

BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

Boletín N° 63. Julio de 2018

Elaborado por la Oficina de
CMC Valle del Alagón.

Educamos a niños, jóvenes y mayores a través de talleres, charlas, campañas, etc. sobre temas de interés o actualidad en materia de consumo en base a las necesidades de cada colectivo, formando así consumidores críticos, libres y responsables.

¡Cada vez más formación!

En este número:

- Entrevista del mes: D^a Lourdes Quijada Retortillo. Consumidora residente en Montehermoso.
- Información sobre cómo presentar reclamaciones a entidades bancarias.
- Información para los afectados de iDental.
- Noticias de actualidad.
- Cada vez más formación, información y educación.

Reclamaciones

a entidades bancarias.

¿Eres afectado por iDental?

visite nuestra web



www.masamano.com



Dª Lourdes Quijada Retortillo.

Consumidora residente en Montehermoso.

¿Ha tenido alguna problemática con una entidad bancaria? En caso afirmativo, ¿tuvo que recurrir al Banco de España en segunda vía?

Cuéntenos su experiencia.

Sí, cláusula suelo. No recurrí al Banco de España como segunda vía porque a la gente que conozco y recurrió al Banco de España les contestaban que no podían pronunciarse sobre cláusulas abusivas y que había que acudir a los tribunales. Por lo tanto decidí después de la mediación del Decreto buscar un abogado y poner una demanda judicial.

¿Cree que se facilita información clara a la hora de presentar una reclamación contra este tipo de entidades?

No facilitan información clara. La información de cómo reclamar y que pasos seguir me la facilitaron desde esta oficina de consumo. Me facilitaron un modelo para rellenar y los pasos a seguir para hacer la mediación tal como establecía el Decreto.

¿Considera suficiente la defensa del cliente bancario mediante estos mecanismos?

No, ya que a mí no me solucionaron mi reclamación con la entidad aunque el Decreto les obliga y tuve que acudir a los tribunales para que me quitaran la cláusula suelo y me devolvieran las cantidades indebidamente cobradas. Además, les solicite la escritura de préstamo hipotecario ya que al inicio de la contratación no me dieron copia y la necesitaba para ir a la oficina de consumo a que me revisaran si tenía clausula suelo y tampoco me facilitaron copia y tuve que volver a comprarla en notaria.

¿Estima que las entidades bancarias han facilitado información suficiente y clara relativa a la constitución de hipoteca y “cláusulas suelo”?

No, de hecho ni sabía que tenía clausula suelo. Lo descubrí al ver que se impartían charlas sobre ese tema desde la oficina de consumo y me animaron a revisar mi escrito hipotecario y descubrí que yo también tenía clausula suelo. Me explicaron cómo afecta la cláusula suelo a mi hipoteca y decidí reclamar.

En este sentido ¿Piensa que el RDL sobre “cláusulas suelo” ha beneficiado las reclamaciones del consumidor en este sector? ¿Y que cumplen las entidades con las obligaciones allí establecidas?

En mi caso no me ha servido de mucha ayuda, ya que aunque el Decreto dice que tendrían que solucionármelo en el plazo de 90 días desde la entidad bancaria y he tenido finalmente que acudir a los tribunales para solucionarlo, siendo esto justamente lo que el Decreto quería evitar. Por lo tanto considero que no ha servido de nada.

¿Ha incrementado, en general, su desconfianza con su entidad bancaria?

Sí, ahora estoy más pendiente de todos mis productos bancarios. Y siempre en caso de duda o falta de información intentaré asesorarme en consumo para que no vuelva a suceder lo mismo.

¿Conoce los servicios que ofrece en la Mancomunidad el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor? ¿Ha hecho uso de los mismos alguna vez?

Sí, he utilizado el servicio en otras ocasiones para realizar reclamaciones de telefonía o electricidad, además de esta última ocasión en relación a la cláusula suelo, me explicaron qué era la cláusula suelo, me revisaron mi escrito hipotecario, me facilitaron el modelo de reclamación y la información necesaria para reclamar a la entidad bancaria y después los pasos que tenía que seguir para ir la vía judicial. No obstante durante el procedimiento judicial también he ido realizando consultas de dudas sobre el proceso, y sobre todo del resultado final que ha sido muy satisfactorio.

¿Qué opinión le merece este boletín digital de consumo?

Me parece muy importante ya que es absolutamente necesario que estemos informados para evitar que nos sucedan cosas como a mí con la cláusula suelo, mientras más información tengamos más complicado es que nos engañen o que cometamos errores a la hora de firmar cosas de las que no nos informan bien.

La proliferación de reclamaciones a la banca durante estos últimos años y el desconocimiento de los consumidores de materias tan arduas como son este tipo de productos bancarios han traído como consecuencia que los consumidores se encuentren cada vez más desinformados e indefensos en este sentido.

El Banco de España, según sus propias cifras, recibió **29.957 reclamaciones** de consumidores financieros entre enero y septiembre de 2017. Esos nueve primeros meses hacen que sea el ejercicio con **mayor número de reclamaciones desde 2013**, cuando se alcanzó el máximo histórico.

Las reclamaciones más comunes son las reclamaciones por cláusulas abusivas como la cláusula suelo, los gastos de formalización de crédito hipotecario y otras relacionadas con el cobro de todo tipo de comisiones.

Los consumidores deben informarse antes de contratar productos bancarios de las condiciones del mismo y en caso de no entender bien la información facilitada por el banco intentar consultar a un experto. Es por esto, que desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, consideramos de vital importancia estar informados a este respecto.

CONSIDERACIONES PREVIAS:

En caso de mostrar disconformidad con las acciones llevadas a cabo por nuestro banco o no estamos conforme con algunas medidas que han sido tomadas unilateralmente por la entidad bancaria, **es recomendable seguir los siguientes pasos:**

- ⇒ Intentar solucionar el problema preguntando a la persona que nos atiende habitualmente en la oficina.
- ⇒ Consultar con otras fuentes de información si la información facilitada es cierta. Podemos acudir a cualquier oficina de atención al consumidor.
- ⇒ En caso de no poder ser resuelta la reclamación por la oficina de la entidad bancaria a la que habitualmente acudimos, deberemos **acudir al Servicio de Atención al Cliente (SAC) o al Defensor del Cliente (DEC)** de nuestra entidad y redactar una queja formal y por duplicado, la cual deberemos hacer llegar al banco de manera presencial, por correo ordinario o vía online.

Por ley, los bancos están obligados a atender y resolver las quejas / reclamaciones que los clientes puedan presentar, siempre y cuando éstas sean relativas a sus derechos e intereses como usuarios de la entidad bancaria.

Cómo plantear una queja o reclamación

A día de hoy, los bancos disponen de dos tipos de organismos reguladores de las reclamaciones bancarias:

El Servicio de Atención al Cliente (SAC): es un departamento interno y especializado que todos los bancos tienen. Se caracteriza por tener la autonomía necesaria para decidir sobre los conflictos que tienen lugar entre la entidad bancaria y sus clientes.

El Defensor del Cliente (DEC): es un órgano externo que se encarga de mediar entre el banco y sus clientes. Las decisiones de este organismo no son vinculantes, sino recomendaciones que se hacen a la entidad bancaria y que ésta puede o no cumplir.

Tanto el SAC como el DEC tienen su propio reglamento, en los cuales se recogen sus principales características y sus competencias. Asimismo, se encuentran siempre a disposición del cliente en todas las sucursales de la entidad.

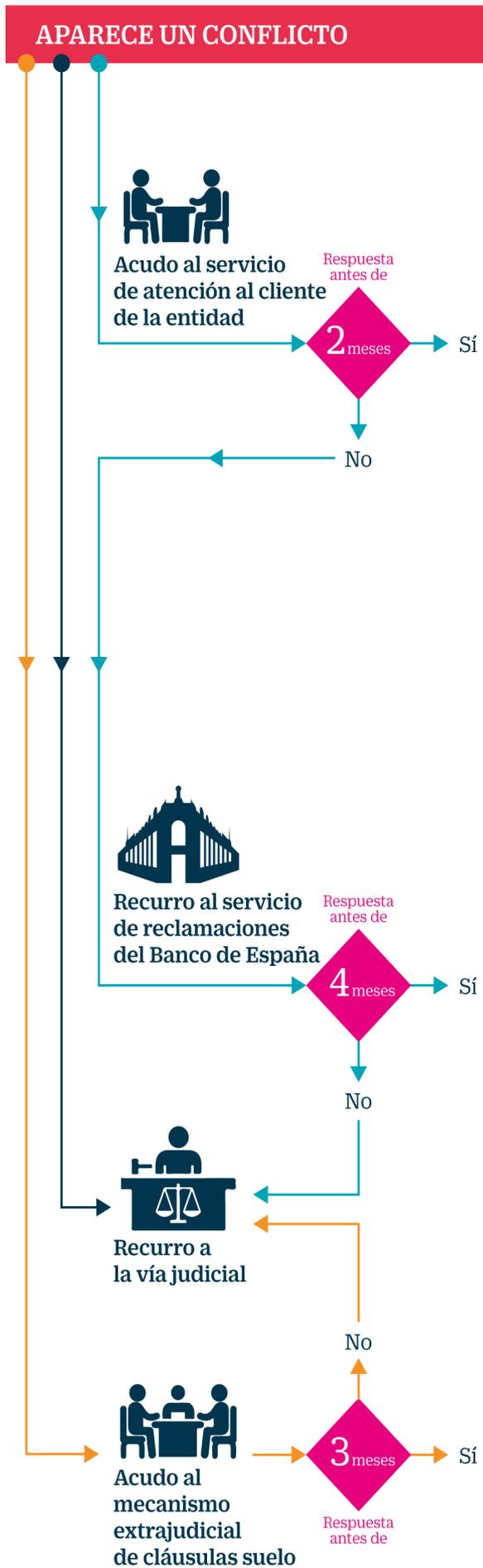
Una vez presentada nuestra reclamación, el banco tendrá que darnos un documento en el que afirme haberla recibido. Asimismo, **la entidad bancaria deberá hacernos llegar por escrito en el plazo máximo de dos meses una respuesta y sus argumentaciones.**

Si por unos motivos o por otros, el SAC rechazara nuestro escrito o no hubiéramos recibido ninguna respuesta transcurridos dos meses, es únicamente entonces cuando deberíamos comenzar a plantearnos tomar medidas y **dirigirnos al Servicio de Reclamaciones del Banco de España como último recurso.**

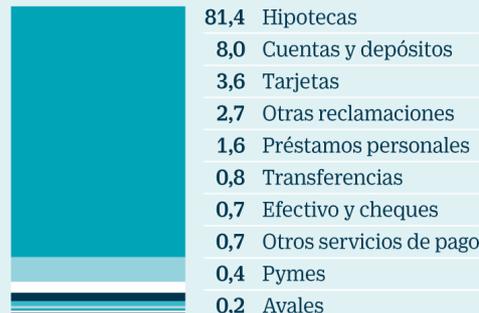


Guía práctica de las reclamaciones contra la banca

Datos del año 2017



Asuntos más frecuentes En %



Reclamaciones a los servicios de atención al cliente (SAC) de las entidades

Entidad	Recibidas	Atendidas	% favorable al cliente
Santander	-	110.738	32,00
BBVA	324.589	172.030	69,82
CaixaBank	155.704	150.274	13,56
Bankia	104.434	102.905	11,97
Sabadell	76.505	67.532	17,60
bankinter	26.595	26.329	8,70
Liberbank	18.880	18.256	6,29
Popular	47.439	24.036	10,00
TOTAL BANCA COTIZADA	864.884	672.100	21,29

Reclamaciones al servicio de atención del Banco de España

Recibidas	Expedientes concluidos	% favorable al cliente	% rectificaciones de la banca tras un reproche del supervisor
40.173	12.000	33,20	61,79

Reclamaciones ante los juzgados especializados en materia hipotecaria

Demandas recibidas	Sentencias dictadas	Fallos a favor del cliente
153.957	9.326	98% s/total

Reclamaciones al mecanismo extrajudicial de cláusulas suelo

Recibidas	Estimadas	Con acuerdo	Devuelto (mill. €)
1.116.632	492.768	447.590	2.000,7

Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas o reclamaciones ante el servicio de reclama- ciones del Banco de España.

PASO 1: Reclamar a la entidad.

Es requisito obligatorio presentar un escrito ante los Servicios, Departamentos o Defensores del Cliente de la entidad. Si no estás de acuerdo con la resolución o no te contestan en el plazo de un mes (si eres consumidor) o dos meses (si no lo eres) puedes acudir al Banco de España.

PASO 2: Presentar la reclamación ante el Banco de España.

⇒ Vía telemática.

La presentación electrónica de una reclamación, queja, consulta o información adicional, deberá realizarse a través del siguiente enlace (https://app.bde.es/psr_www/faces/psr_wwwias/jsp/op/InicioSesion/PantallaAsistenteForm.jsp)

Para realizar el trámite electrónicamente, será necesario que el interesado posea un certificado digital válido y aceptado por el Banco de España.

Las solicitudes enviadas telemáticamente y procesadas correctamente en la "Oficina Virtual de Reclamaciones", asientan automáticamente en el Registro Electrónico del Banco de España.

Además, el usuario podrá consultar el estado de la tramitación de un expediente, accediendo al enlace disponible en el apartado "Tramitación".

⇒ Por escrito, directamente en el Registro General del Banco de España o por correo postal a:

Banco de España

Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

C/Alcalá 48 - 28014 Madrid

Tlfno.: 901 545 400 - 91 338 8830

⇒ O a través de cualquiera de sus sucursales.

El escrito debe contener los siguientes datos:

- Identificación del interesado (nombre y apellidos o denominación social, domicilio a efecto de notificaciones, DNI). Si se presenta por medio de representante, se acreditará la representación por cualquier medio admitido en derecho.
- Asociaciones de consumidores: acreditación de la condición de socio del reclamante, cuando actúen en representación de un determinado cliente.
- Motivo concreto de la queja o reclamación.
- Acreditación del cumplimiento del trámite previo ante el Servicio de Atención o Defensor del Cliente de la entidad, en su caso.
- Lugar, fecha y firma original o certificado digital.

Además, se podrá presentar cualquier otra documentación acreditativa de los hechos planteados que puedan ser relevantes para resolver la reclamación o queja (documentos contractuales, extractos de cuenta con los apuntes cuestionados, etcétera).

PLAZO DE RESOLUCIÓN:

- * **Reclamaciones:** cuatro meses desde la presentación.
- * **Quejas:** tres meses salvo que la queja tuviera por objeto la demora o incumplimiento de una decisión del departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, del defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame. En este caso deberá concluir con un informe en un plazo máximo de un mes y medio.
- * **Consultas:** un mes desde la presentación.



MATERIAS MÁS RECLAMADAS:

CLAUSULA SUELO:

En la actualidad, tras varios años de reclamaciones por parte de los consumidores de la cláusula suelo por considerarla abusiva, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea se pronuncia al respecto y resulta de extraordinaria y urgente necesidad arbitrar un cauce sencillo y ordenado, de carácter voluntario para el consumidor, que facilite que pueda llegar a un acuerdo con la entidad de crédito que les permita solucionar sus diferencias mediante la restitución cantidades pagadas en aplicación de las cláusulas suelo: ***Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo.***

GASTOS DE FORMALIZACION DE CREDITO HIPOTECARIO:

La sentencia 705/2015 de 23 de diciembre del Tribunal Supremo declaró abusiva la cláusula en la que el BBVA impone al prestatario el pago de todos los gastos, tributos y comisiones derivados del préstamo hipotecario, y cuyo texto es el siguiente:

“Son de cuenta exclusiva de la parte prestataria todos los tributos, comisiones y gastos ocasionados por la preparación, formalización, subsanación, tramitación de escrituras, modificación -incluyendo división, segregación o cualquier cambio que suponga alteración de la garantía- y ejecución de este contrato, y por los pagos y reintegros derivados del mismo, así como por la constitución, conservación y cancelación de su garantía, siendo igualmente a su cargo las primas y demás gastos correspondientes al seguro de daños, que la parte prestataria se obliga a tener vigente”.

Continúa dicha cláusula autorizando, el prestatario al Banco, para que este último le cargue en su cuenta las cantidades necesarias hasta la total inscripción de la hipoteca en el Registro de la Propiedad, añadiendo los gastos, también a cargo del prestatario, y en caso de impago, por la reclamación judicial o extrajudicial de la deuda, incluidos honorarios de Abogado y Procurador, y ello aunque su intervención no sea obligatoria. Dichas cantidades quedarán incluso garantizadas con la propia hipoteca o garantía real, que no es otra que la vivienda.

De forma parecida, y en algunos casos idéntica, se encuentra redactada dicha cláusula en la casi totalidad de los contratos de préstamo hipotecario.

En la misma sentencia determina que este tipo de cláusulas generan un desequilibrio y, por tanto, se consideran abusivas de acuerdo con el artículo 89 de la *Ley 1/2007, de 16 de noviembre, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios*.

Partiendo de la base de que solo se puede pedir la restitución de los gastos correspondientes a la formalización de la hipoteca, y no de la compraventa, **serán objeto de reclamación los siguientes:**

- **Facturas de Notaría y Registro de la Propiedad.**
- **Impuesto de Actos Jurídicos Documentados.**
- **Honorarios de abogado y procurador.**
- **Gastos de gestoría** (siempre que su intervención se haya impuesto por el banco).
- **Factura de tasación del inmueble.**

Usted debe Saber

En la actualidad, el Pleno de la Sala Primera de lo Civil del Alto Tribunal ha inclinado la balanza a favor de los bancos en la pugna sobre quién debe asumir el pago del impuesto de constitución de la hipoteca. Según el **Supremo**, el Impuesto de Actos Jurídicos Documentados (AJD) debe abonarlo el cliente, mientras que el banco también tendrá un coste (pequeño): el timbre de los documentos notariales se abonará a medias y las copias de la hipoteca, quien las solicite.

Este es el fallo de los dos recursos interpuestos por unos consumidores afectados, que cargaban contra las cláusulas de las escrituras del préstamo al atribuirles todos los gastos e impuestos generados por la operación.

En concreto, los magistrados han estimado parte de los recursos y han establecido que:

1. El pago de la constitución del préstamo incumbe al prestatario, de acuerdo a la jurisprudencia constante de la Sala III del propio Supremo. En este caso, como señala el comunicado remitido por el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), el Supremo se remite a la jurisprudencia constante de la Sala Tercera de lo Contencioso-Administrativo del propio tribunal, que ha establecido que el sujeto pasivo del impuesto es el prestatario.

2. Por el timbre de los documentos notariales, el impuesto correspondiente a la matriz se abonará por partes iguales entre prestamista y prestatario, mientras que el pago de las copias le corresponde a quien las solicite, ya sea la entidad financiera o el cliente. Entre ambos (timbre y copias autorizadas), hablamos de un coste que no suele superar los 30 euros.

No podemos olvidar que, de media, el desembolso de todos los gastos hipotecarios (notaría, Registro y AJD) ronda los 3.000 euros, aunque la cifra depende del importe del préstamo hipotecario que se firme y de la comunidad autónoma en la que se ubique la vivienda. No obstante, la decisión del Supremo solamente trata el AJD.

COMISIONES:

Son las cantidades que los bancos te adeudan como **contraprestación a los servicios** que prestan (por ejemplo, enviar una transferencia, cambiar divisas, administrar una cuenta, estudiar la viabilidad de un préstamo, concederte una tarjeta de crédito, etc.).

Los bancos pueden también repercutirte el coste de los gastos justificados que tengan que pagar a terceros para poder prestar el servicio que le has solicitado. Las comisiones pueden cobrarse juntas, como un solo cargo genérico (es el caso de las llamadas tarifas planas) o separadas, es decir, un cargo individualizado por cada servicio prestado.

Hay que tener en cuenta que las tarifas o precios de las comisiones bancarias **son libres**. El Banco de España no autoriza ni consiente, no puede denegar, ni limitar, el importe de las comisiones bancarias. Los bancos pueden poner el importe o precio que estimen oportuno, salvo en aquellas operaciones bancarias en las que los importes estén limitados por norma, como sucede –por ejemplo- con la cancelación o amortización anticipada de un préstamo hipotecario o de un crédito al consumo.

Requisitos para que el banco pueda cobrar comisión por un servicio:

- Las comisiones bancarias y los gastos deben responder a **servicios efectivamente prestados** o gastos habidos.
- **No pueden cobrarte por servicios que no hayas solicitado o aceptado.**

En todo caso, **deberá informarte personalmente y por anticipado** del importe que vas a pagar por ese servicio.

Cuando se modifiquen las condiciones que afectan a los contratos, deberán comunicar a los clientes afectados, con una antelación a su aplicación de al menos dos meses en los servicios de pago y un mes en el resto, si la duración del contrato rebasa tal plazo.

RECOMENDACIONES



¿Eres afectado de iDental?

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, y debido al número de consultas y reclamaciones que estamos recibiendo acerca de los servicios que presta **iDental**, nos vemos en la obligación de informar a los afectados los pasos a seguir para presentar una reclamación en consumo. Al celebrar un contrato con la clínica dental, podemos encontrarnos ante tres posibilidades a la hora de abonar el tratamiento en cuestión:

- a) Pago al contado.
- b) Financiación mediante una entidad ajena a la clínica, a través de un crédito personal.
- c) Financiación a través de recibos mensuales vinculado al contrato de servicio.

En el primer caso, si la clínica deja de prestar el servicio, el consumidor está legitimado para exigir la continuación del servicio, o alternativamente, resolver el contrato (lo que supone poder solicitar el reintegro de las cantidades anticipadas correspondientes al servicio no prestado).

En el segundo caso, si se produce la interrupción del tratamiento, el paciente, al no estar vinculado el crédito a la prestación del servicio, crédito personal independiente, **tendría que seguir pagando la totalidad del valor solicitado.**

Y por último, en el tercer supuesto, si se ofrece la posibilidad de abonar el tratamiento dental a través de un crédito al consumo (financiación a través de una entidad de crédito vinculada a la clínica o a la contratación del servicio prestado), se deberá entregar al consumidor información clara y precisa sobre las condiciones de financiación, de acuerdo con lo indicado en la regulación de la **Ley 16/2011, de 24 de junio, de Contratos de Crédito al Consumo.**

Por tanto, en este supuesto, el contrato de crédito deberá ser anulado cuando el servicio al que están vinculados no se presta o resulta interrumpido; es por esto, que los afectados por el cierre de las clínicas iDental que tengan financiado el tratamiento con un crédito vinculado al servicio contratado, tienen derecho a cancelar dicha financiación si fueron contratados exclusivamente para ese fin.

Igualmente, es importante destacar que **si el consumidor contrata por su cuenta un crédito** con una entidad financiera, que no haya sido ofrecido por la clínica, no se aplica **la Ley 16/2011, de 24 de junio, de Contratos de Crédito al Consumo** y por tanto, en caso de incumplimiento por parte de la clínica, **el paciente deberá de seguir pagando los plazos del préstamo a la entidad financiera.**

Desde este organismo recordamos las medidas que la **Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN)**, pone en conocimiento ante el cierre de clínicas iDental en determinadas localidades del Estado:

http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/noticias_y_actualizaciones/noticias/2018/idental.htm



¡Protege tus ojos del sol!

En la playa, la montaña o la ciudad, en verano o en invierno, ¡MIRA SIEMPRE POR TUS OJOS!



- LAS GAFAS DE SOL SON UN EQUIPO DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL (EPI) DE CATEGORÍA I
- LAS GAFAS MÁS OSCURAS NO SON SIEMPRE LAS QUE MÁS PROTEGEN DE LAS RADIACIONES.



¡PON UN FILTRO A TU MIRADA, NO TODO ES ESTÉTICA!

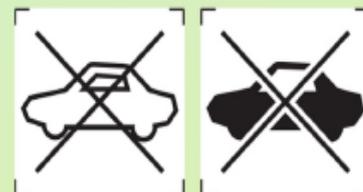
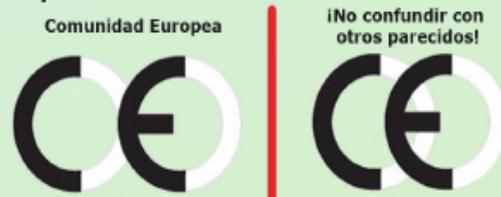
Las gafas de sol tienen varios tipos y categorías del filtro, en función de la capacidad de absorción que posean de radiación ultravioleta y visible.

Filtro categoría 0.		Muy poca protección frente al deslumbramiento. Está más destinado al confort y la estética
Filtro categoría 1.		Poca protección frente al deslumbramiento
Filtro categoría 2.		Buena protección frente al deslumbramiento
Filtro categoría 3.		Alta protección frente al deslumbramiento
Filtro categoría 4.		Muy alta protección frente al deslumbramiento

¡NO PIERDAS DE VISTA ESTA INFORMACIÓN!

TODAS LAS GAFAS DE SOL DEBEN VENIR ACOMPAÑADAS DE LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

1. MARCADO CE visible, legible e indeleble, que garantiza que cumplen con todos los requisitos legales y de seguridad para ser comercializadas en la Unión Europea.
2. Identificación del modelo.
3. Nombre y dirección del fabricante.
4. Referencia a la ISO 12312
5. Tipo de filtro: fotométrico, polarizado o degradado.
6. Categoría del filtro
7. Instrucciones de cuidado, si procede. Si el uso incorrecto de productos de limpieza puede dañar la gafa y una lista de productos dañinos no aptos para la limpieza.
8. Restricciones de uso:
 - Indicaciones : "No aptas para la observación directa del sol" & "no aptas para la protección frente a fuentes de luz artificial, como las cabinas de UV en solarium"
 - Para los filtros de categoría 4 o aquellos que no cumplan los requisitos correspondientes la indicación: "no adecuado para la conducción de automóviles y usuarios de carretera".
iii OJO !!!! Su no adecuación para la conducción en la carretera se puede simbolizar con:
 - Puede haber otras restricciones cuando sea necesario como: "no apto para la conducción por la noche o en el crepúsculo o en condiciones de poca luz".



ISO 7000-2952A ISO 7000-2952B

¡ÁNDATE CON  !

La elección de gafas de sol depende de la luz ambiental y su sensibilidad a la luz. En caso de duda consulta con un oftalmólogo.

Compra siempre en sitios de confianza. Lee toda la información antes de comprar.

Verifica siempre que incluyen el marcado CE y la categoría del filtro, sobre todo en el caso de que las compres por Internet.

Presta atención a las gafas para niños, **las de juguete** pueden no dar la protección adecuada frente a las radiaciones solares.

MIRA AQUÍ LOS REQUISITOS LEGALES DE LAS GAFAS DE SOL



USTED
DEBE
SABER



El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor inicia una campaña informativa sobre la contratación de servicios que conllevan la retención en tarjetas de crédito.

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, órgano dependiente del Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX), iniciará en el mes de julio una campaña informativa a los consumidores extremeños sobre la contratación de servicios que conllevan la retención en tarjetas de crédito a modo de fianza o garantía.

Es bastante frecuente que a la hora de alquilar un viaje, un coche o un apartamento, la empresa que ofrece el servicio exija, para completar la reserva, y como garantía de pago, los datos de una tarjeta de crédito, incluso cuando el pago no va a ser cargado en ese mismo momento.

En el supuesto que no estemos conformes con cualquier asunto relacionado con nuestras tarjetas de crédito, el titular de la tarjeta podrá presentar una reclamación formal ante el Servicio de Atención al Cliente y/o Defensor del Cliente de la entidad bancaria que, en un plazo de dos meses deberá contestar. La reclamación la puede presentar directamente el titular o a través de una oficina de consumo.

Para evitar las transacciones fraudulentas, los robos de identidad y la filtración de datos de los usuarios en el comercio electrónico, los consumidores deben saber que existen productos financieros que garantizan la seguridad en sus compras y evitan la suplantación de identidad, tales como *“tarjetas virtuales”* o *PayPal*, como sistemas de pago seguros. Las compras a través de internet son cada vez mayores y es necesario aumentar la seguridad en el pago.

Es por esto, que desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, consideramos de vital importancia estar informados a este respecto.

Comunicado del Consejo General de Dentistas de España y el Colegio de Dentistas de Extremadura

http://www.elperiodicoextremadura.com/noticias/publirreportajes/comunicado-consejo-general-dentistas-espana-colegio-dentistas-extremadura_1097965.html

Comunicado del Consejo General de Dentistas de España y el Colegio de Dentistas de Extremadura

http://www.elperiodicoextremadura.com/noticias/publirreportajes/comunicado-consejo-general-dentistas-espana-colegio-dentistas-extremadura_1097965.html

La CNMC multa a Viesgo con seis millones por alterar el mercado eléctrico en 2014

https://elpais.com/economia/2018/06/27/actualidad/1530111333_818647.html

Escribir mal tu nombre al reservar un billete de avión te puede costar hasta 160 euros

https://elpais.com/economia/2017/12/18/actualidad/1513618882_803664.html

Gas Natural Fenosa se llamará a partir de hoy Naturgy

https://www.abc.es/economia/abci-natural-fenosa-llamara-partir-naturgy-201806271230_noticia.html

Más infieles que nunca con el operador de telefonía

<http://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/8880438/01/18/Mas-infieles-que-nunca-con-el-operador-de-telefonía.html>

España bajará sus tarifas 0,43 euros para llamadas a la UE

https://www.abc.es/economia/abci-espana-bajara-tarifas-043-euros-para-llamadas-201806190226_noticia.html

Ryanair afronta un parón salvaje a finales de julio que afectará a 115.000 pasajeros españoles al día

<http://www.elmundo.es/economia/2018/06/26/5b312e96e2704e4b588b464f.html>

Todo lo que tienes que saber para tener unas vacaciones seguras

<http://www.hoy.es/contentfactory/post/2018/06/12/todo-lo-que-tienes-que-saber-para-tener-unas-vacaciones-seguras/>

Uno de cada cuatro hogares de España compró a través de Internet en 2017

https://elpais.com/economia/2018/06/20/actualidad/1529488757_703475.html

El polémico 902 que aún usan casi 100 empresas (y la administración no detiene)

https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2017-10-27/estafa-facua-empresas-902-atencion-al-cliente-ilegal-ryanair-air-belin_1467856/



El Centro Mancomunado de Consumo Valle del Alagón, pretende acercar al ciudadano los servicios de atención e información en materia de consumo, mediante una educación permanente, con el fin de conseguir personas libres, conscientes, críticas, solidarias, responsables, comprometidas con su entorno medioambiental, conocedoras de sus derechos y listas para asumir sus responsabilidades en un mundo en cambio permanente.

Desde esta oficina, tramitamos a lo largo del 2017 más de 500 expedientes de reclamaciones y 80 consultas. Las materias más relevantes fueron cláusulas abusivas tales como “cláusula suelo y gastos de formalización de hipotecas”. A raíz de la aprobación del *Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, y de la sentencia 705/2015 de 23 de diciembre* del Tribunal Supremo declaró abusiva la cláusula en la que el BBVA impone al prestatario el pago de todos los gastos, tributos y comisiones derivados del préstamo hipotecario, muchos consumidores solicitaron información y tramitaron sus reclamaciones a entidades bancarias a través de este organismo. No obstante, siguen reincidiendo materias de años anteriores tales como telefonía, electricidad, seguros y compras online ,que siguen siendo muy comunes, incrementándose también materias como la garantía en compra-venta de coches de segunda mano y recobro de deudas por parte de empresas dedicadas al cobro de las mismas.

La actividad formativa se puede clasificar en talleres de educación del consumidor en el ámbito escolar y asociativo, charlas informativas, celebración de días mundiales e internacionales y colaboraciones con entidades y organismos de la mancomunidad, atendiendo a todos los sectores de población. Así, desde esta oficina se realizaron unas 288 actividades formativas el año pasado relacionadas con la defensa de los derechos de los consumidores en todas las poblaciones que conforman la mancomunidad, incidiendo sobre todo en charlas sobre “cláusula suelo y gastos de formalización de hipotecas” a fin de orientar a los consumidores a este respecto.

Además se han impartido talleres en colegios e institutos y así como varias charlas teórico-prácticas en centros educativos de otras localidades como Plasencia y las localidades que conforman la mancomunidad cuyas temáticas han sido principalmente la compra de juegos y juguetes, consumo responsable y medioambiente, etiquetado de alimentos educación para la salud, rebajas, sociedad de la información o seguridad en disfraces de carnaval, entre otras.

Cada vez más atención, formación e información





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