarios es una figura cercana y **resolutiva**, que ayuda a mejorar el sistema sanitario público y da transparencia al mismo. Y lo hacemos, fundamentalmente atendiendo y gestionando las reclamaciones y sugerencias, así como las solicitudes de asistencia de **la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta de Atención Sanitaria Especializada en Extremadura** que presentan los usuarios del SES, por las distintas vías por las que llegan a nosotros (correo electrónico, correo postal, personalmente en la Oficina de la Defensora ubicada en Mérida, fax, etc.)



Asimismo, informamos y asesoramos a los usuarios y pacientes sobre sus derechos y deberes sanitarios, de los servicios y prestaciones a los que pueden acceder, sobre normativa sanitaria, etc.; y velamos por el desarrollo efectivo de la participación de los ciudadanos extremeños en la mejora de la atención sanitaria, mejorando así la satisfacción de los mismos. Por otro lado, elaboramos cada año una **Memoria** de la Defensora, que es un reflejo de la gestión y trabajo realizado y una fotografía del sistema sanitario visto por los pacientes extremeños, con conclusiones y propuestas de mejora.

¿Quién puede dirigirse a la Defensora y para qué?

¿Quién puede presentar una reclamación-sugerencia o una solicitud por la Ley de Tiempos de Respuesta? Puede dirigirse a la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extrema-



Entrevista del mes

D^a. Eva M.^a Molinero San Antonio.

Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura

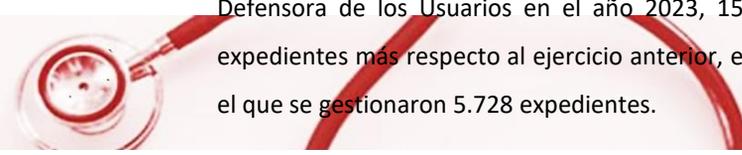
Para toda persona natural o jurídica que reciba atención sanitaria en los centros y servicios del Servicio Extremeño de Salud.

¿Cuáles son los principales motivos de quejas?

Durante el año 2023, hemos continuado la política de facilitar **escucha activa, atención, cercanía, facilidad de comunicación y comprensión** total de la dimensión de las peticiones que se formulan, sobre todo en el caso de **usuarios con edad avanzada**, así como información y asesoramiento a todos aquellos usuarios que lo han requerido, principalmente en materia de **derechos de los ciudadanos extremeños respecto al sistema sanitario**; facilitando la presentación de las reclamaciones, mediante la mejora de la accesibilidad y la simplificación de los procedimientos, con objeto de evitar la brecha digital. El año 2023, los ciudadanos extremeños se han dirigido a la Institución de la Defensora de los Usuarios solicitando nuestra asistencia dando lugar a la apertura de **5.879 expedientes**, de los cuales **2.631 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R.)**, y **3.248 a reclamaciones y sugerencias**. En consecuencia, se aprecia un incremento del 3% de los expedientes incoados en la Oficina de la Defensora de los Usuarios en el año 2023, 151 expedientes más respecto al ejercicio anterior, en el que se gestionaron 5.728 expedientes.

Destacar en el caso de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, un aumento del 9% respecto al ejercicio anterior, pasando de 2.424 solicitudes de los pacientes en el año 2022 a 2.631 solicitudes en el año 2023. Y en lo que se refiere a las reclamaciones y sugerencias, reseñar en este ejercicio un ligero descenso del 2%, pasando de 3.304 en el año 2022 a 3.248 reclamaciones presentadas por usuarios y pacientes extremeños en la Institución en el año 2023.

Continúa reclamándose más a la atención especializada que a la atención primaria, 2.792 de los expedientes abiertos en la Institución frente a la atención primaria que recibió 344 reclamaciones. Por tanto, el mayor número de reclamaciones han sido generadas en los centros de atención especializada, como son los centros hospitalarios y centros de especialidades, abarcando la atención especializada el 86% del total de las reclamaciones abiertas en la Oficina de la Defensora de los usuarios en el año 2023 y un incremento del 14% respecto al ejercicio anterior. Atención Primaria, representa el 11% del total (22% en el año 2022), apreciándose un descenso significativo de un 51% respecto al ejercicio anterior. **Los motivos más reclamados por los pacientes extremeños, fueron nuevamente la disconformidad por Lista de espera y citaciones**, en 2.470 casos, abarcando un 76% del total de las reclamaciones (69% en el año 2022) y destacando un incremento de reclamaciones por esta causa respecto al ejercicio anterior de un 9%.





Entrevista del mes

D^a. Eva M.^a Molinero San Antonio.

Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura

Se incluyen las reclamaciones por la demora asistencial para consultas sucesivas con especialistas y/o pruebas diagnósticas de control-seguimiento, ya sea por lista de espera para revisión de sus patologías en las distintas especialidades o por dificultades en el sistema de citaciones (anulaciones y reprogramaciones de citas). Principalmente, dirigidas a distintas especialidades como Neurología, Cardiología, Oftalmología, Neumología, Traumatología y Urología, así como para pruebas diagnósticas de control-seguimiento por los Servicios de Radiología y Digestivo. Seguidos, al igual que en el ejercicio anterior, por la disconformidad con la Organización y Normas en 426 casos, representando un 13% del total, con un descenso del 26% respecto al año anterior. Principalmente, reclamaciones en las que los usuarios se ven afectados por lo que consideran deficiencias en la organización sanitaria, es decir, desacuerdos que muestran sobre normas o sistemas organizativos en los centros sanitarios, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria, y las peticiones que formulan en el funcionamiento de los mismos.

Continúan en tercer lugar, las reclamaciones por la disconformidad con la Atención personal y/o sanitaria, en 238 casos, con un ligero descenso de un 6% y representando un 7% del total de las reclamaciones presentadas en la Oficina de la Defensora. Se incluyen en este grupo las reclamaciones de los usuarios que consideran un trato personal no adecuado o la percepción por la insatisfacción del mismo (falta de empatía, atención

no humanizada) o por mala o deficiente asistencia sanitaria producida por actuaciones humanas incluidos errores médicos, no achacables directamente a la organización.

En esta labor de mediación, el 99% de los expedientes tramitados finalizó con el acuerdo entre ambas partes, siendo un hecho muy positivo y que denota el buen hacer de la institución.

Sobre el tipo de atención sanitaria reclamada por los pacientes en las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, al igual que en el ejercicio anterior, son las primeras consultas a especialistas las que acumulan más solicitudes, con un aumento demandando las mismas de un 18% respecto al ejercicio anterior y generando el 40% del total de las solicitudes de asistencia gestionadas en la Institución. Seguidas por las solicitudes de asistencia para intervenciones quirúrgicas con un ligero aumento del 3% y abarcando el 33% del total. Y, en tercer lugar, las solicitudes de atención por demora en pruebas diagnósticas/terapéuticas, con un ligero incremento de un 3% y generando el 28% del total de las solicitudes de asistencia presentadas por los pacientes extremeños.

¿Qué destacaría del servicio que esta Institución presta a los extremeños/as? La Oficina de la Defensora de los Usuarios es muy accesible a todos los ciudadanos extremeños, ya sea a través de teléfono, correo electrónico, correo postal, fax, audiencias, y trabajamos con los principios de



Entrevista del mes

D^a. Eva M.^a Molinero San Antonio.

Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura

confidencialidad de la identidad del usuario/a, trato humano cercano y adecuación de la comunicación con las personas que contactan con nosotros, transparencia en las actuaciones y manteniendo siempre el respeto a la autonomía profesional del personal de los centros y servicios sanitarios.

Nuestra función no es sólo para velar por los derechos de los usuarios y pacientes del SES, a través de la gestión de reclamaciones y solicitudes de asistencia de la Ley de Plazos, sino también prestamos un servicio a los mismos en relación con la preocupación por su salud y la de sus familiares, con información y asesoramiento, resolviendo dudas, problemas o conflictos con el sistema sanitario extremeño, informándoles sobre sus derechos y deberes sanitarios, sobre los servicios y prestaciones sanitarias a las que pueden acceder y los requisitos necesarios para su ejercicio, y facilitando asesoramiento sanitario-jurídico.

Es importante que los usuarios pongan de manifiesto por escrito todas las situaciones en las que entiendan que se vulnera alguno de sus derechos o bien que los servicios y prestaciones sanitarias no son las correctas o adecuadas a sus necesidades, ya que el estudio de las mismas nos permite detectar y analizar los problemas de nuestro sistema sanitario, lo que contribuye a una mejor atención sanitaria y de más calidad. Para mí, toda reclamación tiene que ir acompañada de un gesto de atención, escucha y humanidad porque fundamentalmente se reclama “salud”, que es un bien muy preciado para las personas.

Pero no debemos olvidar que la sanidad, es una responsabilidad de todos. Conseguir una mejor atención sanitaria, es una responsabilidad de gestores sanitarios, profesionales del SES y pacientes, y requiere la implicación de todos; solo de esta manera podrá lograrse que pacientes y familiares se sientan bien tratados y atendidos por los servicios sanitarios, dando más humanización al sistema sanitario

¿Dónde se reflejan los datos de esta Institución? En la Memoria de la Defensora que se elabora y publica anualmente como reflejo de la gestión y trabajo realizado en la Oficina, siendo una fotografía del sistema sanitario desde el punto de vista de los usuarios y usuarias extremeñas; al ser la Institución una garantía de la calidad asistencial y una pieza, fundamental y única, en el cumplimiento de la Ley de Plazos, ayudando a mejorar nuestro sistema sanitario extremeño.

La Memoria, que es pública para todos los ciudadanos, está expuesta en el portal web de la Defensora de los Usuarios:

Memoria 2023

<https://saludextremadura.ses.es/defensora-usuarios/publicaciones>



Entrevista del mes

D^a. Eva M.^a Molinero San Antonio.

Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura

¿Qué opinión le merece el boletín digital de consumo como medio de difusión e información, en este caso sobre la Institución de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura? Es un instrumento muy útil y accesible para dar a conocer a la población extremeña la labor que esta Institución ofrece en nuestra Comunidad Autónoma en la defensa de sus derechos en cuanto al sistema sanitario público extremeño, y cómo pueden dirigirse a nosotros para solicitar información y asesoramiento, cuando tienen un conflicto o problema y cómo pueden presentar una reclamación, sugerencia o solicitud de asistencia al amparo de la Ley de Tiempos de Respuesta. Con el boletín digital del Consorcio Pudiendo se puede llegar a los numerosos núcleos de población rural y oficinas municipales de información al consumidor; siendo un buen medio de difusión para recibir dicha información en los mismos.



Estamos para trabajar por los pacientes extremeños y tener la confianza de los mismos.

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



por tus derechos...



...para mejorar nuestra sanidad

derecho a...

La utilización de los procedimientos de reclamación y sugerencias, así como a recibir respuestas por escrito y en los plazos establecidos.

La utilización del procedimiento de solicitud de atención al amparo de la *Ley 1/2005 de tiempos de respuesta de la atención sanitaria especializada* - para intervenciones quirúrgicas, primeras consultas a especialistas y pruebas diagnósticas-terapéuticas - así como a recibir respuestas por escrito y en los plazos establecidos.

La información sobre los servicios sanitarios a los que puede acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso.

La confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y su estancia en cualquier institución sanitaria extremeña.

Que se dé en términos comprensibles, a él y a sus familiares o allegados, información completa y continuada, verbal y escrita, sobre su proceso, incluyendo diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento, incluyendo la posibilidad de solicitar el alta voluntaria. A la libre elección entre las opciones que les presente el responsable médico.

Que se le asigne un médico, cuyo nombre se les dará a conocer, que será su interlocutor principal con el equipo asistencial.

Que quede constancia por escrito o en soporte técnico adecuado de todo su proceso. Al finalizar la estancia en una institución hospitalaria, el paciente o familiar o allegado recibirá su informe de alta.

La libre elección de médico, servicio y centro, así como a obtener una segunda opinión médica, en los términos reglamentarios establecidos.

La expresión anticipada de voluntades.

deber de...

Responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el Servicio Extremeño de Salud, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de los servicios y prestaciones terapéuticas y sociales.

Mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro sanitario y sociosanitario, a los usuarios y al personal que presta sus servicios en los mismos.

Colaborar con los centros, servicios y profesionales sanitarios, facilitando la información de su estado de salud para adecuar la atención sanitaria a las necesidades demandadas.

Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de las instituciones sanitarias y sociosanitarias.

Solicitudes de atención de Ley de Tiempos de Respuesta "Ley de Plazos"

El ejercicio del derecho que recoge la *Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta de Atención Sanitaria Especializada en Extremadura*, conocida como Ley de Plazos, no se realiza a través de una reclamación.

Una reclamación y la solicitud de Ley de Plazos son dos herramientas distintas, con tramitación y efectos diferentes, aunque puede hacer uso el usuario de ambos procedimientos.

Las solicitudes de asistencia de la *Ley de Tiempos de Respuesta, solicitudes de Ley de Plazos*, son las peticiones que realizan los usuarios al amparo de esta Ley que marca unos plazos máximos por parte del Servicio Extremeño de Salud para intervenciones quirúrgicas (180 días naturales), primeras consultas a especialistas (60 días naturales) y primeras pruebas diagnósticas-terapéuticas (30 días naturales).

La Oficina de la Defensora atenderá y tramitará todas las solicitudes presentadas ante la misma cuyo plazo de atención sanitaria, anteriormente reflejado, haya sido superado.

Podrá realizarlo, acogiéndose a esta Ley, dirigiendo escrito a la Defensora de los Usuarios haciendo constar que solicita atención sanitaria especializada al amparo de la misma, ya sea para una intervención quirúrgica, primera consulta a especialista o prueba diagnóstica, a través del modelo siguiente:

<https://saludextremadura.ses.es/defensorausuarios/defensora-pagina-solicitudes-atencion-amparo-ley-tiempos-respuesta>

EXP.DTE. Nº: _____ **SOLICITUD DE ASISTENCIA**
LEY 1/2005, DE TIEMPOS DE RESPUESTA EN LA ATENCIÓN SANITARIA ESPECIALIZADA DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA

Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura

SOLICITANTE:
Nombre y Apellidos: _____
Tarjeta Sanitaria nº: _____ DNI/NIF/Pasaporte: _____
Dirección: _____
Localidad: _____ Código Postal: _____
Provincia: _____ Teléfono: _____
PACIENTE: (si es distinto del solicitante)

EXPONE:
Que se encuentra inscrito en el registro de pacientes en lista de espera del Sistema Sanitario Público de Extremadura para que le sea realizado (rellenar lo que proceda):

Primera consulta (especialidad): _____
Prueba diagnóstica/terapéutica: _____
Intervención quirúrgica: _____

Por indicación del: Médico de Atención Primaria
 Servicio de: _____

Centro sanitario: _____
Desde el día (fecha de petición o inclusión en lista de espera): _____

(La solicitud deberá acompañarse, a ser posible, de copia de la solicitud de orden asistencial médica/interconsulta o documento acreditativo de la inclusión en lista de espera, así como de los informes médicos oportunos).

El abajo firmante acepta la Política de Privacidad de la Oficina de la Defensora de los Usuarios que puede consultarse en su página web (<https://saludextremadura.ses.es/defensorausuarios/politica-de-privacidad>), especialmente en lo relacionado con la protección de los datos de carácter personal aquí facilitados. Puede ejercer ante el responsable del tratamiento los derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión ("derecho al olvido"), limitación del tratamiento, portabilidad y de no ser objeto de decisiones individualizadas tal y como figura en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, y habiendo sido superado el plazo previsto en dicha norma para la realización de este procedimiento.

SOLICITA:
Que le sea prestada la atención sanitaria antes indicada en los términos previstos en el artículo 5.2 de la misma.

En _____, a _____ de _____ de _____.

Firma del solicitante o representante legal

DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA
C/ San Salvador, 9 - 06800 Mérida (Badajoz) E-mail: defensor.usuarios.sspe@salud-juntaex.es
Teléfono: 924004721 - Fax: 924004730 Web: <https://saludextremadura.ses.es/defensorausuarios>

Nota: Descargar la solicitud, cumplimentarla y enviarla por correo electrónico a:

defensor.usuarios.sspe@salud-juntaex.es



Agradecimientos de los usuarios, pacientes y familiares al personal del SES

Consorticio Extremeño de Consumidor
Información al Consumidor

Como Institución, que vela por los derechos y libertades de los ciudadanos en materia sanitaria, ofrece la posibilidad de participar activamente en el mismo, no solo con la presentación de reclamaciones, sugerencias y/o solicitudes de Ley de Plazos sino también facilitando a los usuarios y usuarias del SES, pacientes y familiares o allegados/acompañantes, que lo deseen, poder manifestar sus agradecimientos al personal del Servicio Extremeño de Salud, por la atención sanitaria recibida, el trato personal, la atención administrativa, la organización, etc.

Esta comunicación, ya sea en forma de agradecimiento o felicitación, es la expresión del reconocimiento que realizan los mismos a la labor profesional y calidad humana del personal que desempeña su trabajo en los centros y servicios sanitarios del SES, en lo que consideran un trabajo bien hecho; por tanto, reflejo de la satisfacción de los mismos con los cuidados y la calidad de atención recibida, es decir, con el funcionamiento del sistema sanitario público, gracias a los profesionales sanitarios y no sanitarios que trabajan en el mismo.

La Institución se encarga de dar traslado de los agradecimientos al Servicio Extremeño de Salud para su conocimiento, permitiendo así seguir avanzando para brindar una mejor atención, trato y humanización a los usuarios y usuarias, pacientes y familiares/allegados.

Podrá realizarlo, dirigiendo escrito a la Defensora de los Usuarios a través del modelo de agradecimiento siguiente:

<https://saludextremadura.ses.es/defensorausuarios/agradecimientos>

Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura

AGRADECIMIENTOS

Datos de identificación:

-----	NOMBRE	-----	-----	-----	-----
-----	APELLIDOS	-----	-----	-----	-----
-----	DNI/NIF/PASAPORTE	-----	-----	-----	-----
-----	DOMICILIO	-----	-----	-----	-----
-----	LOCALIDAD/PROVINCIA	-----	-----	-----	-----
-----	C.P.	-----	-----	-----	-----
-----	TELÉFONO	-----	-----	-----	-----
-----	e-mail	-----	-----	-----	-----

Datos de identificación del Servicio Extremeño de Salud (SES):

-----	TIPO DE CENTRO (marque la que proceda)	HOSPITAL	CENTRO DE SALUD	CENTRO DE ESPECIALIDADES	OTROS
-----	NOMBRE DEL CENTRO	-----	-----	-----	-----
-----	LOCALIDAD	-----	-----	-----	-----
-----	SERVICIO/UNIDAD	-----	-----	-----	-----
-----	PROFESIONALES	-----	-----	-----	-----

Datos del Paciente/Usuario del SES:

-----	NOMBRE Y APELLIDOS	-----	-----	-----	-----
-------	--------------------	-------	-------	-------	-------

Texto motivo del Agradecimiento y/o Felicitación:
(podrá usar cuantas páginas precise para exponer su agradecimiento y/o felicitación)

El/los usuario/s suscribe/n la Petición de Providencia del/los Centros de la Defensora de los Usuarios que puede constatar en su página Web: <http://saludextremadura.es/defensorausuarios> (Público de generalidad, especialmente en lo relacionado con la prestación de los datos de carácter personal que facilitas). Tuvo que ser el responsable del tratamiento los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación al estado de información del tratamiento, portabilidad y de sus propios de decisiones individualizadas tal y como figura en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

En _____, a _____ de _____ de _____

Firma del solicitante o representante legal

DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA
 C/ San Salvador, 9 - 06000 Mérida (Badajoz) E-mail: defensor.usuarios.sspe@salud-juntaex.es
 Teléfonos: 924004721 - Fax: 924004730 Web: <https://saludextremadura.ses.es/defensorausuarios>

Nota: Descargar la solicitud, cumplimentarla y enviarla por correo electrónico a: defensor.usuarios.sspe@salud-juntaex.es

También se puede presentar un escrito en el que consten los datos de identificación y el texto con el agradecimiento que se quiere expresar y a quién va dirigido, de las siguientes formas: personalmente en la Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público, por correo electrónico a la dirección defensor.usuarios.sspe@salud-juntaex.es, correo postal ordinario o por fax al nº 924 004730.



“Derecho al libre acceso a la Defensora de los usuarios del SES”



Teléfono 924 00 47 21

C/ San Salvador, Nº 9

06.800 - Mérida.

mail:

defensor.usuarios.sspe@salud-juntaex.es

Formulario WEB:

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



Noticias de actualidad

USTED
DEBE
SABER



Consumo multa con 150 millones de euros a 4 aerolíneas low cost por prácticas abusivas

https://cec.consumo.gob.es/CEC/comunicacion/noticias/2024/NI_Sanciones_Aerolineas_31_05_2024.htm

Aprende a proteger tu dispositivo móvil iOS con el nuevo curso online de ciberseguridad de INCIBE

<https://www.incibe.es/incibe/sala-de-prensa/aprende-protger-tu-dispositivo-movil-ios-con-el-nuevo-curso-online-de>

Consumo inicia una campaña para detectar posibles fraudes en las ofertas del verano

https://cec.consumo.gob.es/CEC/comunicacion/noticias/2024/NI_Nuevos_Expedientes_Ministerio_Consumo_27_05_2024.htm

Métodos de pago seguros por Internet: "Hay que perder el miedo"

https://www.65ymas.com/ciberseguridad/debate-ciberseguridad-metodos-pago-seguros_60547_102.html

USTED
DEBE
SABER



¿Tu banco te llama? Descubre cómo protegerte de posibles estafas telefónicas

https://www.65ymas.com/ciberseguridad/tu-banco-te-llama-descubre-como-protegerte-posibles-estafas-telefonicas_60483_102.html

Los 27 adoptan la reforma que permitirá al consumidor exigir la reparación de dispositivos averiados

<https://www.bolsamania.com/noticias/ultimas/economia--los-27-adoptan-la-reforma-que-permitira-al-consumidor-exigir-la-reparacion-de-dispositivos-averiados--16867969.html>

El TJUE ha establecido que el botón de pedido en las compras online debe indicar claramente que implica una obligación de pago

<https://www.iberley.es/noticias/el-tjue-ha-establecido-que-boton-pedido-las-compras-online-debe-indicar-que-implica-una-obligacion-pago-33625>

USTED
DEBE
SABER



Confirmada la multa impuesta a Telefónica por limitar el derecho de los consumidores a recibir la factura en papel

<https://diariolaley.laleynext.es/dll/2024/05/30/confirmada-la-multa-impuesta-a-telefonica-por-limitar-el-derecho-de-los-consumidores-a-recibir-la-factura-en-papel>

Esto es lo que recomienda la Policía Nacional para evitar fraudes en los alquileres vacacionales

<https://efe.com/economia/2024-05-28/policia-recomendaciones-fraudes-alquileres-vacacionales/>

Adiós a las lecturas estimadas de gas: contadores inteligentes sustituirán a los analógicos

<https://www.rtve.es/noticias/20240527/contadores-digitales-gas-cambiar/16121476.shtml>

USTED
DEBE
SABER



Golpe a los bancos: adiós a cobrar comisiones por ingresar dinero en ventanilla aún sin tener cuenta

https://www.consumidorglobal.com/noticias/bancos-adios-cobrar-comisiones-ingresar-dinero-ventanilla-sin-tener-cuenta_10681_102.html

Las SSTJUE de 25 de enero y 25 de abril de 2024 no exigen que el plazo de prescripción de la acción de restitución de gastos hipotecarios se inicie con la sentencia que declara la nulidad de la cláusula de gastos

<https://revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/3491>

Boletín de Información al Consumidor

CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO EN EXTREMADURA

GERENCIA

C/ San Salvador, 9
06800 Mérida
Tif. 924 00 47 09

C.M.C. SIERRA SUROESTE

Plaza de la Alcazaba, s/n
(Antiguas escuelas)
06380 Jerez de los Caballeros
Tif. 683 621 116

C.M.C. VALLE DEL ALAGÓN

Plaza de España, 1
10810 Montehermoso
Tif. 663 90 39 32
663 90 39 06

C.M.C. LA SERENA-VEGAS ALTAS

C/ Tentudía, s/n - 1ª planta
06700 Villanueva de la Serena
Tif. 924 84 92 36 (Ext. 3) - 682 44 89 98

C.M.C. TAJO SALOR

C/ Oscura, nº 10
10900 Arroyo de la luz
Tif. 927 27 22 59

C.M.C. VEGAS BAJAS

Plaza
de España, 8 - 1ª planta
(Casa del navegante)
06480 Montijo
Tif. 924 45 41 29 (Ext.5) / 621 24 06 21

C.M.C. VILLUERCA-IBORES-JARA

C/ Iglesia, nº 34
10120 Logrosán
Tif. 927 15 98 12

C.M.C. LA VERA

Paseo Ruiz Giménez, s/n
10450 Jarandilla de la Vera
Tif. 927 17 22 94

C.M.C. TENTUDÍA

Ronda Segura de León, 7
06260 Monesterio
Tif. 924 51 61 08

C.M.C. CÍJARA

C/ Polideportivo, s/n
Edificio CID La Siberia
06670 Herrera del Duque
Tif. 924 64 27 88

C.M.C. MUNICIPIOS ZONA CENTRO

Polígono Industrial 1º de Mayo
Camino de la Vascona, 10
10100 Miajadas
Tif. 927 34 51 17

C.M.C. MUNICIPIOS GUADIANA

Plaza de Hernán Cortés, 3
06411 Medellín
Tif. 924 82 28 10

C.M.C. S.S.B. ZONA DE BARROS

Plaza de la Constitución, 3
06150 Santa Marta
Tif. 924 69 01 17

C.M.C. TIERRA DE BARROS-RIO MATAHEL

C/ 8 de marzo, s/n
06220 Villafranca de los Barros
Tif. 924 52 09 75

C.M.C. COMARCA DE TRUJILLO

C/ Ruiz de Mendoza, 8-3º planta
10200 Trujillo
Tif. 927 32 33 15 (Ext.3)
927 32 10 50 (Ext. 8)

C.M.C. SIERRA DE MONTÁNCHEZ

Avda. Adolfo Suárez, 4
10186 Torre de Santa María
Tif. 927 38 90 30

C.M.C. MUNICIPIOS CENTRO

Polígono Industrial Dehesa del Rey
Acceso Ctra. n-630, s/n
06810 Calamonte
Tif. 924 32 41 06

C.M.C. COMARCA DE OLIVENZA

C/ Rusia, 1-2º planta Edificio CID
06100 Olivenza
Tif. 924 49 23 05

C.M.C. VALLE DEL JERTE

Plaza de la Casa Caída, s/n
10610 Cabezuela del Valle
Tif. 927 47 21 34
(Ext. 7)

C.M.C. RIVERA DE FRESNEDOSA

Plaza Mayor, 1- 2ª planta
10830 Torrejoncillo
Tif. 927 30 30 90
679 41 29 89

C.M.C. RÍO BODIÓN

Avda. de los Cameranos, 47
06300 Zafra
Tif. 924 55 01 46 (Ext.6)

C.M.C. LÁCARA - LOS BALDÍOS

Avda. de Colón, 6
06192 Villar del Rey
Tif. 924 41 40 64

C.M.C. AGUAS DE LLERENA

C/ Santiago, 59
06900 Llerena
Tif. 924 87 25 92 / 673 92 95 02

C.M.C. LA SERENA

Avda. de América, 6 Edificio CID
06420 Castuera
Tif. 924 76 06 33

C.M.C. SIERRA DE SAN PEDRO

C/ Pizarro, 16
10500 Valencia de Alcántara
Tif. 927 66 81 47

C.M.C. RIBEROS DEL TAJO

C/ Real, 62 -2º A
10820 Cañaveral
Tif. 927 30 04 00

C.M.C. SIERRA DE GATA

C/ Mayor, 3 1º
10850 Hoyos
Tif. 927 51 45 83 (Ext.2)

C.M.C. VALLE DEL AMBROZ

C/ Tras de Diego, 20
10700 Hervás
Tif. 927 48 12 71

C.M.C. SIBERIA

Plaza de España, 22
06650 Siruela
Tif. 924 63 11 94

C.M.C. CAMPO ARAÑUELO

Travesía de la iglesia nº 5
10529. Majadas de Tiétar
Tif. 927 54 73 57
927 55 11 76 (Ext. 2158)





Boletín de Información al Consumidor

Consortio Extremeño de Información al Consumidor

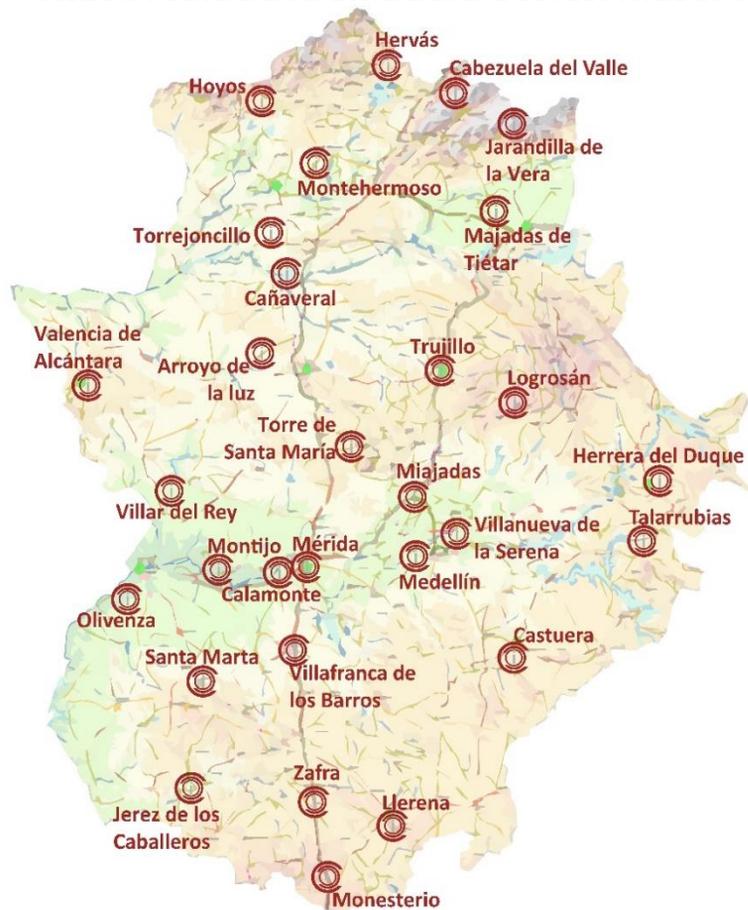
GERENCIA

C/ San Salvador, nº 9
06800 Mérida (Badajoz)

Tlf. 924 00 47 09

E-mail: consultasmasamano@salud-juntaex.es

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



Consortio Extremeño de
Información al Consumidor



Instituto de Consumo
de Extremadura

JUNTA DE EXTREMADURA



Consortio Extremeño de
Información al Consumidor