



Boletín de Información al Consumidor

Septiembre 2024

Además, en este número:

- Entrevista del mes: Jose María Mayor de Mato. *Presidente de la Mancomunidad Sierra de San Pedro.*
- NOTA sobre *Medidas para combatir las estafas telefónicas y por sms.* Ministerio para la transformación digital y de la Función Pública.
- RED SENIOR DE CONSUMO. *2ª Edición.*
- NOTA sobre *Recomendaciones para la vuelta al cole.* Centro Europeo del Consumidor en España.
- Otras noticias de actualidad.





Entrevista del mes

Jose María Mayor de Mato.

Presidente de la Mancomunidad Sierra de San Pedro.

Como presidente de la Mancomunidad Sierra de San Pedro, ¿qué opinión le merece el servicio mancomunado de consumo que se presta a través del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor? Uno de los objetivos principales que persiguen las Mancomunidades es el de mejorar las condiciones de vida de la ciudadanía, para ello es importante ofrecer servicios de calidad que suplan las necesidades de nuestros vecinos y vecinas.

En este sentido creemos y apostamos firmemente por la labor que desempeña el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor a través del servicio mancomunado de consumo. Existía en nuestro territorio una situación de desprotección hacia las personas consumidoras que carecían de un referente cuando tenían que realizar alguna consulta o reclamación en una materia tan cotidiana como es el consumo de bienes y servicios. Ahora tenemos a un profesional ampliamente cualificado que nos ofrece la garantía de que nuestros derechos como consumidores y consumidoras serán respetados.

¿Qué particularidad destacarías del servicio de consumo que realiza el Consorcio Extremeño



de Información al Consumidor a través de los Centros Mancomunados de Consumo?

Somos muchas las personas extremeñas que apostamos decididamente por vivir en las zonas rurales y trabajar por mantener nuestras tradiciones y entorno natural.

En el caso de la Mancomunidad Integral "Sierra San Pedro" somos nueve municipios (Carbajo, Cedillo, Herrera de Alcántara, Herrerueta, Membrio, Salorino, Santiago de Alcántara y Valencia de Alcántara de la provincia de Cáceres y San Vicente de Alcántara de la Provincia de Badajoz) que nos situamos en un enclave privilegiado rodeados de espacios protegidos como el Parque Natural "Tajo Internacional" o la Z.I.R. "Sierra San Pedro", así como numeroso patrimonio histórico.



Entrevista del mes

Jose María Mayor de Mato.

Presidente de la Mancomunidad Sierra de San Pedro.

Sin embargo, nos encontramos distantes de los principales núcleos urbanos donde se concentran la mayoría de los servicios públicos, esta circunstancia provoca una desigualdad para nuestros vecinos y vecinas que tienen que desplazarse grandes distancias para acceder a recursos de los que disfrutaban las ciudades.

La idea de acercar el servicio de consumo al territorio facilita que las personas que vivimos en entornos rurales podamos acceder a los recursos públicos en igualdad de condiciones.

¿Considera que los consumidores y usuarios son conocedores del servicio que se presta?, y ¿de sus derechos y obligaciones? Entiendo que la ciudadanía conoce el servicio mancomunado de consumo porque se ha realizado una labor de difusión importante tanto desde la propia Mancomunidad como por los respectivos ayuntamientos que la componen usando los mecanismos oficiales. Además, en los pueblos todavía es efectiva la técnica del “boca a boca” y produce un efecto llamada.

Cuando las personas están contentas con la atención prestada lo recomienda a familiares y amigos. La educación para el consumo es un concepto relativamente novedoso en nuestra sociedad y al que poco a poco nos estamos adaptando.

En otros países están bastante más avanzados y las personas tienen nociones básicas respecto a sus deberes y derechos como consumidores y consumidoras. Con el servicio mancomunado de consumo estoy seguro de que avanzaremos mucho en esta materia.

De cara al futuro, ¿qué situaciones o cuestiones más relevantes habrá que abordar a corto y a largo plazo en Materia de Consumo? Las personas que vivimos en los pueblos estamos acostumbradas a un trato cercano y personal con los dependientes y dependientas; son nuestros familiares, vecinos y amigos. Si un producto no cumple nuestras expectativas o se encuentra deteriorado lo hablamos directamente y le buscamos una solución.

Con la irrupción de Internet y las compras “on line” se ha producido una ruptura en esta relación, ya no tienes conexión directa con la persona que vende y se pierde la calidez humana en las relaciones sociales pues el contacto lo tienes a través de una máquina.

En este contexto entiendo muy importante prestar especial atención a la formación y asesoramiento en derechos y deberes del consumidor, especialmente en aquellas



Entrevista del mes

Jose María Mayor de Mato.

Presidente de la Mancomunidad Sierra de San Pedro.

personas que por sus circunstancias no han podido adaptarse al uso de las nuevas tecnologías de la comunicación y son especialmente vulnerables.

La organización del servicio de consumo a través de rutas preestablecidas por las distintas localidades que conforman la Mancomunidad, ¿es una forma efectiva de hacer llegar el servicio a las zonas rurales y hacerlo accesible a las personas mayores, como colectivo de especial protección, para que no se tengan que desplazar? Es una fórmula totalmente efectiva y además me parece un ejemplo de justicia social.

En los últimos años se está hablando mucho de la “España vaciada”, un grave problema que golpea con fuerza a nuestros pueblos donde estamos observando un importante envejecimiento de la población y falta de relevo generacional. En los municipios que componen la Mancomunidad Integral “Sierra San Pedro”, al igual en el resto de Extremadura, tenemos muchas personas que les tocó vivir en otra época en la que no tuvieron igualdad de oportunidades y desde muy pequeños comenzaron a trabajar.

Ahora que son mayores y tienen dificultad para desplazarse por diversos motivos nos parece

muy acertado que desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor se acerquen a sus localidades a prestar el servicio. Es una metodología de trabajo que compartimos desde la Mancomunidad.

En la relación a labor de formación/información que también se desarrolla a través del Consorcio de Información al Consumidor con la realización de talleres, charlas formativas/informativas, colaboraciones con otros servicios de la Mancomunidad entre los distintos colectivos, ¿son una buena forma de prevenir y evitar discrepancias comerciales futuras que puedan surgir? Las sociedades estamos en continuo avance y vamos aprendiendo de la experiencia, hoy en día hemos incorporado nuevos valores sociales que hacen referencia a los derechos y deberes de las personas.

Hace unas décadas no había formación en materia de consumo y la mayoría de las personas adultas carecemos de los conocimientos y destrezas necesarias por lo que nos convertimos en consumidores potencialmente vulnerables. Es muy importante la labor pedagógica que desarrolla el servicio mancomunado de



Entrevista del mes

Jose María Mayor de Mato.

Presidente de la Mancomunidad Sierra de San Pedro.

consumo porque nos ayuda a paliar esta carencia. Además, están trabajando en acciones de formación y sensibilización con la población más joven que son los futuros consumidores y consumidoras de tal forma que se está ayudando a que esta generación se encuentre mejor preparadas ante los retos que en materia de consumo puedan surgirles.

Teniendo en cuenta la rápida evolución de los hábitos de consumo en la actualidad, ¿qué retos futuros considera usted tendríamos que abordar en materia de defensa, protección, representación, información y educación de los consumidores, especialmente en las zonas rurales? Es difícil adaptarse a la rapidez con la que está cambiando la sociedad y sobre todo en materia de consumo.

En las zonas rurales antes éramos consumidores fieles que podíamos estar toda una vida con la misma compañía telefónica o eléctrica, comprábamos en pequeñas tiendas de pueblo o barrio donde teníamos una relación de confianza con los dependientes y el trato se hacía entre personas frente a frente. En poco tiempo han aparecido en las ciudades grandes superficies comerciales con multitud de ofertas comerciales, las compras se hacen por teléfono o a través de una máquina, han

aparecido multitud de comercializadores de los sectores energéticos o de comunicación y por supuesto la gran revolución que ha supuesto el comercio electrónico.

Las personas que hemos vivido este proceso nos hemos tenido que adaptar sin tener en la mayoría de las ocasiones una preparación previa, siendo muy vulnerables a prácticas comerciales inapropiadas. Ante estos retos desde la Mancomunidad pensamos que es muy necesaria la labor de asesoramiento y formación que se realiza desde el servicio mancomunado de consumo del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

¿Ha hecho uso del servicio mancomunado de consumo? En caso afirmativo, cuéntenos su experiencia. Personalmente he realizado varias consultas al Asesor Jurídico del servicio mancomunado de consumo y en todas ellas he obtenido una respuesta satisfactoria, me consta que familiares míos también han tenido experiencias positivas. En mi caso recuerdo que una empresa de seguro me contactó telefónicamente para ofrecerme sus servicios, sin mi consentimiento me contrataron una póliza y el del Asesor Jurídico del servicio mancomunado de consumo me asesoró cómo proceder.

6ª edición

Concurso de dibujo

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

Desde el 12 de septiembre hasta el 18 de Octubre

Los interesados podrán inscribirse al concurso a través del correo electrónico [e-mail CMC más cercano](#)

Las bases completas del certamen se pueden descargar en la página <https://saludextremadura.ses.es/masamano>

Para más información puede dirigirse a se Centro Mancomunado de Consumo más cercano



Instituto de Consumo
de Extremadura



Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor

JUNTA DE EXTREMADURA



6ª edición

Concurso de dibujo

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

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor convoca la 6ª edición del concurso de pintura infantil y juvenil bajo el lema “Y para ti... ¿qué es el Consumo Responsable?” con el fin de involucrar a los niños y jóvenes en el papel que juega el consumo en su desarrollo personal y colectivo, impulsando contextos que favorezcan estilos de vida sostenibles. Todo ello atendiendo a los objetivos de la nueva agenda del consumidor para 2030.

El consumo de hoy en día constituye mucho más que antes un factor de socialización y de identidad. Por ello es interesante que la población infantil y joven plasme desde su propia perspectiva su visión en este sentido.

Puedes Consultar las bases y acceder a la solicitud **AQUÍ**

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/2024/09/12/6a-edicion-del-concurso-de-pintura-infantil-y-juvenil-bajo-el-lema-y-para-ti-que-es-el-consumo-responsable/>

NOTA INFORMATIVA PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES

El Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública lanza un plan de **MEDIDAS PARA COMBATIR LAS ESTAFAS TELEFÓNICAS Y POR SMS**



MINISTERIO
PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Y DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

Las estafas de suplantación de identidad suelen comenzar con una llamada o un mensaje de texto en los que el emisor **suplanta la identidad de una organización de confianza con la intención de defraudar, engañando al consumidor para que proporcione información personal y/o financiera, facilite sus claves personales o realice alguna acción fraudulenta.**

Estas estafas son relevantes ya que hacen disminuir la confianza de la ciudadanía en la fiabilidad y seguridad del contenido transmitido a través de las comunicaciones electrónicas, perjudicando a aquellas empresas y organismos que hacen uso de llamadas y mensajes de texto legítimamente y, además, causan importantes daños financieros y económicos a todos los sectores de la sociedad, incluidos los consumidores, las empresas y los organismos públicos.

El Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública pondrá en marcha un plan de medidas para combatir las estafas de suplantación de identidad que se cometen mediante llamadas telefónicas o envíos de SMS. **El objetivo de este plan es aumentar la protección de consumidores y empresas ante el creciente número de fraudes a través de este tipo de estafas.**

Más información:

<https://digital.gob.es/dam/es/portalmtdfp/comunicacion/notas-de-prensa/NdP-plan-antiestafas.pdf>





Red Senior de Consumo 2ª edición

Arranca la **2ª edición** de la “Red Senior de Consumo”, una colaboración de la Unidad de Gestión de Control de la Actividad Asistencial y Sistemas de Información del SEPAD y el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, dependiente del Instituto de Consumo de Extremadura.

Recordemos que con este proyecto **se pretende facilitar información básica sobre diferentes temáticas en materia de consumo, así como proporcionar pautas de actuación y estrategias para conocer de antemano los posibles abusos de los que puedan ser objeto las personas mayores como colectivo más vulnerable.**

Esta 2ª edición ha dado comienzo con la adhesión de 6 centros de mayores, 3 de la provincia de Cáceres y 3 de la provincia de Badajoz, además de los 10 centros de mayores del año pasado.

Al frente de cada centro se forma a un grupo de usuarios denominados “**Agente Senior de Consumo**”, quienes tras su cualificación van ejecutando una formación a sus iguales e implantando un “**Punto de consumo**” como un nuevo servicio que se presta en el Centro de Mayores.



Recomendaciones generales para la vuelta al cole:

- ✓ **Planificar las compras con antelación.**
- ✓ **Fijar un presupuesto** y aprovechar las ofertas especiales y, cuando sea posible, comprar de forma escalonada.
- ✓ **Comparar** en distintos establecimientos y leer la opinión de otros consumidores.
- ✓ Revisar siempre los **términos y condiciones**.
- ✓ En caso de **dispositivos electrónicos**, comprobar el consumo energético y si es respetuoso con el medioambiente.
- ✓ Realizar un inventario del material disponible para poder **reutilizar**, cuando sea posible, el material, ropa y calzado de años anteriores.
- ✓ Informarse, a través de los colegios, de los programas de libros gratuitos basados en **sistemas de préstamo**.
- ✓ Utilizar las **bibliotecas** para tomar prestados los libros de lecturas recomendadas.
- ✓ Valorar comprar de **segunda mano**.
- ✓ En caso de **compras online**, pagar con métodos seguros. Se recomienda pagar con tarjeta, a ser posible con una de tarjeta de recarga. Pagar siempre en una página de pago segura, es decir, aquellas que muestran un candado o llave y cuya dirección URL comienza con "https".
- ✓ Utilizar páginas web y apps oficiales o de **confianza**.
- ✓ Prestar atención a las **advertencias de seguridad y las instrucciones** de uso de los materiales.
- ✓ Comprobar que el **etiquetado** recoge los datos que identifican el producto, al fabricante y su domicilio, así como la composición y las advertencias de seguridad en aquellos que puedan resultar tóxicos (pegamentos, pinturas, etc.).
- ✓ Conservar siempre el **ticket de compra** ya que es el documento que nos permitirá reclamar en caso de problemas.

Noticias de actualidad

USTED
DEBE
SABER



“Estoy en la Lista Robinson y me llamó Endesa para mejorar mi tarifa”: crónica de una estafa
https://www.consumidorglobal.com/tecnologia/estoy-en-lista-robinson-me-llamo-endesa-mejorar-mi-tarifa-cronica-estafa_11875_102.html

Llega a España la estafa del cajero: te vacía la cuenta en segundos
<https://okdiario.com/economia/llega-espana-estafa-del-cajero-te-vacia-cuenta-segundos-13439609>

Consumidores europeos denuncian ante la UE a las grandes empresas de videojuegos por prácticas desleales
<https://noticias.juridicas.com/actualidad/noticias/19541-consumidores-europeos-denuncian-ante-la-ue-a-las-grandes-empresas-de-videojuegos-por-practicas-desleales/>

Las normas de equipaje que cambian en septiembre
<https://www.publico.es/viajes/las-normas-de-equipaje-que-cambian-en-septiembre/>

USTED
DEBE
SABER



Alertan del timo del instalador: cómo funciona y claves para evitar ser engañados
https://www.65ymas.com/sociedad/alertan-timo-instalador-como-funciona-claves-evitar-ser-enganados_63141_102.html

Si te llama este número de teléfono fijo debes colgar de inmediato: es una estafa y te puede dejar la cuenta a cero
<https://www.eleconomista.es/tecnologia/noticias/12983491/09/24/si-te-llama-este-numero-de-telefono-fijo-debes-colgar-de-inmediato-es-una-estafa-y-te-puede-dejar-la-cuenta-a-cero.html>

Cuidado con Voldemort, el nuevo y peligroso virus que simula ser la Agencia Tributaria
https://www.consumidorglobal.com/tecnologia/cuidado-con-voldemort-nuevo-peligroso-virus-simula-ser-agencia-tributaria_11869_102.html

YouTube permitirá vincular las cuentas de padres e hijos adolescentes para supervisar la actividad de sus canales
<https://www.infobae.com/america/agencias/2024/09/09/youtube-permitira-vincular-las-cuentas-de-padres-e-hijos-adolescentes-para-supervisar-la-actividad-de-sus-canales/>

USTED
DEBE
SABER



El Defensor del Pueblo 'presiona' para acelerar la vía extrajudicial de litigios por facturas de luz y gas
<https://www.20minutos.es/lainformacion/economia-y-finanzas/defensor-pueblo-presiona-acelerar-via-extrajudicial-litigios-factura-luz-gas-5631330/>

Los jueces desafían al Supremo y facilitan la nulidad por usura de las tarjetas 'revolving'
<https://www.eleconomista.es/legal/noticias/12974775/09/24/los-jueces-desafian-al-supremo-y-facilitan-la-nulidad-por-usura-de-las-tarjetas-revolving.html>

El Banco de España alerta sobre los créditos rápidos
https://www.65ymas.com/educacion-financiera-senior/banco-espana-alerta-sobre-creditos-rapidos_62992_102.html

USTED
DEBE
SABER



Este es el electrodoméstico que más luz gasta en casa incluso estando apagado
<https://www.eleconomista.es/tecnologia/noticias/12973437/09/24/este-es-el-electrodomestico-que-mas-luz-gasta-en-casa-incluso-estando-apagado.html>

Cómo saber si he sido incluido en un registro de morosos, el Banco de España lo explica
<https://www.20minutos.es/lainformacion/economia-y-finanzas/saber-registro-lista-morosos-banco-espana-5630217/>

Análisis del Real Decreto 713/2024 sobre el Sistema Arbitral de Consumo
<https://revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/3577>

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 MATACHEL

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

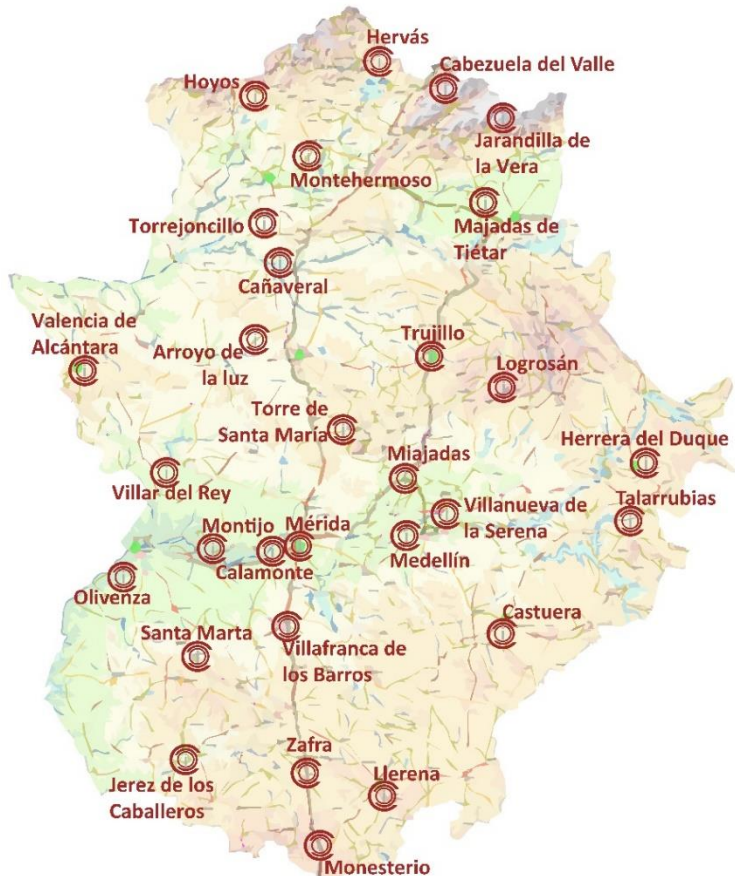
GERENCIA

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

Tlf. 924 00 47 00

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