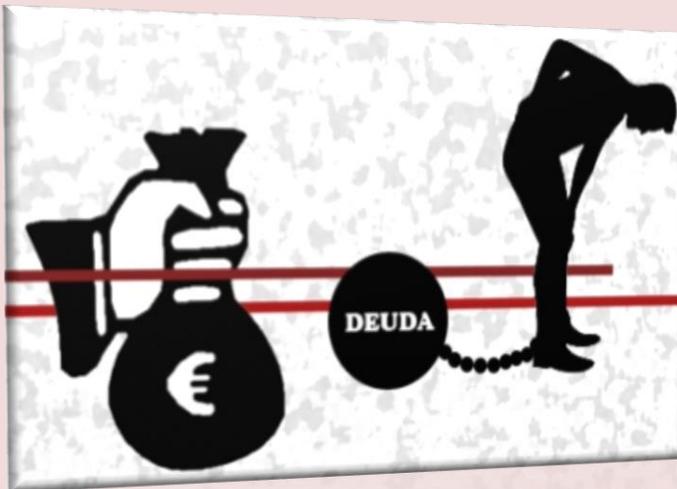




# Boletín de Información al Consumidor

## Empresas de recobro de deudas.



Boletín nº 80. Diciembre 2019

Además, en este número:

- Entrevista del mes: Consumidora afectada.
- 1º Edición Concurso de Dibujos "Y para ti...qué es el Consumo Responsable?"
- VIII Concurso de belenes con material de desecho.
- NOTA CAPITAL DO NATAL.
- Otras noticias de actualidad.



# Entrevista del mes

## Consumidora afectada.

*Esta consumidora decidió mantenerse en el anonimato.*

### ¿Ha tenido usted algún problema con alguna empresa de gestión de cobros?

Sí, empecé a recibir llamadas de números desconocidos que en un principio solo me exigían que pagase una deuda que supuestamente yo tenía con una empresa de telefonía, se identificaban como personal de Jazztel, por más que les decía que me explicaran a que se debía esa supuesta deuda, no me informaban, únicamente me exigían el pago y amenazaban con ampliar la deuda y que esa deuda pasaría a los juzgados teniendo yo que asumir los gatos y costas del juicio.

### ¿Por qué la llamaban?

Porque supuestamente decían que tenía una deuda con Jazztel, pero en ningún momento me aportaron factura ni ninguna información adicional sobre la deuda.

### ¿Era cierta la deuda?

No, de hecho nunca Jazztel me había reclamado dicha deuda ya que nunca se hizo efectivo el contrato con Jazztel, ya que al venir el técnico instalador comprobó que no podían darme el servicio en mi domicilio por falta de cobertura.

### Aunque usted les manifestaba que esa deuda no era suya, ¿la seguían molestando?

Me seguían molestando e incluso después de pagar. Decidí pagar aunque no tenía deuda puesto que me sentía amenazada y pensé que si pagaba me dejarían tranquila. Pero esto no sucedió a pesar de haber pagado la deuda que me reclamaban a través de mi tarjeta de crédito seguían reclamándome la misma cantidad.



### ¿Cómo se ha sentido?

Me he sentido muy amenazada y desprotegida hasta que acudí a la Oficina de Consumo de mi zona, en Jarandilla de la Vera. He llegado a tener problemas de insomnio y crisis de ansiedad debido a las continuas amenazas que recibía, desde amenazarme con la guardia civil a decirme que tendría que ir a juicio y asumir todos los gastos que se generaban por este motivo. Lo he pasado muy mal.

Soy una persona de avanzada edad que he tenido negocio en mi localidad, y muy conocida en la misma, todos los vecinos saben que nunca antes he tenido ningún problema de este tipo, por lo que no podía entender que me estuvieran amenazando con una deuda que no me pertenecía. Lo que me ha generado mucho stress tanto personal como socialmente puesto que creía que harían pública mi supuesta deuda utilizando carteles o personas como años anteriores en las cuales se disfrazaban y te perseguían por la localidad, lo que conocemos como el cobrador del frac.



# Entrevista del mes

## Consumidora afectada.

*Esta consumidora decidió mantenerse en el anonimato.*

### ¿Le llamaban muchas veces?

Me llamaban continuamente, sobre todo en las horas de descanso que es cuando yo me encontraba más cansada y a lo mejor más vulnerable para aceptar el pago sin estar de acuerdo. Y siempre realizaban las llamadas de diferentes números puesto que los que yo ya tenía identificados opté por no cogerles las llamadas. Tengo un folio entero de números diferentes de los cuales me llamaban.

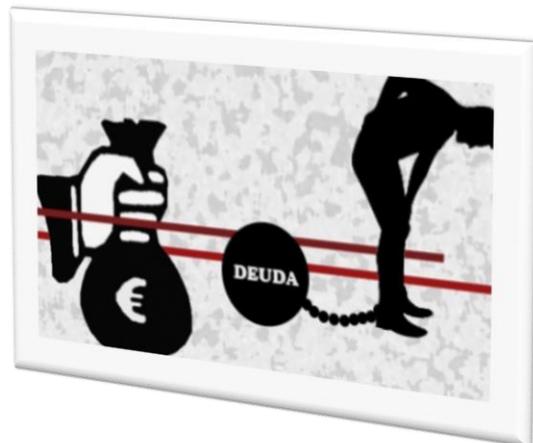
### ¿Se ha resuelto el problema?

Sí. Acudí a la oficina del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor y desde allí me tramitaron la reclamación dirigiéndose tanto a Jazztel (porque desconocía porqué era la deuda y ellos se identificaban como personal de Jazztel) como a la empresa de gestión de cobros. Respondiendo Jazztel que no existía ninguna deuda a mi nombre y procediendo a devolverme el importe que había abonado a través de mi tarjeta por requerimiento de las empresas de gestión de cobros.

A pesar de la respuesta de Jazztel, las empresas de gestión seguían insistiendo y llamándome reclamando igualmente esa deuda a pesar de informarles de la resolución de Jazztel y hasta que el Consorcio se ha dirigido a estas empresas nuevamente, enviándoles la respuesta de Jazztel y desde ese momento ya no me han vuelto a molestar.

### ¿Llegaron a incluirle en algún fichero de solvencia patrimonial?

Creo que no, o por lo menos no tengo constancia de que esté incluida en algún fichero.





# Empresas de recobro de deudas.

La actividad que realizan las empresas de recobro de deudas, más conocidas como empresas de cobro de morosos, genera numerosas dudas entre los consumidores. Puntualmente, recibimos consultas acerca del funcionamiento de las prácticas que estas empresas utilizan para cobrar las deudas.

*¿Pueden ceder mis datos sin mi consentimiento? ¿Pueden molestarme con llamadas y visitas a cualquier hora del día? ¿Por qué causas me pueden incluir en un fichero de morosos? ¿Puedo estar incluido sin yo saberlo? ...* son algunas de las cuestiones que más preocupan a los consumidores en este sentido.

Las empresas de recobro son aquellas que hacen de intermediarias entre la empresa acreedora y el consumidor para el cobro de una deuda de este último, ya sea de suministros en el hogar, telefonía, pago de hipoteca... En España, no existe legislación específica que regule a este tipo de empresas, por lo que son el **Código Civil**, la **Ley de Defensa de Consumidores y Usuarios** y la **Ley de Protección de Datos**, entre otras, las que marcan **los límites** en las actividades de este tipo de empresas.

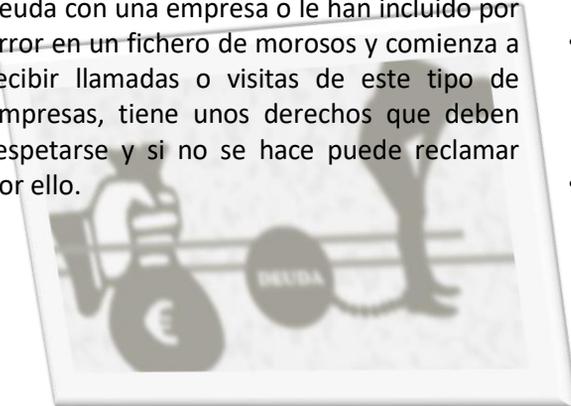
Que una empresa ceda los datos de un particular a un tercero para poder cobrar la deuda que tiene con él es una práctica legal, no obstante debe de hacerse respetando unos principios y derechos básicos. Es por ello, que si como consumidor, tiene una deuda con una empresa o le han incluido por error en un fichero de morosos y comienza a recibir llamadas o visitas de este tipo de empresas, tiene unos derechos que deben respetarse y si no se hace puede reclamar por ello.

## Ficheros de morosos

Es legal que sus datos se cedan a una empresa de recobro, siempre que entre la empresa con la que el consumidor tiene la deuda y la empresa de recobro exista un contrato para la gestión de recuperación de la deuda y siempre que el consumidor haya facilitado el **consentimiento para el tratamiento de sus datos** a la empresa principal.

Además, deben cumplirse también los siguientes requisitos:

- Que la **deuda sea cierta, vencida y exigible** y que haya resultado impagada.
- La reclamación ante una oficina de consumo, no es válida a estos efectos, ya que su competencia mediadora y no resolutoria.; sí sería válida la solicitud de arbitraje de consumo, por ejemplo.
- La empresa acreedora debe demostrar que existía una deuda anterior y que el plazo para pagarla había vencido sin que el deudor haya pagado la cantidad correspondiente.
- Antes de la inclusión en un fichero de morosos la empresa debe realizar un requerimiento previo de pago.
- Debe ser informado de la posibilidad de ser incluido en un fichero de morosos si no paga lo establecido en el contrato.
- Deberán comunicarle que está en un fichero de morosos en un **plazo máximo de 30 días desde su inclusión**, informándole sobre sus derechos en materia de protección de datos.
- Recuerde que los datos referentes a una deuda **deben desaparecer** del fichero en cuanto se justifique que la deuda está pagada.
- Para que la deuda se pueda incorporar al fichero de morosos debe ser superior a 50 €.





# Empresas de recobro de deudas.

Si no conoce en qué fichero de morosos está incluido, puede ejercitar el derecho de acceso a sus datos personales. Este acceso es gratuito.

También puede ejercitar el derecho de supresión si transcurridos 5 años desde el vencimiento de la deuda sus datos continuaran en un fichero de morosos.

## Cómo actuar ante una reclamación de deuda por una empresa de recobro.

### Si la deuda no existe:

Puede solicitar que le envíen la documentación que acredite la deuda.

Si no obtiene respuesta en el plazo de un mes o esta no le satisface, puede presentar una reclamación ante una oficina de atención al consumidor, si esta no fuese efectiva podrá plantearse solicitar un arbitraje de consumo y/o acudir a los tribunales.

En caso de que, además, le hayan incluido en un fichero de morosos, puede dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) para solicitar la exclusión de dicho fichero.

### Si la deuda existe:

Si la deuda existe, pero considera que incluye cantidades o conceptos indebidos, debe dirigirse a la empresa para intentar llegar a una solución y si, en el plazo de un mes no recibe contestación o la que recibe es insatisfactoria, puede presentar una reclamación ante una oficina de atención al

consumidor, si esta no fuese efectiva puede solicitar un arbitraje de consumo o acudir a los tribunales de justicia.

Hasta que se emita una resolución, no se considerará como deuda cierta y por tanto, no podrán incluirle en un fichero de morosos.

Si la cantidad que le reclaman es correcta, es conveniente que la abone lo antes posible.

La acción para exigir el cumplimiento de dicha deuda prescribe por el transcurso de cinco años.

De igual forma, si no se procede a notificar la transferencia del supuesto crédito al nuevo acreedor conforme a lo establecido en el art. 347 del Código de Comercio, no tiene tampoco ningún tipo de obligación con el ahora demandante.

Si la empresa de recobro tiene un comportamiento agresivo o piensa que han vulnerado su derecho al honor puede plantear una demanda en los tribunales de justicia reclamando el cese de la hostilidad.

**Ejerce tus derechos. Agencia española de protección de datos:**



La normativa de protección de datos permite que puedas ejercer ante el responsable del tratamiento tus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión (“derecho al olvido”), limitación del tratamiento, portabilidad y de no ser objeto de decisiones individualizadas

# 1ª edición



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

Desde el 15 de octubre hasta el 20 de Noviembre

**Alrededor de 200 dibujos se presentan a la 1ª edición del Concurso de dibujo infantil y juvenil.**

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor convocaba a primeros de noviembre la **1ª edición del Concurso de dibujo infantil y juvenil bajo el lema "Y para tí... ¿qué es el Consumo Responsable?"**, destinado a niños y jóvenes de entre 4 y 14 años de aquellos municipios que conforman las Mancomunidades de Municipios adheridas a este órgano, dependiente del Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX), además de la ciudad de Mérida, donde se ubica su Gerencia.

Con el fin de involucrar a este colectivo en el papel que juega el consumo en su desarrollo y aplicación personal y relacional, finalizaba el plazo de inscripción el pasado **20 de noviembre** con una participación que ha rondado los **200 trabajos presentados**, procedentes de **11 de las 17 Mancomunidades de Municipios que conforman el Consorcio**, además de Mérida.

# ¡¡Gracias por vuestra participación!!

*El ahorro de agua, las compras, el reciclaje y las nuevas tecnologías han sido los temas elegidos por los consumidores más pequeños para reflejar en los trabajos presentados.*

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor ha dado a conocer los 6 ganadores del Concurso de dibujo "Y para ti... ¿qué es el Consumo Responsable?" que convocaba en su 1ª edición y que tenía como objetivo involucrar a los niños y jóvenes en el papel que juega el consumo en su desarrollo y la aplicación personal y relacional que impulsa contextos que favorezcan estilos de vida sostenibles.

Estas imágenes formarán parte del **calendario anual que editará el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor para el próximo año 2020 y que este año hace referencia a "Una mirada de los pequeños consumidores"**.

Además, serán premiadas con una **tarjeta regalo** por valor de 75€ en material de papelería que podrá canjear en una tienda de su localidad o centro comercial cercano.

Infórmate de todo en **[www.masamano.com](http://www.masamano.com)**



## Relación de Mancomunidades participantes:

- Mancomunidad Sierra Suroeste.
- Mancomunidad Valle del Alagón.
- Mancomunidad Vegas Bajas.
- Mancomunidad Tentudía.
- Mancomunidad de Municipios Zona Centro.
- Mancomunidad Comarca de Olivenza.
- Mancomunidad Municipios Gadiana.
- Mancomunidad Comarca de Trujillo.
- Mancomunidad Sierra de Montánchez.
- Mancomunidad Villuercas-Ibores-Jara.
- Mancomunidad Municipios Centro.

Aprovechamos esta nota para dar la ENORABUENA A LOS GANADORES y mostrar nuestro agradecimiento a todos los participantes por su interés y entusiasmo mostrado en la participación de este concurso, así como a los integrantes de este Consorcio Extremeño de Información al Consumidor por su labor.

# ¡¡Anunciamos los ganadores!!



## Los trabajos ganadores son:

ENERGÍA SOLAR --> Alberto Reguillo Adame. 4 años. Valle de Santa ana (Sierra Suroeste)

EL MUNDO EN UNA BOLSA --> Dylan Macías Martínez. 7 años. Torreorgaz (Sierra de Montánchez)

NO MALGASTES EL AGUA --> Carla Cano Villalba. 8 años. Montemolín (Tentudía)

LAS 4 R --> Lucía Menacho Venegas. 10 años. Valle de Santa ana (Sierra Suroeste)

NO COMPRES POR COMPRAR --> Elsa Martín Márquez. 11 años. Mirandilla (Zona Centro)

SÉ LIBRE --> Jorge Sánchez Méndez. 12 años. Olivenza (Comarca de Olivenza)

# ENERGIA SOLAR



## Energía Solar

Alberto Reguillo Adame (4 años)  
Valle de Santa Ana. - CMC Sierra Suroeste



## ¡Se libre!

Jorge Sánchez Méndez (12 años)  
Olivenza. - CMC Comarca de Olivenza

# NO MALGASTES EL AGUA



NO DEJES

EL GRIFO

ABIERTO

MIENTRAS TE

CEPILLAS

LOS DIENTES

**No malgastes el agua**

Carla Cano Villalba (8 años)

Montemolín. - CMC Tentudía



**El mundo en una bolsa**

Dylan Macías Martínez (7 años)

Torreorgaz. - CMC Sierra de Montánchez

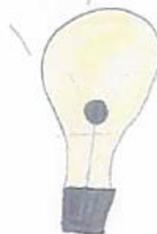
# CONSUMO RESPONSABLE



No compres por comprar

Elsa Martín Márquez (11 años)  
Mirandilla. - CMC Municipios Centro

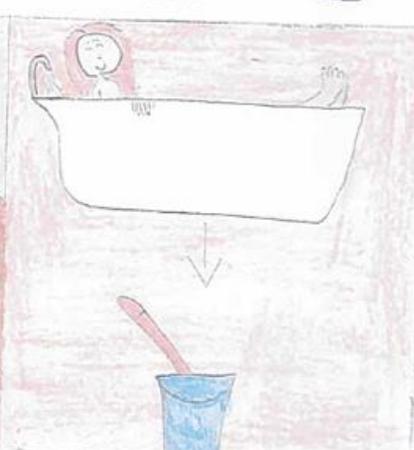
# CONSUMO RESPONSABLE



REPARA



RECICLA



REUTILIZA



REDUCE

Las 4 erres

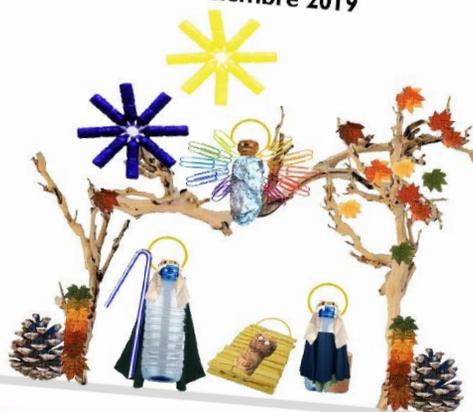
Lucía Menacho Venegas (10 años)  
Valle de Santa Ana. - CMC Sierra Suroeste



# VIII CONCURSO DE BELENES DE MATERIAL DE DESECHO

MONTEBÉLEN

Diciembre 2019



COLABORAN:



JUNTA DE EXTREMADURA

El día jueves 19 de diciembre de 2019

se llevará a cabo un acto para la entrega de premios en la

Casa de Cultura de Monesterio, Badajoz.

# Cada vez más atención, formación e información

Este mes presentamos la formación realizada en la Mancomunidad La Vera.



Mancomunidad  
Intermunicipal  
de la Vera

Desde nuestro Centro Mancomunado de Consumo de la Vera prestamos el servicio de atención, formación e información en materia de consumo a los 19 municipios que forman la Mancomunidad Intermunicipal de la Vera.

Nuestra oficina tiene su sede en Jarandilla de la Vera con atención al público de lunes a viernes de 9 a 14 horas. Además, prestamos también nuestro servicio de atención al consumidor para cualquier queja, consulta, reclamación o denuncia en los distintos municipios de la Mancomunidad Intermunicipal de la Vera, estableciendo un calendario de rutas de desplazamiento a estas localidades con el fin de acercar este servicio a las zonas rurales; para más información diríjase al Ayuntamiento de su localidad para consultar el calendario de rutas exacto y poder concertar cita previa.

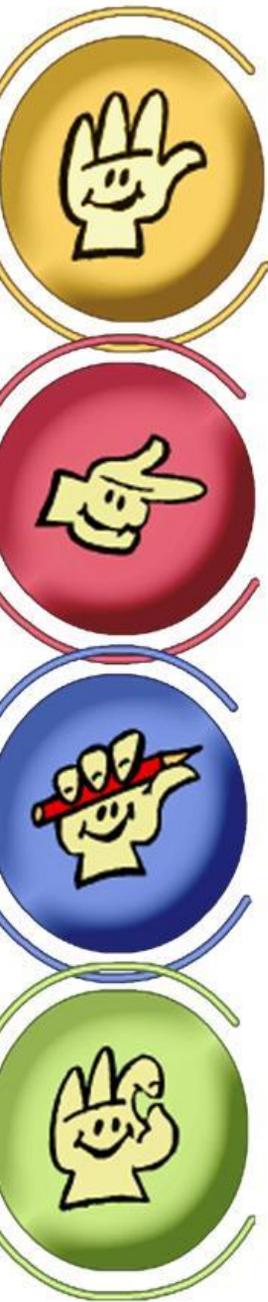
Además, desde nuestro centro **se educa y forma a todos los consumidores en general**, ya sean niños, jóvenes o adultos, sensibilizando y potenciando la participación ciudadana hacia un cambio de actitudes en un consumo responsable, **a través de talleres educativos, charlas informativas, difusión de campañas**, etc..., sobre temas de interés o actualidad en materia de consumo y en base a las necesidades de cada colectivo; formando así consumidores críticos, libres y conscientes. También colaboramos con emisoras de radio de la zona, a través de la cual tratamos con nuestra información sensibilizar y potenciar la participación ciudadana hacia un cambio de actitudes en consumo responsable.

En lo que respecta a la formación en materia de consumo, además de las actuaciones habituales llevadas a cabo en centros educativos, asociaciones, etc., queremos destacar las siguientes actividades:

- **Participación y colaboración activa en las Jornadas de Salud** celebradas todos los años en la localidad de Jarandilla. Colaboramos con un stand para facilitar información en materia de consumo. A lo largo del día, diferentes profesionales del sector tratan temas de relevancia en la actualidad.
- El pasado mes de octubre se llevaron a cabo **las Jornadas de Mayores** que se organizan también todos los años. Los temas a tratar este año han sido charlas de prevención en timos y fraudes y talleres en los centros de día fundamentalmente de manualidades con material de desecho.

En cuanto al tema de reclamaciones en nuestro centro este año rondan en torno a los **500 expedientes**, notando un especial incremento en las reclamaciones de electricidad debido a la contratación por parte de las eléctricas de servicios de mantenimiento de los cuales en la mayoría de los casos no se les ha informado previamente.

También ha incrementado el porcentaje de compras online ya que cada vez más ciudadanos compran por esta modalidad puesto que lo ven como la oportunidad de comprar en un comercio más amplio y competitivo. Ocasionándoles problemas a la hora de entrega del producto, producto no correcto, imposibilidad de contactar con el vendedor....





# Cada vez más atención, formación e información



Mancomunidad  
Intermunicipal  
de la Vera

Este mes presentamos la formación realizada en CMC Mancomunidad La Vera.



# Noticias de actualidad

## NOTA CAPITAL DO NATAL



*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.*

En virtud de lo expuesto INCOEX realiza la presente notainformativa, consecuencia de las numerosas consultas/reclamaciones/denuncias presentadas por personas consumidoras y asociaciones extremeñas ante los distintos servicios de atención al consumidor de esta Comunidad Autónoma, bien a través de INCOEX y Consorcio Extremeño de Información al Consumidor bien de las asociaciones de consumidores, todas ellas relativas a la publicidad y servicios prestados en el parque CAPITAL DO NATAL, parque temático navideño que ha abierto sus puertas este último fin de semana de noviembre en Oeiras, Portugal.

**En ningún caso el contenido de la presente supone constatación de hechos, determinación de vulneraciones normativas ni imputación de responsabilidades, cuestiones que deben ser objeto, en su caso, del corres-**

**pondiente análisis y determinación en el marco de las actuaciones de control y vigilancia de mercados que puedan ser llevadas a cabo por las autoridades competentes en cada caso.**

1.- Las personas consumidoras ponen de manifiesto en sus consultas/reclamaciones/denuncias su insatisfacción ante las actividades y servicios que presta el parque CAPITAL DO NATAL, disconformidad que fundan en diversa casuística relacionada con la falta de adecuación de las instalaciones, largas colas para el acceso a servicios, insuficiencia de actividades de entretenimiento,... y todo ello de forma incoherente con las características publicitadas y expectativas que le fueron generadas a través de determinados medios de comunicación (páginas web, redes sociales,...) e intermediarios a los que acudieron inicialmente.

2.- Asimismo, en respuesta a las consultas planteadas por los consumidores ante INCOEX sobre la normativa comunitaria aplicable en materia de publicidad engañosa, se informa lo siguiente:

- Directiva 2006/114/ce del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006 sobre publicidad engañosa y publicidad comparativa.

# Noticias de actualidad

## NOTA CAPITAL DO NATAL



Artículo 2. "A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:... b) *publicidad engañosa: toda publicidad que, de una manera cualquiera, incluida su presentación, induce a error o puede inducir a error a las personas a las que se dirige o afecta y que, debido a su carácter engañoso, puede afectar su comportamiento económico o que, por estas razones, perjudica o es capaz de perjudicar a un competidor*".

Artículo 3. "Para determinar si una publicidad es engañosa, se tendrán en cuenta todos sus elementos y principalmente sus indicaciones concernientes a: a) *las características de los bienes o servicios, tales como su disponibilidad, su naturaleza, su ejecución, su composición, el procedimiento y la fecha de fabricación o de prestación, su carácter apropiado, sus utilidades, su cantidad, sus especificaciones, su origen geográfico o comercial o los resultados que pueden esperarse de su utilización, o los resultados y las características esenciales de las pruebas o controles efectuados sobre los bienes o los servicios*".

- Artículos 5, 6 y 7 de la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de mayo de 2005 relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior.

3.- Con la finalidad de orientar al consumidor a propósito de las medidas y acciones que puede ejercer en este asunto, se pone de manifiesto lo siguiente:

CONTACTO del Propietario del parque "CAPITAL DO NATAL" según la página web <http://acapitaldonatal.com/>, artículo 5 del REGULAMENTO DO PARQUE "CAPITAL DO NATAL" al que se remite el apartado términos y Condiciones:

### CONTACTO del Propietario del parque "CAPITAL DO NATAL".

El propietario es la compañía con el nombre de Christmas Fun Park, Lda, con sede en Rua do Chafariz, n. ° 13, tienda G, 2780-219 Oeiras, Unión de Oeiras y São Julião da Barra, Paço de Arcos e Caxias, municipio de Oeiras registrado en la Oficina de Registro Mercantil con el número de registro único y persona jurídica 515103241.

Contacto: [transform-te@acapitaldonatal.com](mailto:transform-te@acapitaldonatal.com)

# Noticias de actualidad

## NOTA CAPITAL DO NATAL



### ORIENTACIÓN AL CONSUMIDOR EN ATENCIÓN AL ÁMBITO DE LA CONTRATACIÓN.

#### COMPRA DE ENTRADAS A TRAVÉS DE COMERCIO ELECTRÓNICO.

- Dirigirse en todo caso al **CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR** mediante presentación de reclamación utilizando el formulario de su web: <http://195.64.186.98/reclamacionesCECv2/Reclamacion.html>

CEC ([http://www.cec-sss.es/CEC/web/secciones/Centro\\_Europeo\\_Consumidor.htm](http://www.cec-sss.es/CEC/web/secciones/Centro_Europeo_Consumidor.htm)) hace un llamamiento a aquellos usuarios del parque temático portugués que consideren que las instalaciones o los servicios no se corresponden con la información facilitada en los canales de venta y promoción, y les informa de que tienen derecho a reclamar.

Por todo ello, si el responsable tiene su sede fuera de España, el consumidor deberá presentar su reclamación a través del formulario de su web indicado, adjuntando la siguiente documentación:

Reclamación previa efectuada frente a la empresa responsable, aportando justificante de su interposición vía electrónica o por escrito, poniendo de manifiesto las razones y sin necesidad de esperar a recibir contestación efectiva durante un plazo determinado.

En el supuesto de que la reclamación previa se dirija frente a la empresa responsable del parque, podrán utilizarse los siguientes medios publicitados en su página web <http://acapitaldonatal.com/es>:

- correo electrónico [reclamacoes@acapitaldonatal.com](mailto:reclamacoes@acapitaldonatal.com);

- enlace <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio/reclamacao> y

- enlace ODR <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PT>, existentes ambos en la página del parque (<http://acapitaldonatal.com/>).

Comprobante de compra o reserva, cuando proceda.

Justificante del pago de la entidad bancaria, cuando proceda.

Correspondencia entre el consumidor y la empresa ordenada por orden cronológico. Cualquier otra prueba que le ayudará a defender sus derechos (ejem. documentación justificativa de la publicidad que ha generado sus expectativas y cualquier prueba que suponga la constatación de que las características reales del servicio no se ajustan a dicha publicidad).

# Noticias de actualidad

## NOTA CAPITAL DO NATAL



### **ORIENTACIÓN AL CONSUMIDOR EN ATENCIÓN AL ÁMBITO DE LA CONTRATACIÓN.**

#### **COMPRA DE ENTRADAS A TRAVÉS DE AGENCIAS DE VIAJE Y OTROS ORGANIZADORES PROFESIONALES DEL TURISMO.**

Si han comprado una entrada en el marco de los VIAJES COMBINADOS Y SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS regulados por el *Texto Refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre)*, entre otros posibles supuestos:

Cuando se adquiera únicamente la entrada al parque a una agencia de viajes de Extremadura, ya sea organizador o minorista.

Cuando se adquiera la entrada al parque a una agencia de viajes de Extremadura, ya sea organizador o minorista, en el marco de un viaje combinado, es decir: contratando un paquete que incluya la entrada al parque así como el alojamiento y/o servicio de transporte y/o alquiler de turismos.

Cuando se trate de servicios de viaje vinculados, esto es: Cuando se adquiera la entrada al parque través de cualquier persona física o jurídica que facilite, aunque se contraten con diferentes prestadores de servicios, conjuntamente con la entrada al parque, el alojamiento y/o servicio de transporte y/o alquiler de turismos, y el importe

de la entrada sea igual o superior al 25% de la combinación y constituya el objeto principal del viaje. También son servicios de viaje vinculados cuando se contrata por separado, a través de la misma persona física o jurídica, la entrada al parque y alguno de los otros servicios de viaje (alojamiento, transporte, alquiler de turismos) y que la segunda contratación se realice en menos de 24 horas desde la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

#### **¿Cómo deben actuar los usuarios?**

En primer lugar, los usuarios deben dirigir una reclamación a la persona física o jurídica con la que han contratado la compra.

Ante la falta de respuesta del contratante o cuando exista un incumplimiento en las condiciones de la contratación, los reclamantes pueden dirigirse a la **DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO** a:

- Avda. De las Comunidades s/n. 06800. Mérida. Tlfno: 924332460

- O bien a través de las Inspecciones Provinciales de Badajoz y Cáceres:

Badajoz: [tramites.turismoba@juntaex.es](mailto:tramites.turismoba@juntaex.es).  
Avda. de Huelva, 2 06071. Badajoz Telf: 924014980/924014982/924014981

Cáceres: [tramites.turismocc@juntaex.es](mailto:tramites.turismocc@juntaex.es),  
Avda. Primo de Rivera n.2 Edif. Múltiples-8ª  
Planta 10.001.-CÁCERES. Tlf: 927005631/927005639 /927005630



# Noticias de actualidad

USTED  
DEBE  
SABER

**Compra online: seguridad en las transacciones**

<http://www.eltambor.es/compra-online-seguridad-en-las-transacciones/>

**Pasos para reclamar en caso de que se vulneren tus derechos al hacer compras durante el Black Friday**

[https://www.abc.es/economia/abci-pasos-para-reclamar-caso-vulneren-derechos-hacer-compras-durante-black-friday-201911210046\\_noticia.html](https://www.abc.es/economia/abci-pasos-para-reclamar-caso-vulneren-derechos-hacer-compras-durante-black-friday-201911210046_noticia.html)

**Condiciones abusivas: las mayores barbaridades que sufren día a día los consumidores**

<https://www.publico.es/ahorro-consumo-responsable/los-abusos-a-consumidores-y-usuarios-mas-habituales-en-la-vida-diaria/>

USTED  
DEBE  
SABER

**¿Fecha límite para reclamar una comisión abusiva?**

<https://www.elindependiente.com/sociedad/2019/11/26/consultorio-legal-preguntas-y-respuestas-fecha-limite-para-reclamar-una-comision-abusiva/>

**Los abusos a consumidores y usuarios más habituales en la vida diaria**

<https://www.publico.es/ahorro-consumo-responsable/los-abusos-a-consumidores-y-usuarios-mas-habituales-en-la-vida-diaria/>

USTED  
DEBE  
SABER

**La región, entre las que más cambios de comercializador eléctrico registran**

[https://www.elperiodicoextremadura.com/noticias/extremadura/region-mas-cambios-comercializador-electrico-registran\\_1201099.html](https://www.elperiodicoextremadura.com/noticias/extremadura/region-mas-cambios-comercializador-electrico-registran_1201099.html)

**Ryanair, condenada por cobrar por la maleta de mano**

<https://www.lavanguardia.com/economia/20191120/471766726522/ryanair-equipaje-maleta-mano-condena-cobrar-20-euros.html>

**El bono social eléctrico podrá seguir solicitándose a partir del 1 de enero**

<https://www.cronicabalear.es/2019/11/el-bono-social-electrico-podra-seguir-solicitandose-a-partir-del-1-de-enero-2/>

USTED  
DEBE  
SABER

**Las tiendas físicas siguen con más consumidores fieles que los sitios web**

<https://www.economista.es/gestion-empresarial/noticias/10201321/11/19/Las-tiendas-fisicas-siguen-con-mas-consumidores-fieles-que-los-sitios-web.html>

**Recomendaciones para no ser víctimas de fraude en Nochevieja**

<https://www.larazon.es/comunidad-valenciana/20191119/rojw7noakbfdldr25j7yvzvi.html>





# Boletín de Información al Consumidor

Consorcio Extremeño de  
Información al Consumidor

## CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO EN EXTREMADURA

### **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 (Ext. 5).

### **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. Tentudía**

Ronda de Segura de León, 7  
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. Comarca de Olivenza**

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

### **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. Servicios Social de Base Zona de Barros**

C/ del Pilar, s/n (Emisora de radio).  
06207 ACEUCHAL  
Tlfno.: 924 68 72 95

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

C/ Infanta Cristina, s/n  
06220 VILAFRANCA 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 Montanchez**

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

### **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  
Tlfno.: 927 17 22 94 - Fax: 927 56 00 19

### **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





# Boletín de Información al Consumidor

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

## GERENCIA

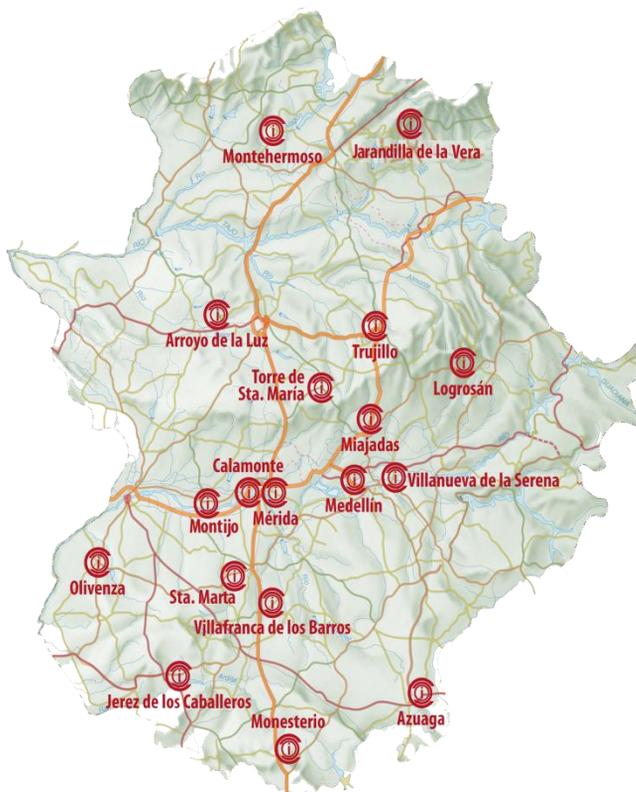
C/ Adriano, Nº 4, 1º planta.  
06800 Mérida (Badajoz)

Tlf. 924 00 47 00

Fax. 924 00 47 17

E-mail: [consultas@masamano.com](mailto:consultas@masamano.com)

<http://www.masamano.com>



Consorcio Extremeño de  
Información al Consumidor



Instituto de Consumo  
de Extremadura

JUNTA DE EXTREMADURA



Consorcio Extremeño de  
Información al Consumidor