

BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

Boletín N° 66. Octubre de 2018

Elaborado por la oficina de CMC La Vera.

¿Conoces el boletín
de información
al consumidor?

¡Entra en nuestra
web
e infórmate!

Reclamaciones

en materia de seguros.

**Nuevo etiquetado de
combustibles**

En este número:

- Entrevista del mes: D. Alberto Conejero Fernández. Gerente y corredor de seguros de Coseba 1986 S.L.
- Información en cuanto a la contratación de seguros se refiere y cómo realizar reclamaciones en este sector.
- Información sobre el nuevo etiquetado de los combustibles.
- Noticias de actualidad.
- Cada vez más formación, información y educación.

visite nuestra web



www.masamano.com



D. Alberto Conejero Fernández.

Gerente y corredor de seguro de la Correduría de Seguros

Coseba 1986, S.L.

¿Qué es Coseba 1986 S.L.?

Es una correduría de seguros. Una empresa libre e independiente, cuya actividad principal es tanto el asesoramiento para la tramitación de siniestros, elaboración de planes de prevención, así como para la contratación de pólizas con los mejores precios, condiciones contractuales, garantías y compañías aseguradoras que en cada momento operan en el mercado. Es una correduría de seguros que apuesta por la calidad.

¿Antes de contratar un seguro, facilitan la información previa al cliente sobre el seguro que desea contratar?

Sí, por su puesto. Además, le asesoramos sobre cuál es el que más le conviene de acuerdo calidad-precio, en el sentido de que estamos en una zona rural, donde por ejemplo los profesionales para prestar el servicio en muchas ocasiones están limitados, como pasa por ejemplo en los seguros de salud, que aunque la póliza de una determinada compañía sea muy buena y pueda estar muy bien de precio, se puede dar el caso que debido a la zona rural en la que estamos situado no haya profesionales en la zona dentro de su cuadro médico, motivo que nosotros debemos informar al cliente ya que seguramente esa póliza no le interese al no estar dispuesto para cualquier acto médico tenerse que desplazar a muchos kilómetros. De todas esas cuestiones nosotros informamos a los clientes antes de contratar su seguro.

Una vez contratado el seguro ¿se le entrega al cliente una copia por escrito de su póliza?

Por supuesto, eso siempre, es obligatorio entregar una copia por escrito de la póliza de seguro, para que en todo momento conozca qué es lo que ha contratado y cuáles son las coberturas de su seguro, así como los datos por si tiene que contactar con nosotros o con la compañía de su seguro.

Por su experiencia en Coseba ¿qué tipo de seguros son los mas demandado por los clientes?

El de particulares, es decir, consumidor final, ya que debido a la zona rural donde estamos no hay muchas empresas, ni muchos clientes de otro tipo que puedan demandar nuestros seguros, sí que hacemos algún seguro a alguna PYME, varios seguros de responsabilidad civil para eventos, también para asegurar a algún animal (caballos...), etc., debido a la zona donde estamos, pero como hemos dicho, los que generalmente se hacen son los de particulares, tales como seguros del hogar, de automóvil, de salud, decesos...esos son muy habituales.

Cuándo un cliente tiene que dar un parte por un siniestro ¿le ayudan desde su entidad a comunicar el mismo o son ellos los que directamente tienen que realizar toda la gestión con la compañía de seguros correspondiente?

Depende, cuando es una asistencia en carretera le decimos que es mejor que llamen ellos directamente por el hecho de que le van a preguntar una serie de datos, como es entre otros, el punto kilométrico donde se encuentran, etc.; igualmente, cuando se trata del servicio de gestión de multas que tienen cubierto en alguno de los seguros también lo suelen gestionar directamente los clientes, ya que son asuntos muy personales.

Todo lo que conlleve cuestiones muy personales preferimos que sea el cliente el que directamente lo gestione con la compañía a menos que por sus circunstancias personales nos pida que seamos nosotros los que le realicemos toda la gestión, en los demás casos si vienen a comunicarnos el siniestro nosotros nos encargamos de toda la gestión con la compañía de seguros.

¿Han tenido en su correduría de seguros alguna reclamación?

No, nunca. No es muy habitual que los clientes pongan reclamaciones a la correduría de seguro, lo normal es que sea a la compañía de seguros.

Quejas o malestar de la gente sí que hemos recibido en alguna ocasión porque no están de acuerdo con alguna actuación de la compañía de seguros, en estos casos intentamos mediar entre el cliente y la compañía intentando solucionar el problema que ha dado lugar a ese malestar.

A la hora de dar de baja el seguro que han contratado en su correduría de seguros ¿se la tramitan directamente desde su correduría comunicando la solicitud de baja a la compañía de seguros correspondiente?

Por su puesto, desde aquí le comunicamos por escrito la solicitud de baja a la compañía de seguros, y si el cliente quiere se le da una copia del escrito de su solicitud de baja que se le ha enviado a la compañía.

CONSIDERACIONES PREVIAS:

Se entiende por **contrato de seguro** aquel por el que la parte aseguradora se obliga a indemnizar o a realizar otras prestaciones, dentro de los límites que se pacten, a la persona asegurada a cambio de una contraprestación económica (prima), en el caso de que se llegara a producir el hecho objeto de la cobertura (se produzca incendio, accidente, robo, etc.).

Al documento en el que se formaliza el contrato de seguro se denomina **póliza**.

Existen distintas **modalidades de contrato de seguro**: de accidente, de viaje, de transporte, de hogar, de robo, de vida, de hogar, de salud; pues bien, a todas las modalidades, en defecto de Ley que les sea aplicable, les será aplicable lo dispuesto en la **Ley 50/1980, de 8 de octubre, de contrato de seguro**, entendiéndose válidas las cláusulas del contrato que sean más beneficiosas para la persona asegurada.

Las **Condiciones Generales** deberán incluirse por la parte aseguradora en la proposición de seguro si la hubiere y necesariamente en la póliza del contrato o en documento complementario, que se suscribirá por la persona asegurada y a la que se entregará copia del mismo. **Las condiciones generales y particulares se redactarán de forma clara y precisa.**

En el contrato se destacarán de modo especial las **cláusulas limitativas** de los derechos de las personas aseguradas, que deberán ser específicamente aceptadas por escrito.

LA PÓLIZA DEL CONTRATO DE SEGURO:

El **contrato** de seguro y sus modificaciones o adiciones deberán ser **formalizados por escrito**. La entidad aseguradora está obligada a entregar a la persona tomadora del seguro **la póliza** o, al menos, el documento de cobertura provisional. Si, por la modalidad de seguro, no se exige la emisión de póliza, la entidad aseguradora estará obligada a entregar el documento que se establezca en las disposiciones de las mencionadas modalidades de seguro.

- **Solicitud de seguro**: Documento previo a la formalización del contrato de seguro a través del cual una determinada persona solicita información sobre un determinado seguro. Este documento no es vinculante, ni para la entidad aseguradora, ni para la persona que lo solicita.

- **Propuesta de seguro:** Documento también previo a la formalización de un contrato de seguro a través del cual una entidad aseguradora oferta un seguro a una determinada persona al objeto de su futura formalización por ambas partes. A diferencia de la solicitud de seguro, la propuesta vinculará a la entidad aseguradora por un plazo de **15 días**.

Por acuerdo entre las partes, los efectos del seguro podrán retrotraerse al momento en que se presentó la solicitud o se formuló la propuesta.

La póliza de seguro estará integrada por: **condiciones generales** (cláusulas comunes a todas las pólizas del mismo tipo de seguro), **condiciones particulares** (cláusulas específicas para el seguro en cuestión) y **cláusulas limitativas** (las cuales se destacarán de modo especial en el condicionado, debiendo ser específicamente aceptadas por la persona tomadora del seguro).

La póliza de seguros deberá ser **redactada**, a elección de la persona tomadora del seguro, en cualquiera de las lenguas españolas oficiales en el lugar donde se formalice la misma. Si la persona tomadora lo solicita, deberá redactarse en otra lengua distinta.

La póliza **contendrá, como mínimo**, las siguientes indicaciones:

- Nombre y apellidos o denominación social de las partes contratantes y su domicilio, así como designación de la persona asegurada y beneficiaria, en su caso.
- El concepto en el cual se asegura.
- Naturaleza del riesgo cubierto, describiendo, de forma clara y comprensible, las garantías y coberturas otorgadas en el contrato, así como respecto a cada una de ellas, las exclusiones y limitaciones que les afecten destacadas tipográficamente.
- Designación de los objetos asegurados y de su situación.
- Suma asegurada o alcance de la cobertura.
- Importe de la prima, recargos e impuestos.
- Vencimiento de las primas, lugar y forma de pago.
- Duración del contrato, con expresión del día y la hora en que comienzan y terminan sus efectos.
- Si interviene una persona mediadora en el contrato, el nombre y tipo.

- **Duración del contrato de seguro:** La duración del contrato de seguro (plazo de tiempo durante el cual se está cubierto por la entidad aseguradora) será determinada en la póliza que **no podrá fijar un plazo superior a 10 años**. Podrá establecerse que se prorrogue una o más veces por un **periodo no superior a 1 año cada vez**.

Rescisión del contrato de seguro: Las partes podrán oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación por escrito a la otra parte, efectuada con un **plazo de, al menos, 1 mes de anticipación** a la conclusión del seguro en curso cuando quien se oponga a la prórroga sea la persona tomadora, y de **2 meses** cuando sea la aseguradora.

La parte aseguradora deberá comunicar a la tomadora, **al menos con 2 meses de antelación a la conclusión del periodo en curso**, cualquier modificación del contrato de seguro.

Usted debe Saber

DEBERES DE LAS ENTIDADES ASEGURADORAS:

- **Pago de la correspondiente indemnización:** Cuando corresponda y **dentro de los 40 días a partir de la declaración del siniestro**. Cuando la naturaleza del seguro lo permita y la aseguradora lo consienta, ésta podrá sustituir el pago de la indemnización por la reparación o la reposición del objeto siniestrado.

- **Pago de la prestación:** La aseguradora estará obligada al pago de la prestación, salvo en el caso de que el siniestro haya sido causado por mala fe de la persona asegurada.

- **Pago de la indemnización de daños y perjuicios por mora de la aseguradora en el cumplimiento de la prestación:** Se entenderá que la aseguradora incurre en mora cuando no hubiera cumplido su prestación en el **plazo de 3 meses desde la producción del siniestro** o no hubiera procedido al pago del importe mínimo de lo que pueda deber **dentro de los 40 días a partir de la recepción de la declaración del siniestro**. La indemnización por mora consistirá en el pago de un interés anual igual al del interés legal del dinero vigente en el momento en que se devengue, incrementado en un 50%.

- **Modificación o rescisión del contrato por disminución del riesgo:** La persona tomadora del seguro o persona asegurada, durante el curso del contrato, podrán poner en conocimiento de la aseguradora todas las circunstancias que disminuyan el riesgo y que sean de tal naturaleza que si se hubieran conocido por ésta en el momento de la perfección del contrato, lo habría concluido en condiciones más favorables.



Al finalizar el periodo en curso cubierto por la prima, deberá reducirse el importe de la prima futura en la proporción que corresponda, teniendo derecho la persona tomadora en caso contrario a la resolución del contrato y a la devolución de la diferencia entre la prima satisfecha y la que le hubiera correspondido pagar, desde el momento de la puesta en conocimiento de la disminución del riesgo.

- **Otras obligaciones de las entidades aseguradoras** son las que se indican a continuación: informar a la persona tomadora del seguro sobre las características del contrato y su documentación, así como sobre la normativa aplicable y las reclamaciones; no incluir cláusulas abusivas en la póliza; hacer destacar las cláusulas limitativas del contrato y propiciar su aceptación expresa; y deber de informar cualquier modificación contractual o incrementos de la prima aplicable.

DEBERES DE LAS PERSONAS TOMADORAS DEL SEGURO Y/O PERSONAS ASEGURADAS:

- **Deber de declaración de la persona tomadora del seguro:** Entendiéndose como declaración de la persona tomadora a la aseguradora de todas las circunstancias por aquella conocidas y que pudieran influir en la valoración del riesgo.

- De igual forma se deben comunicar, durante el curso del contrato, **tan pronto como sea posible** aquellas circunstancias que sean de tal naturaleza que si se hubieran conocido por la aseguradora en el momento de la perfección del contrato no se hubiera celebrado o se hubiera celebrado en condiciones más gravosas.

En el caso de agravación, la aseguradora podrá, en el **plazo de 2 meses desde el día en que tal agravación la haya sido declarada**, proponer una modificación del contrato (disponiendo la persona tomadora del seguro de un plazo de **15 días desde la recepción de la proposición** para aceptarla o rechazarla). La aseguradora igualmente podrá rescindir el contrato comunicándolo por escrito a la persona asegurada **dentro de 1 mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de la agravación del riesgo** (si la persona tomadora del seguro o la persona asegurada no efectúa la declaración y sobreviene un siniestro, la aseguradora podría no realizar la prestación si la persona tomadora del seguro o persona asegurada han actuado con mala fe).



- **Obligación del pago de la prima:** según las condiciones de la póliza (en primas periódicas, la primera de ellas se exigirá una vez firmado el contrato). Si en la póliza no se determina ningún lugar para el pago de la prima se entenderá que éste ha de hacerse en el domicilio de la persona tomadora del seguro.

Si la prima no ha sido pagada por culpa de la persona tomadora del seguro, o la prima única no lo ha sido a su vencimiento, la aseguradora tendrá derecho a resolver el contrato o a exigir el pago de la prima que se deba en vía ejecutiva con base en la póliza (salvo pacto en contrario, si la prima no ha sido pagada antes de que se produzca el siniestro, la aseguradora quedará liberada de su obligación).

Si hay falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura de la aseguradora queda suspendida **1 mes después del día de su vencimiento**. Si la aseguradora no reclama pago **dentro de los 6 meses siguientes al vencimiento de la prima** se entenderá que el contrato queda extinguido (cuando el contrato esté en suspenso, sólo podrá exigirse el pago de la prima del periodo en curso). Si el contrato no hubiera sido resuelto o extinguido, la cobertura vuelve a tener efecto **a las 24 horas del día en que la persona tomadora pagó su prima**.

- **Deber de comunicación a la aseguradora del siniestro:** La persona tomadora del seguro, la persona asegurada o la persona beneficiaria deberán comunicar a la aseguradora la ocurrencia del siniestro **dentro del plazo máximo de 7 días de haberlo conocido** (salvo plazo más amplio recogido en póliza). Si se produce un incumplimiento, la aseguradora podrá reclamar daños y perjuicios causados por la falta de declaración.

La persona tomadora del seguro o la persona asegurada deberán dar a la aseguradora toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro (si no se cumple lo anterior, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el caso de que hubiese concurrido dolo o culpa grave).

- **Deber de utilizar los medios al alcance para aminorar las consecuencias del siniestro:** El incumplimiento de este deber dará derecho a la aseguradora a reducir su prestación en la proporción oportuna (si se produjera con manifiesta intención de perjudicar o engañar a la aseguradora, ésta quedará liberada de toda prestación derivada del siniestro).

Los gastos originados, siempre que no sean inoportunos o desproporcionados a los bienes salvados, serán de cuenta de la aseguradora hasta el límite fijado en el contrato (en defecto de pacto se indemnizarán los gastos efectivamente originados, no pudiendo exceder tal indemnización de la suma asegurada).



Cómo plantear una queja o reclamación

Las vías para reclamar a nuestra aseguradora son:

- **Mediador o corredor de seguros**, y en defecto, **aseguradora**.
 - El **defensor del asegurado** y los servicios de **atención al cliente**.
 - **Organismos de consumo**.
- **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**.
 - **Vía judicial**.

Mediador o corredor de seguros, o aseguradora:

Lo primero que tenemos que hacer ante cualquier situación de conflicto con el seguro es **acudir a nuestro mediador o corredor de seguros**, pues él es quien **mejor conoce nuestra situación** y quien mejor nos puede asesorar. Si no hemos contratado el seguro por medio de mediador o corredor de seguros, podemos **acudir directamente a la aseguradora** para plantearle nuestro problema o nuestra queja.

Si aun así, no se ha resuelto, podemos acudir a la siguiente vía de reclamación al asegurador: el defensor del asegurado y la atención al cliente.

El defensor del asegurado y los servicios de atención al cliente:

Por orden, la primera opción ante cualquier problema con nuestra aseguradora es el defensor del asegurado y los servicios de atención al cliente. Los **pasos a seguir** para acudir a esta **vía de reclamación** son los siguientes:

Formular por **escrito** una reclamación ante el **Defensor del Asegurado** (nombrado por la propia Aseguradora) o en defecto, ante el **Departamento o Servicio de Atención al Cliente**. Ante todo, el escrito se tiene que enviar por correo certificado con acuse de recibo, burofax o un medio que permita tener un **comprobante de su presentación**.

Si **pasados dos meses** desde que se presente la reclamación, aún no ha sido resuelta, se ha denegado la admisión o no se ha aceptado la petición que requeríamos, podemos acudir a una segunda vía, la **Dirección General de Seguros**.

Existe además el **Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe de Planes de Pensiones**. Esta figura se encuentra regulada en el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros (Real Decreto 303/2004 de 20 de febrero).

Se trata de un órgano **perteneciente a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**, que tiene como objetivo hacer más fácil para los usuarios que sus quejas , reclamaciones y consultas, lleguen a las autoridades correspondientes de las aseguradoras y **proteger los derechos de los usuarios** de seguros y planes de pensiones.

Organismos de consumo / Consorcio Extremeño de Información al Consumidor:

Tienen como **objetivo tutelar a los usuarios** frente a las empresas; podremos **obtener información, asesoramiento y ayuda sobre las posibles opciones que tenemos contra las** aseguradoras en cuanto a la tramitación y organismos a los que dirigirse.

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones: <http://www.dgsfp.mineco.es/>

Pasados dos meses, podemos dirigir estas quejas o reclamaciones al **Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)**, en los siguientes casos:

- ⇒ Cuando la respuesta de la entidad ha sido negativa a la petición del reclamante.
- ⇒ Cuando la entidad no ha admitido a trámite la queja o reclamación.
- ⇒ Cuando haya transcurrido más de dos meses desde la fecha de presentación de la queja o reclamación ante la entidad sin que ésta la haya resuelto.

Para formular una queja o reclamación ante el de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones dirigirse al siguiente enlace:

http://www.dgsfp.mineco.es/comunicaciones/formularios.asp#Presentaci%C3%B3n_de_Quejas_Reclamaciones_y_Consultas

Vía judicial:

Todos aquellos **conflictos que no hayan podido ser resueltos** por ninguna de las anteriores vías, podrán plantearse ante los **tribunales de justicia**. Los jueces competentes para resolver todo tipo de conflictos con las aseguradoras son los **jueces y tribunales del domicilio del asegurado**, sin que quepa la posibilidad de hacer un pacto en contrario.

Existen **dos tipos de reclamaciones** para hacer por la vía judicial:

- ⇒ **Reclamación por daños materiales:** Para poder acudir a la vía judicial por daños materiales en defecto de pacto entre las partes, se deben realizar los siguientes trámites: Presentación de la demanda dentro del año siguiente a la realización del siniestro, en el juzgado de Primera Instancia. Y en caso de no estar de acuerdo con la sentencia dictada por dicho Juzgado, podremos acudir a la Audiencia Provincial en el plazo de tres días.

⇒ **Reclamación por siniestros con lesiones:** En este caso para acudir a la vía judicial en defecto de pacto entre las partes, deberá de: Presentar la denuncia en el Juzgado de Instrucción en los 60 días naturales siguientes a la fecha del incidente, y en caso de no estar de acuerdo con la sentencia, podemos recurrir ante la Audiencia Provincial en la 24 horas siguientes.



CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

<https://www.conorseguros.es/web/inicio>

El Consorcio de Compensación de Seguros se constituye como una entidad pública empresarial, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, dotada de patrimonio

Funciones privadas en el ámbito asegurador:

1) Con relación a los riesgos extraordinarios sobre las personas y los bienes.

- Indemnizar en régimen de compensación las pérdidas (daños directos en las personas y los bienes, así como la pérdida de beneficios como consecuencia de aquéllos) derivadas de acontecimientos extraordinarios ocurridos en España y que afecten a riesgos en ella situados (igualmente los daños personales derivados de acontecimientos extraordinarios ocurridos en el extranjero cuando la persona asegurada de la póliza tenga su residencia habitual en España).

- Serán acontecimientos extraordinarios: terremotos terrestres y marinos; las inundaciones extraordinarias; las erupciones volcánicas; la tempestad ciclónica atípica; las caídas de cuerpos siderales y aerolitos; los causados por terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular; así como los hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

- No serán indemnizables por el Consorcio: los daños o siniestros que no den lugar a indemnización según la Ley 50/1980, de contrato de seguro; los ocasionados en personas o bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio; los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada; los producidos por conflictos armados; los que, por su magnitud y gravedad, sean calificados por el Gobierno como catástrofe o calamidad nacional; los derivados de la energía nuclear; los debidos a la mera acción del tiempo o los agentes atmosféricos distintos de los cubiertos por el Consorcio; los causados por actuaciones producidas en el curso de reuniones y manifestaciones, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que puedan catalogarse como acontecimientos extraordinarios.

2) Derechos y obligaciones del Consorcio en el seguro de riesgos extraordinarios.

- El Consorcio estará obligado a satisfacer las indemnizaciones previstas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios a los asegurados, y tal que: El riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio no esté amparado por póliza de seguro. Aun estando amparado por póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o que, hallándose en una situación de insolvencia, estuviera sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o ésta hubiera sido asumida por el propio Consorcio
- La obligación del Consorcio amparará necesaria y exclusivamente a las mismas personas o bienes y por las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro. En todas las pólizas figurará una cláusula de cobertura por el Consorcio de los riesgos extraordinarios.

COMUNICACIÓN DE LA BAJA O NO RENOVACIÓN:

Actualmente, se rebaja a **un mes el plazo de comunicación**, de forma que solo será necesario indicar con 31 días de antelación que no queremos continuar con el seguro para que se proceda a cancelar la póliza. Eso sí, este cambio en tu seguro se aplicará a todas las pólizas excepto las de vida, para las que se mantiene los dos meses. Del mismo modo, **la aseguradora si tendrá que seguir informando por lo menos con dos meses** de antelación de su intención de no renovarte la póliza.

Lo que no cambian son los canales de comunicación, que deben seguir siendo medios escritos. En este sentido, una carta certificada suele ser la mejor opción, aunque también es recomendable acompañarla de un email para dejar constancia digital.



Resumen de plazos para dar de baja tu seguro.

Desde el 1 de enero de 2016:

- ⇒ **Avisar con un mes de antelación** si quieres cancelar tu seguro . Todos salvo el de vida.
- ⇒ **Avisar con dos meses de antelación** si quieres cancelar tu seguro de vida.
- ⇒ **Recibir un aviso con dos meses de antelación** por parte de la compañía si quiere proceder a cancelar la renovación de tu póliza.

SEGUROS

CONSEJOS ÚTILES

- ⇒ Antes de contratar un seguro, es importante que consulte, tanto la cobertura, como el precio, con varias compañías aseguradoras, solicitando para ello la oportuna información.
- ⇒ En el caso de seguro de automóvil, valore, además de lo anterior, el tipo de póliza que necesita, así como el sistema de bonificaciones y descuentos por no haber tenido siniestros. Debe tener en cuenta también los posibles recargos que se puedan dar si se declara un determinado número de siniestros.
- ⇒ Cuando contrate con una entidad aseguradora lea atentamente la póliza.
- ⇒ Consulte sobre aquellos aspectos de la póliza que no tenga claros o que no conozca, solicitando aclaraciones de los mismos.
- ⇒ Compruebe que en el contrato que vaya a firmar no existen cláusulas abusivas o confusas.
- ⇒ Solicite aclaraciones sobre la cobertura (lo que cubre el seguro) y sobre las exclusiones (lo que no cubre el seguro). Debe tener claro lo que desea que quede cubierto con el seguro, evitando disponer de dos seguros que cubran la misma contingencia.
- ⇒ Exija la redacción del contrato por escrito y asegúrese que el mismo esté efectivamente firmado.

SEGUROS

USTED
DEBE
SABER



Efecto de la normativa WLTP

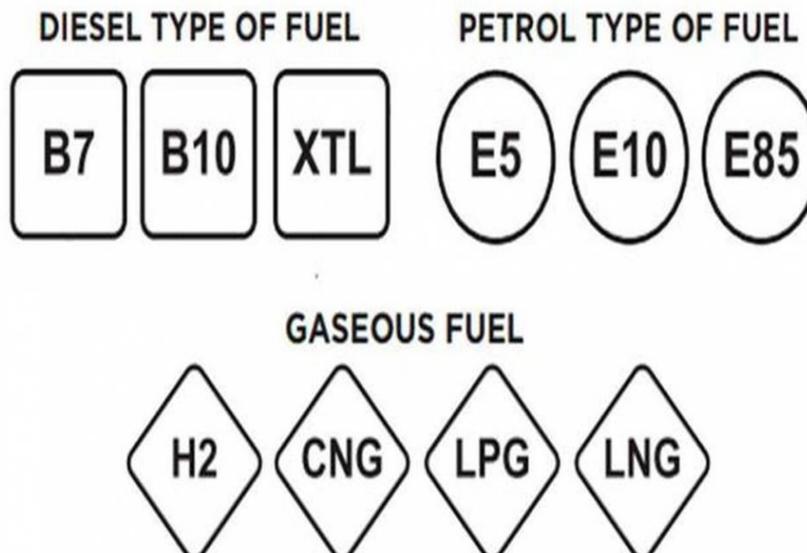
A partir del **12 de octubre** de este año habrá un nuevo etiquetado para los combustibles que se apreciará en las estaciones de servicio y en los vehículos nuevos matriculados desde esa fecha. Este formato acordado por el Parlamento Europeo también afectará a ciclomotores, motocicletas y triciclos, siempre y cuando sean comercializados o matriculados a partir de esa fecha mencionada más arriba.

El novedoso etiquetado indescifrable E5, E10, E85, B7, B10, XTL, H2, LPG, CNG y LNG no supondrá ningún caos a la hora de repostar ya que serán etiquetados complementarios: no sustituirán a los tradicionales.

La única novedad es que a partir del 12 de octubre los conductores encontrarán otra pegatina complementaria -que no sustitutiva- homologada por la Unión Europea. Esta nueva pegatina informará a los conductores que se acerquen a repostar de la cantidad de biocombustible que lleva el carburante.

Según el tipo de combustible que se emplee, habrá un símbolo representativo que te permitirá identificarlo con facilidad.

- ⇒ Para la gasolina (E5, E10, E85) se utilizará un círculo,
- ⇒ Para el gasóleo (B7, B10, XTL) un cuadrado,
- ⇒ Para los combustibles gaseosos (H2, CNG, LPG, LNG) un rombo.



VIII EDICIÓN JORNADAS PARA PERSONAS MAYORES

...A mí no me engañan!!!

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.



Instituto de Consumo
de Extremadura



Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor


JUNTA DE EXTREMADURA

USTED
DEBE
SABER



El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor celebra la VIII edición de las Jornadas de Mayores

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.

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, órgano dependiente del Instituto de Consumo de Extremadura, celebramos por octavo año consecutivo unas Jornadas en conmemoración de este día, bajo la premisa de ofrecer una serie de consejos y recomendaciones en materia de consumo hacia este colectivo, en muchas ocasiones vulnerable, a la hora de la adquisición de productos o contratación de servicios fraudulentos. Si ayudamos a las personas mayores a valerse por sí mismas en este sentido, estaremos contribuyendo a que miren al futuro con esperanza.

A lo largo del mes de octubre se celebrarán dichas jornadas en localidades de Mancomunidades adheridas a este Consorcio a través de sus Centros Mancomunados de Consumo (CMC), mediante la realización de actividades sociales, deportivas y de ocio, charlas informativas, etc., promoviendo estilos de vida saludables, intercambiando experiencias y promocionando una imagen activa de nuestros mayores ante las nuevas demandas y necesidades que presentan.

De igual forma, desde este organismo mostramos nuestro agradecimiento a los ayuntamientos, mancomunidades, asociaciones, empresas colaboradoras, técnicos y población en general que hacen posible la realización de dichas jornadas.

En la página web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor (<http://www.masamano.com>) y del INCOEX (<https://ses.saludextremadura.es/incoex>), se puede ver el planning semanal con las fechas en las que se celebrarán estas jornadas en cada una de las mancomunidades.

Así mismo puede acceder al Folleto con "Recomendaciones a nuestros Mayores" en:

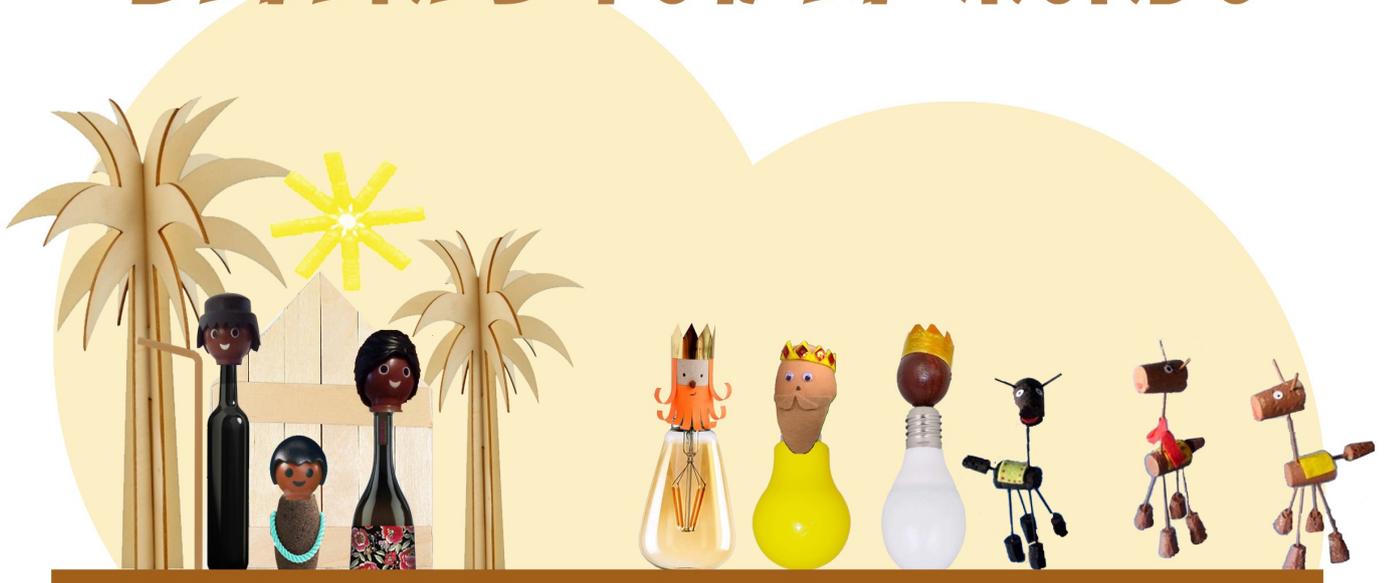
http://www.masamano.com/doc/publicaciones/folleto_recomendaciones_mayores_general.pdf

VII CONCURSO DE BELENES DE MATERIAL DE DESECHO



Diciembre 2018

BELENES POR EL MUNDO



Las bases completas del certamen y la solicitud de inscripción se pueden descargar en la página web del Consorcio de Información al Consumidor:

<http://www.masamano.com>

Y en la web del Instituto de Consumo de Extremadura:

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

Los interesados pueden enviar su inscripción en el concurso a través del correo electrónico:

consultas@masamano.com

Se deberá formalizar la inscripción mediante registro oficial y entrega del belén en el Ayuntamiento de su localidad hasta las 14:00 horas del lunes 3 de diciembre de 2018.



Instituto de Consumo
de Extremadura



Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor



JUNTA DE EXTREMADURA

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor organiza el VII

Concurso de belenes de material de desecho: “MONTATUBELÉN**”**

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, órgano dependiente del Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX) convoca por **séptimo año** consecutivo el concurso de belenes realizados con material de desecho a través de las Mancomunidades de nuestra región que están adheridas a este Consorcio, y bajo el lema “**MONTATUBELÉN**”.

Este año, como novedad, la modalidad del concurso será la representación de “*belenes por el mundo*”, atendiendo a la diversidad de culturas y mostrando los belenes más curiosos que podamos imaginar. Han pasado siglos desde entonces, y la gente ha mantenido esa tradición. Cuando llega diciembre las familias tiran de recursos y creatividad para montar sus belenes particulares, y eso es lo que buscamos, propuestas arriesgadas y originales, que rompan con la norma, **sin olvidar, obviamente, el fin último de este concurso en cuanto a la utilización de material de desecho para la elaboración del trabajo.**

Partiendo de los hábitos de consumo, propios de nuestra sociedad, intentamos crear un **cambio de actitudes en pro de un consumo más justo, solidario, responsable y ético.** Los participantes expresan así sus sentimientos y actitudes ante este hecho.

El concurso está destinado a los consumidores y usuarios de las diecisiete mancomunidades que conforman el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, además de la ciudad de Mérida, sede de su gerencia.

La inscripción y entrega del belén se deberá formalizar en el ayuntamiento de cada localidad hasta el lunes, **3 de diciembre, de 2018**, y el día **20 de diciembre** se llevará a cabo un acto para la entrega de premios de entre todos los belenes finalistas seleccionados de cada mancomunidad (***pendiente confirmación lugar de celebración**).

A los finalistas y ganadores de esta edición se les dotará, igual que en años anteriores, con obsequios donados de manera generosa y desinteresadamente, por las empresas colaboradoras en este concurso (y que se encuentran pendientes de confirmación), así como un certificado de participación.

Una vez tengamos confirmados los patrocinadores, se procederá a su inclusión en estas bases y cartel publicitario.

Las bases completas del certamen se pueden descargar en la página web del Consorcio de Información al Consumidor en www.masamano.com y en la web del Instituto de Consumo de Extremadura en www.saludextremadura.ses.es/incoex.

El Banco de España pide a bancos y clientes que midan los riesgos en la contratación de créditos al consumo

<http://www.elmundo.es/economia/macroeconomia/2018/09/24/5ba8a965268e3e37198b457c.html>

Cómo conseguir que los niños utilicen videojuegos de forma segura en cinco pasos

<https://www.larazon.es/familia/como-conseguir-que-los-ninos-utilicen-videojuegos-de-forma-segura-en-cinco-pasos-IE19840080>

¿Te ha afectado la huelga de Ryanair? Estos son tus derechos

https://www.abc.es/economia/abci-afectado-huelga-ryanair-estos-derechos-201809271823_noticia.html

El gas natural subirá un 8,4% a partir del 1 de octubre

<https://www.libremercado.com/2018-09-26/el-gas-natural-se-disparara-un-84-a-partir-del-1-de-octubre-1276625548/>

¿Qué cubre la garantía de los productos que compras? El vendedor tiene que responder durante dos años

<http://www.elmundo.es/economia/ahorro-y-consumo/2018/09/22/5ba5233b468aeb99598b45d6.html>

¿Cuánto te cobra el banco por utilizar la tarjeta en el extranjero?

https://elpais.com/economia/2018/09/24/actualidad/1537790247_635261.html

Bruselas planta cara a las tecnológicas por el uso de datos y los impuestos

https://elpais.com/economia/2018/09/23/actualidad/1537730432_690222.html

Los bancos pierden el 97% de las sentencias de cláusulas hipotecarias abusivas

https://elpais.com/economia/2018/09/21/actualidad/1537531180_426095.html

Cómo pagar con el móvil (y evitar riesgos)

<http://www.consumer.es/web/es/tecnologia/internet/2018/09/15/226068.php>

Iberdrola y Endesa piden que el consumidor pague los cambios de marca forzados por Competencia

https://www.eldiario.es/economia/Iberdrola-Endesa-consumidor-forzados-Competencia_0_814369283.html



Desde nuestro Centro Mancomunado de Consumo de la Vera dependiente del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor 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 se encuentra ubicada en la localidad de Jarandilla de la Vera (Casa de la Cultura) donde de forma permanente está abierta al público con atención de lunes a viernes de 9 a 14 horas para prestar el servicio de atención. Además, prestamos también nuestro servicio de atención al consumidor para cualquier queja, consulta, reclamación o denuncia que tenga que realizar por un acto derivado de un desacuerdo comercial con una empresa, en los distintos municipios de la Mancomunidad Intermunicipal de la Vera, siendo nosotros los que nos desplazamos hasta su localidad (Ayuntamientos o sitio público habilitado para tal efecto). Dicho servicio se suele hacer la primera y tercera semana de cada mes, salvo Jaraiz de la Vera donde se suele prestar el segundo y el cuarto viernes de cada mes, pero para mayor información en el Ayuntamiento de su localidad y en la Mancomunidad tienen el horario de los días concretos que prestamos nuestro servicio en su localidad (en cada Ayuntamiento esta solo en su localidad). El servicio se presta actualmente por cita previa, motivo por el cual nos tienen que llamar como mínimo con un día de antelación a la fecha prevista para prestar el servicio en su localidad para que podamos desplazarnos y atenderles. Durante el mes de agosto el servicio presencial de atención por los pueblos queda suspendido, prestándose únicamente el servicio en nuestra oficina de Jarandilla de la Vera.

Además, desde nuestro centro de consumo prestamos también una amplia actividad formativa consistente en talleres de educación al consumidor tanto en el ámbito asociativo y escolar, charlas informativas, así como la colaboración con alguna emisora de radio de la zona, a través de la cual tratamos con nuestra información de sensibilizar y potenciar la participación ciudadana hacia un cambio de actitudes en un consumo responsable.

En cuanto al tema de reclamaciones en nuestro centro mancomunado se tramitan una media cada año de unos 300 expedientes, sin contar cuando algún año hemos tenido alguna reclamación masiva como por ejemplo, ocurrió en las cláusulas suelos, o si hay alguna interrupción del servicio de telefonía, electricidad...en algún municipio, que en esos casos se incrementa muchísimo el volumen de la media de los expedientes tramitados por la cantidad de personas afectadas.

Este mes presentamos la formación realizada en CMC La Vera.

Cada vez más atención, formación e información

Por la experiencia en nuestra oficina de consumo el tema que últimamente estamos teniendo con un volumen muy alto de reclamaciones es el sector de la electricidad por todas las reclamaciones que estamos teniendo con los comerciales que van de puerta a puerta, cambiando los contratos y sobre todo porque les dan de alta servicios de los cuales en la mayoría de los casos no se les ha informado, y no los quieren, cobrándoles por dichos servicios. Le sigue muy de cerca el sector de las telecomunicaciones, y cada vez más vemos que se están incrementado las reclamación por compras on line, por la falta de entrega del pedido realizado, o porque el pedido que se recibe no se corresponde con lo publicitado en su página web. Así como, también tenemos muchas reclamaciones en temas de seguro por la dificultad que encuentran los consumidores a la hora de dar de baja su seguro llegada la fecha prevista de vencimiento.





Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor

CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO

C.M.C. Sierra Suroeste

Pol. Ind. El Pabellón. C/ La Jara, s/n
06380 JEREZ DE LOS CABALLEROS
Tífono: 924 73 09 60 - Fax: 924 75 06 99

C.M.C. Valle del Alagón

Plaza de España, nº 1
10810 MONTEHERMOSO
Tífono: 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
Tífono: 924 84 92 36 - Fax: 924 84 79 13

C.M.C. Tajo Salor

C/ Oscura, nº 10
10900 ARROYO DE LA LUZ
Tífono: 927 27 22 59- Fax: 927 27 12 71

C.M.C. Vegas Bajas

Plz. España, 8 - 1ª planta (Casa del navegante)
06480 MONTIJO
Tífono: 924 45 69 52

C.M.C. Campiña Sur

C/ Concepción Arenal, nº 17
06920 AZUAGA
Tífono: 924 89 07 92 - Fax: 924 89 07 92

C.M.C. Tentudía

Ronda de Segura de León, 7
06260 MONESTERIO
Tífono: 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
Tífono: 927 34 51 17 - Fax: 927 34 82 26

C.M.C. Comarca de Olivenza

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

C.M.C. Municipios Guadiana

Plaza de Hernán Cortés 3
06411 MEDELLÍN
Tífono.: 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
Tífono: 924 68 72 95

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

C/ Infanta Cristina, s/n
06220 VILLAFRANCA DE LOS BARROS
Tífono: 924 52 09 75 - Fax: 924 52 09 76

C.M.C. Comarca de Trujillo

C/ Fray Jerónimo de Loaisa, 46 bajo
10200 TRUJILLO
Tífono: 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
Tífono: 927 38 90 32 - Fax: 92738 90 31

C.M.C. Villuerca-Ibores-Jara

C/ Iglesia, nº 34
10120 LOGROSÁN
Tífono: 927 15 98 12 - Fax: 927 36 04 78

C.M.C. La Vera

Paseo Ruiz Giménez, s/n
10450 JARANDILLA DE LA VERA
Tífono: 927 17 22 94 - Fax: 927 17 22 94

C.M.C. Municipios Centro

Polígono Industrial dehesa del Rey.
Acceso Ctra. n-630, s/n
06810 CALAMONTE
Tífono: 924 32 41 06 - Fax: 924 32 41 57

**Póngase en contacto
con nosotros:**

GERENCIA

C/ Adriano, Nº 4, 1º planta.

06800 Mérida

Badajoz

Tif. 924 00 47 00

Fax. 924 00 47 17

mail: consultas@masamano.com

web: www.masamano.com