BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

Boletín Nº 64. Agosto de 2018

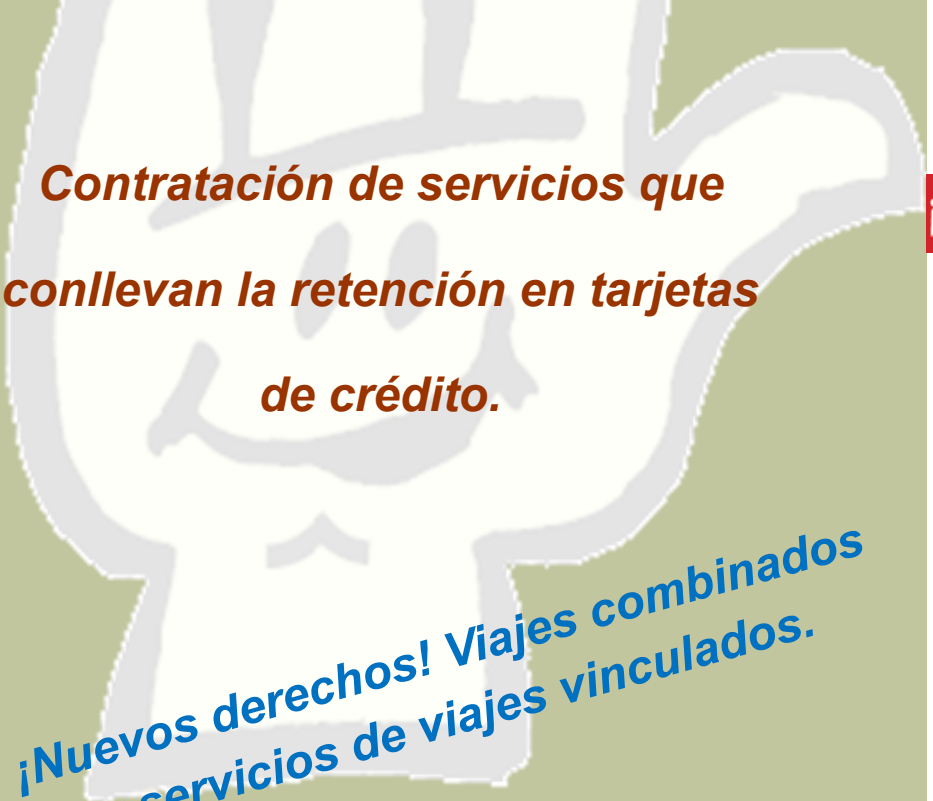
Elaborado por la Oficina de CMC Villuercas-Ibores Jara y Comarca de Trujillo.

¿Aún no nos conoces? Entra en nuestra web e infórmate. Podrás encontrar de forma sencilla, clara y transparente el trabajo que realizamos.

¡Entra en nuestra web e infórmate!

Contratación de servicios que conllevan la retención en tarjetas de crédito.

¡Nuevos derechos! Viajes combinados y servicios de viajes vinculados.



En este número:

- Entrevista del mes: D. Alejandro Sánchez López. Usuario de compras por Internet.
- Información sobre la contratación de servicios que conllevan la retención en tarjetas de crédito a modo de fianza.
- Información sobre las nuevas medidas de protección al viajero.
- Noticias de actualidad.
- Cada vez más formación, información y educación.

Entrevista del mes

D. Alejandro Sánchez López.

Usuario de compras por Internet.

Como consumidor, ¿Utiliza habitualmente tarjetas bancarias? ¿Qué tipo de tarjeta es la que más utiliza y por qué?

Casi a diario utilizo mi tarjeta de débito de Evo Banco para realizar cualquier tipo de compra en supermercados o por internet. Dispongo también de una tarjeta de crédito pero no la utilizo debido a que el tipo de interés por aplazamiento del pago es del 1,60% nominal mensual (TAE 21%).

Venimos tratando el tema de las retenciones que se practican en las tarjetas de crédito cuando los consumidores contratan determinados servicios: ¿Conoce está práctica? ¿Le ha ocurrido a usted alguna vez? ¿La aceptó de buen grado o le ocasionó algún tipo de molestia o perjuicio?

Sí, hace un mes realicé un viaje y alquilé un coche con la compañía Sixt y me hicieron una retención de 250 euros en mi tarjeta de crédito para cubrir la franquicia de responsabilidad en caso de daños al vehículo.

Con dicha compañía no me ocasionó ningún tipo de molestia, pero en otras compañías me hacían una retención superior a 1.000 euros por lo que, pese a resultar más económico los alquileres, no pude realizar la reserva dado que la retención únicamente la podían hacer en la tarjeta de crédito, la cual tiene un límite diario de 600 euros, inferior a la cantidad que me retenían para cubrir la franquicia.

En sus relaciones con la banca y teniendo en cuenta la disminución de sucursales en las zonas rurales, ¿Las gestiones las realiza en oficina o a través de la banca online?

En 2014 me hice cliente de Evo Banco sabiendo que la sucursal más cercana estaba en Cáceres, a 50 kilómetros de mi domicilio, pero no me importó dado que las condiciones que ofrecían eran bastante competitivas y sabía que con su banca online podía hacer cualquier tipo de trámite sin necesidad de acudir directamente a la Oficina. Actualmente la oficina de Cáceres no existe, siendo la más cercana en Badajoz, y en cuatro años sólo he necesitado acudir a la Oficina en una ocasión para solicitar un Certificado de titularidad.

¿Es habitual que cómo consumidor utilice la contratación online?

Es probable que de cada diez movimientos que haya en mi tarjeta sobre siete sean de contratación online, principalmente compras en empresas que me prestan un servicio de entrega del producto en un corto plazo sin necesidad de tener que desplazarme para su adquisición.

Igualmente, la contratación de viajes, tanto alojamiento como transporte, la realizo siempre a través de internet. De hecho, creo que nunca he realizado la contratación de viajes de otro modo.

En relación al tema de contrataciones por internet, ¿Conoce la existencia de las tarjetas virtuales? ¿Qué beneficios cree que proporcionan?

No las he utilizado en ninguna ocasión pero sí conozco de su existencia. Sé que son tarjetas de prepago en las que dispones del saldo que hayas cargado previamente y en las que no es necesario aportar los datos de la tarjeta de crédito o débito.

Son beneficiosas para el control del gasto dado que una vez sobrepasada la cantidad recargada la tarjeta no responderá, y también para evitar posibles problemas como duplicación de datos o fraude, ya que será imposible para el producto contactar con nuestra cuenta a no ser que nosotros lo autoricemos previamente con una serie de datos protegidos.

Desde su experiencia, el uso de tarjetas de crédito, débito, virtuales ¿Cree que da lugar a reclamaciones por parte de los consumidores?

El año pasado tuve que realizar una reclamación a mi banco porque habían realizado una compra fraudulenta con mi tarjeta.

Desde mi sucursal me informaron rápidamente de dicho movimiento que habían detectado como fraudulento, así como del procedimiento a seguir para su reclamación, previa denuncia ante la Guardia Civil.

Cómo consumidor, ¿ha tenido que formular algún tipo de reclamación que cree interesante mencionar?

Hasta el momento no he tenido que presentar ningún tipo de reclamación como consumidor, aparte de lo mencionado anteriormente.

No obstante, la semana pasada recibí un correo electrónico de Ryanair en el que me informaban de la cancelación de un vuelo debido a la huelga de su tripulación de cabina, por lo que, como no me han avisado con la antelación suficiente, tengo derecho a una indemnización y en los próximos días presentaré una reclamación ante dicha compañía.

¿Qué opina del Boletín Digital que mensualmente realiza el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor?

Es una forma interesante de mantener informados a los consumidores sobre sus derechos, principalmente sobre temas actuales en los que se carece de conocimiento por parte de los mismos, como es el tema sobre el que estamos tratando de uso de tarjetas bancarias virtuales.

CONSIDERACIONES PREVIAS:

Es bastante frecuente que a la hora de alquilar un viaje, un coche o un apartamento, la empresa que ofrece el servicio exija que para completar la reserva se incluyan los datos de una **tarjeta de crédito**, incluso cuando el pago no va a ser cargado en ese mismo momento. La petición de estos datos bancarios tiene una justificación y no se hace de manera arbitraria, sino como **garantía del pago.**

La empresa que ofrece el servicio puede usar la tarjeta para comprobar la autenticidad de la reserva y como garantía, de las siguientes maneras:

- **Emitiendo un pequeño cargo de comprobación**, para asegurarse de que la tarjeta de crédito es válida y tiene fondos disponibles. Esto es muy típico en servicios online, con el mismo fin de comprobar que la tarjeta existe de verdad y acepta cargos. Se suele emitir un cargo de unos pocos céntimos o un euro y cuando la empresa corrobora que se ha aceptado, se devuelve, por tanto, esta comprobación no tiene coste para el cliente.

- **Bloqueando una cantidad de dinero de la línea de crédito**. Esto no significa que se haya hecho el cargo, sino que se ha reservado una cantidad de dinero de la línea de crédito para el compromiso de pago futuro con la empresa con la que se ha reservado el viaje. Este bloqueo no es lo mismo que un cargo en la tarjeta, por ejemplo, porque no genera intereses.

Cuando se va a reservar un viaje o un coche de alquiler con pago diferido, es decir, se paga cuando se consume o si el cliente no se presenta, se pide una tarjeta de crédito porque así se puede hacer el bloqueo de una cantidad de dinero para garantizar la operación. **El bloqueo no es un cargo efectivo, sino sólo una reserva de una cantidad de la línea de crédito de la tarjeta.**

Esto no sería posible con una tarjeta de débito, ya que en estas tarjetas no hay línea de crédito y sólo se pueden realizar cargos directos contra el saldo de una cuenta. En el caso de una tarjeta virtual, al ser medios que requieren prepago, es decir, una recarga, se comportan como una tarjeta de débito. Además, son “volátiles”, es decir, que pueden ser dados de alta y de baja con bastante facilidad por los clientes de las entidades bancarias, por lo que no resultan fiables para garantizar una reserva y muchas empresas suelen rechazarlas.

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.

¿Es correcta esta práctica?

Según un informe del Centro de Estudios financieros, la exigencia de tarjeta de crédito constituye una práctica **abusiva**, por los motivos que se exponen a continuación:

1.- La retención o bloqueo constituye una condición adicional que se incluye en el contrato unilateralmente. Nadie garantiza al consumidor que el servicio ya contratado y se va a prestar en correctas condiciones.

2.- El depósito supone el bloqueo de una determinada cantidad a través de tarjeta de crédito. Ahora bien, ¿qué ocurre si, como en este caso, el cliente no tiene tarjeta de crédito? ¿O qué ocurre si el consumidor no dispone de tarjeta de crédito sino de débito, y no tiene dinero en efectivo? ¿Ya no puede pernoctar en el hotel? Si el importe bloqueado se carga a final de mes, ¿cómo se liquida tal cantidad en esa mensualidad como satisfecha dicha cantidad o no? Durante el tiempo que es bloqueada esa cantidad, ¿por qué no puede disponer de ella?

3.- Si la retención o bloqueo lo es para garantizar determinados servicios como pueden ser a los que se tenga acceso directo sin control inmediato por el propio hotel (minibar, teléfono, etc.). Es evidente que si el cliente solicita que estos servicios sean suprimidos de la habitación no podrá pedirse tal depósito. Pero incluso aunque ello no se solicite, estas exigencias constituyen prácticas abusivas por las razones expuestas.

4.- Y por último, si no existe el "conforme" mediante su firma del titular de la tarjeta, no creo sea posible que pueda ser cobrado el servicio que se pretenda cobrar aunque se haya procedido al depósito previo que no se "firma".

En estas prácticas se constata el desequilibrio existente entre las obligaciones de ambas partes, ya que el consumidor se encuentra en una posición de clara desventaja con respecto al empresario que exige la entrega de tarjeta de crédito o depósito de dinero en prenda para asegurarse de que el consumidor cumpla con su parte de la obligación aún cuando él no la cumpla; para el empresario la posesión de estos documentos supone una garantía de pago que no se ve correspondida de forma alguna por parte del empresario al que no le exige ningún tipo de caución como medio de aseguramiento del cumplimiento por su parte de la obligación contractual.

Cómo plantear una queja o reclamación

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.

Si la entidad bancaria deniega lo solicitado o no contesta en el plazo de dos meses, el interesado puede acudir al Banco de España para que formule un informe sobre el asunto. En este punto hay que tener en cuenta que el informe no vincula a la entidad bancaria.

En el supuesto de no verse satisfechas sus pretensiones, el cliente deberá presentar una demanda en el Juzgado que será el que deberá resolver.

TARJETAS VIRTUALES:

Las compras a través de internet son cada vez mayores y es necesario aumentar la seguridad en el pago. Para evitar los problemas de seguridad, y los riesgos que entraña registrar los datos de nuestra tarjeta de crédito o débito, en el comercio online podemos hacer uso de las llamadas *'tarjetas virtuales'*, que están especialmente diseñadas para las compras por Internet.

El uso del comercio electrónico en España es cada vez mayor y, aunque muchas personas no estén familiarizadas con las compras por internet y sean reacias por miedo al fraude, deben saber que existe este tipo de productos financieros que garantiza la seguridad en sus compras y evita la suplantación de identidad.

El miedo a realizar compras por internet tiene los días contados; las tarjetas virtuales han llegado para quedarse y evitar las transacciones fraudulentas, los robos de identidad y la filtración de datos de los clientes en el comercio electrónico.

El usuario medio ha comenzado a superar la **desconfianza en las compras en Internet** en lo que al producto se refiere. Ya no tenemos tantas dudas sobre si el producto será como esperamos o tendrá las características y calidades que se le suponen. Sin embargo, la principal duda sigue siendo relativa a los métodos de pago y la seguridad que estos proporcionan.

Obviamente todo lo que tiene que ver con proveer de **datos bancarios** a un tercero no resulta cómodo. En este sentido el uso de las tarjetas tradicionales o las tarjetas de crédito para el pago ha disminuido de manera notable, y la desconfianza ha crecido casi proporcionalmente.

Las tarjetas virtuales vienen precisamente a cubrir ese hueco y potenciar la confianza del usuario en las compras a través de un modelo de pago seguro, y que no compromete el resto de sus productos financieros.

Básicamente **una tarjeta virtual es un producto de pago que no posee las condiciones físicas de las tarjetas de crédito o débito**. Es decir, a pesar de que en algunos casos estas tarjetas sí tienen cuerpo físico, no poseen ni banda magnética, ni ningún sistema que permita utilizarlas fuera del ámbito del pago por Internet.

En estas tarjetas se nos va a proveer de un número de tarjeta, una fecha de caducidad y un número de control. Estos tres datos son los básicos para realizar las compras a través de la red, aunque, pueden ser complementados con otras medidas de barrera como, por ejemplo, la confirmación a través de un PIN o la confirmación a través de un código recibido por SMS.

Este tipo de tarjetas no pueden utilizarse de manera física, no serán reconocidas por un cajero, **no podrán pasarse por un TPV** y ni siquiera pueden ser utilizadas en transacciones presenciales.

Otra de las características de estas tarjetas es que **generalmente responden también a la condición de tarjetas prepago** (para poder usarse, previamente, se tienen que recargar con dinero). En este caso esto se aplica de manera que las tarjetas virtuales sólo pueden disponer del dinero que se ha indicado y cargado en su saldo previamente. Una vez agotado ese saldó la tarjeta no resulta operativa de ninguna de las maneras, y el único modo de volver a utilizarla es recargarla a través de los **procedimientos de banca electrónica asociados en cada caso**. Esto proporciona **un nivel de seguridad muy elevado ya que en todo momento podemos disponer exclusivamente de lo que vamos a gastar**, e incluso, en caso de que la tarjeta caiga en manos equivocadas, no es posible acceder a más saldo del que tuviera cargado en ningún caso.

Conclusiones sobre el uso de las tarjetas para las compras online:

Aunque se trata de una decisión personal, es cierto que la balanza en la elección de una tarjeta adecuada para el pago través de Internet se inclina por las tarjetas virtuales extendiéndose en todo caso a las denominadas tarjetas prepago.

Las ventajas por los que estas tarjetas resultan más adecuadas son:

- Mayores niveles de seguridad ya que la tarjeta no dispone de crédito y necesita de autorizaciones expresas para su recarga.
- Mayor control del gasto ante la ausencia inicial de crédito y la necesidad de reflexionar la compra dando un paso más que con otras tarjetas.
- Ausencia de costes de contratación o comisiones.

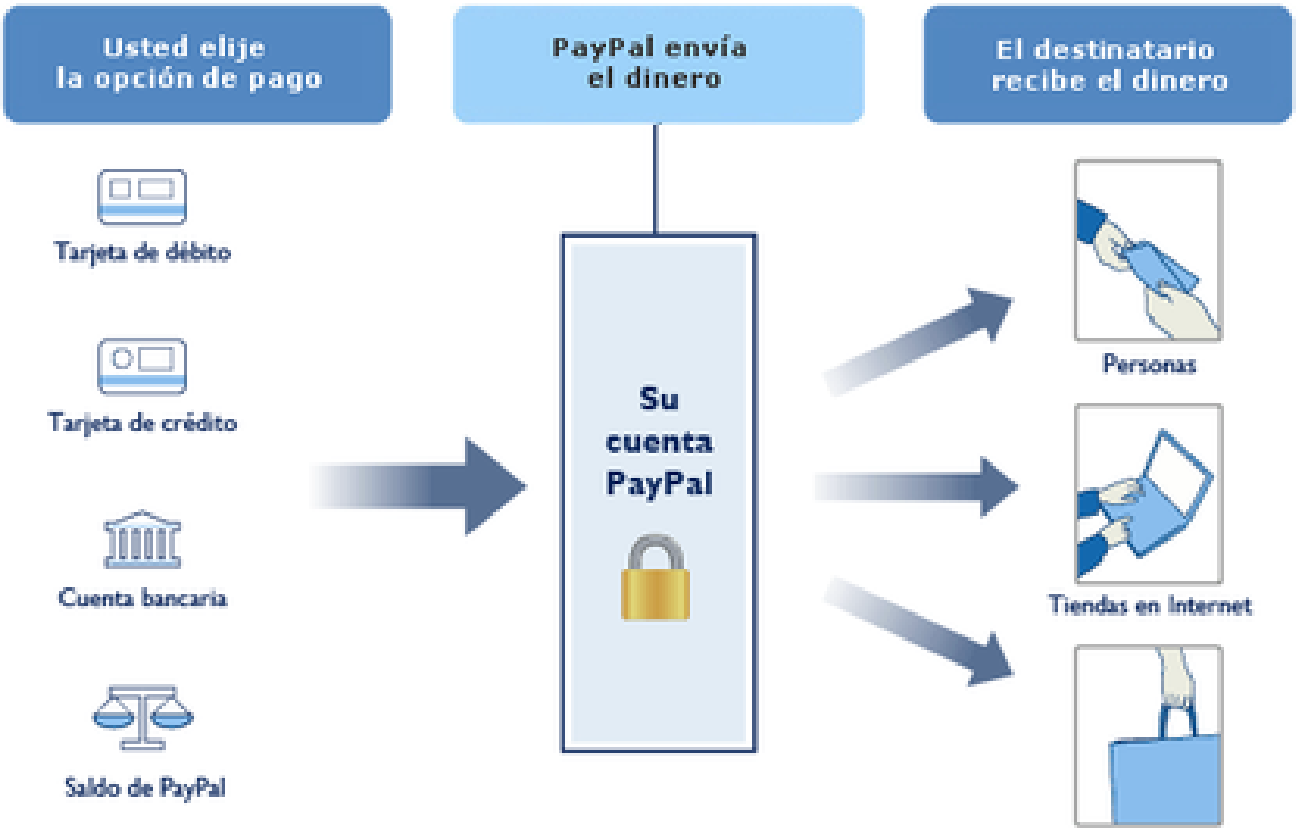
Usted debe Saber

PAYPAL:

PayPal es un servicio que permite a los usuarios realizar pagos de forma gratuita, pudiendo utilizarse desde el ordenador o los teléfonos móviles habilitados para Internet.

Como reza su propia web, "*PayPal permite a las empresas o consumidores que dispongan de correo electrónico enviar y recibir pagos en Internet de forma segura, cómoda y rentable. La red de PayPal se basa en la infraestructura financiera existente de cuentas bancarias y tarjetas de crédito para crear una solución global de pago en tiempo real*".

Cómo funciona Paypal



Nuevas medidas para proteger al viajero

Viajes combinados y Servicios de viaje vinculados

Nuevas medidas para proteger mejor al viajero.

Para más información:

http://www.masamano.com/doc/campanias/folleto_viajes_combinados(1).pdf

Objetivos

La Directiva de la Unión Europea 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados tiene como objetivo actualizar la normativa nacional con el fin de elevar el nivel de protección de los viajeros y la uniformidad en la normativa de todos los Estados miembros. Todo ello, de cara a garantizar un buen funcionamiento del mercado interior.

Nuevas normas. Nuevos derechos

La actual estructura del mercado, la irrupción de Internet y el uso de tecnologías emergentes han dado lugar a nuevas formas de contratación de productos y servicios de viaje. Con el fin de adecuar la normativa europea a las nuevas necesidades del mercado, los Estados miembros de la Unión Europea (UE) han adaptado su legislación sobre viajes combinados y servicios de viaje vinculados para ofrecer así una mayor protección a los viajeros y a los consumidores propiamente dichos. El resultado: una sociedad más protegida y mejor informada.

¿A quién se protege?

Al viajero, incluyendo también a aquellos que viajan por motivos profesionales o de negocios, excepto cuando lo hagan sobre la base de un convenio general suscrito por su empresa.

Nuevas medidas para proteger al viajero

Objetivos

Elevar el nivel de protección para los viajeros.

Se regulan nuevas formas de contratación incluyendo los servicios de viaje vinculados, se amplían los derechos y se introduce la garantía por insolvencia para los servicios de viaje vinculados, a la ya reconocida para los viajes combinados. Asimismo, se extiende la definición de servicio de transporte a los vehículos de cuatro ruedas, veleros, motocicletas o motos acuáticas.

Elevar la uniformidad en la normativa de todos los Estados miembros.

Se armoniza la legislación de los países eliminando las disparidades que pudieran crear obstáculos en el mercado interior europeo. Se evita así la fragmentación jurídica que supondría mayores costes para las empresas y obstáculos para los empresarios que desean desarrollar actividades transfronterizas.

Incrementar la confianza del viajero.

Se refuerza la transparencia y la seguridad jurídica.

Frenar la competencia desleal.

Por primera vez, se regula la contratación de servicios de viaje vinculados para que todas las empresas puedan competir en igualdad de condiciones y garantías.

Consolidar el mercado interior de la UE.

Todas estas medidas de protección al viajero vienen a garantizar el buen funcionamiento del mercado interior, eliminando los obstáculos al comercio transfronterizo y, para los casos de insolvencia del proveedor, se ha introduciedo el principio de reconocimiento mutuo entre Estados miembros de las garantías que se constituyan en otros países y la cooperación administrativa entre los Estados.

Nuevas medidas para proteger al viajero

¿Qué es un viaje combinado?

Es aquel que combina, al menos, dos servicios para un mismo viaje o vacación (por ejemplo, transporte + alojamiento), a un precio global y cuya duración sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia.

Deben contratarse en un único punto de venta y deberán ser anunciados o vendidos como "viaje combinado" o bajo una denominación similar que denote una conexión estrecha entre los servicios como, por ejemplo, "oferta combinada", "todo incluido" o "paquete turístico o vacacional".

La combinación realizada a petición del viajero que diseña su lugar de salida, recorrido, destinos intermedios o estancias y regreso, pudiendo indicar también la duración, será considerada viaje combinado.

Con independencia de la celebración de contratos distintos con diferentes empresarios, hablamos de viaje combinado en los siguientes supuestos:

- Viajes contratados en un único punto de venta, indistintamente si la reserva se efectúa presencialmente o en línea, y seleccionados antes de que el viajero acepte pagar.
- Viajes ofrecidos, vendidos o facturados a un precio a tanto alzado o global.
- Viajes anunciados como "viaje combinado" o con similar denominación.
- Viajes combinados después de la celebración de un contrato sobre una selección de distintos tipos de servicios de viaje.
- Viajes contratados a través de procesos de reservas en línea conectados, con transferencia de datos.

¿Qué son los Servicios de viaje vinculados?

Se trata de una nueva modalidad contractual que, a menudo, compite con los viajes combinados.

Aquí, un empresario ayuda a los viajeros a celebrar contratos distintos con cada uno de los prestadores individuales de servicios de viaje, de forma presencial o en línea, mediante procesos de reserva conectados.

Es el caso, por ejemplo, de los servicios de viaje a los que se accede en una única visita o punto de venta de un empresario si la selección y el pago de estos servicios se facilitan de forma separada o si la empresa facilita la contratación de, al menos, un servicio de viaje adicional con otro empresario y se contrata como muy tarde 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

En estos casos, los empresarios deben informar a los viajeros de que están contratando servicios de viaje vinculados y, por lo tanto, no podrán acogerse a ninguno de los derechos que se aplican exclusivamente a los viajes combinados.

Nuevas medidas para proteger al viajero

¿Qué servicios no se incluyen en la nueva normativa?

- Los viajes que se ofrecen de forma ocasional por organizaciones sin ánimo de lucro y para un grupo limitado de viajeros. Por ejemplo, los viajes organizados puntualmente por organizaciones benéficas, clubes o colegios ofrecidos únicamente para sus miembros.
- El alojamiento con fines residenciales, incluido el alojamiento para cursos de idiomas de larga duración.
- Los servicios que forman parte intrínseca de otro servicio de viaje no deben considerarse "servicios de viaje" en sí mismos. Por ejemplo, el transporte de equipaje como parte del transporte de viajeros, el traslado entre un hotel y un aeropuerto, las comidas y bebidas facilitados como parte del servicio de alojamiento, el acceso a piscinas, balnearios o gimnasios incluidos en el alojamiento.
- Los servicios financieros como los seguros de viaje.

Viajes combinados

Más derechos y mejor protección para los consumidores.

- Derecho a recibir información.
- Derecho de cesión del viaje.
- Derecho de rescisión del contrato.
- Derecho de desistimiento.
- Derecho de asistencia.
- Derecho a compensación, reembolso e indemnización.

Para más información:

http://www.masamano.com/doc/campanias/folleto_viajes_combinados(1).pdf

Nuevas medidas para proteger al viajero

Viajes combinados y Servicios de viaje vinculados

Nuevas garantías y responsabilidades.

Nuevas garantías en caso de insolvencia.

- Derecho de reembolso.
- Derecho de repatriación.
- Derecho de asistencia.
- Derecho de información.

Responsabilidades de la empresa.

Para más información:

http://www.masamano.com/doc/campanias/folleto_viajes_combinados(1).pdf

Noticias de actualidad

La Audiencia Nacional acuerda investigar el fraude de las clínicas iDental

http://www.elmundo.es/economia/2018/07/26/5b59cbc222601d65508b4622.html

Soy un afectado de Idental: ¿qué tengo que hacer ahora y cómo puedo reclamar?

https://www.20minutos.es/noticia/3380090/0/afectado-idental-que-hacer-como-reclamar/#xtor=AD-15&xts=467263

Todas las fechas de las huelgas de este verano que amenazan las vacaciones de miles de viajeros

http://www.elmundo.es/economia/empresas/2018/07/24/5b570cd546163f8b888b45ae.html

La banca ignora el 36% de las quejas de clientes que acepta el Banco de España

https://elpais.com/economia/2018/07/17/actualidad/1531852029_626713.html

Renting de coches, tendencia al alza que los bancos están impulsando

https://www.20minutos.es/noticia/3402141/0/renting-coches-bancos/#xtor=AD-15&xts=467263

Guerra abierta entre Endesa, Iberdrola y Naturgy por el futuro de Almaraz

https://cincodias.elpais.com/cincodias/2018/07/27/companias/1532713732_549572.html

Que los pollos sean amarillos no quiere decir que sean de corral: esta es la razón de su color

https://elpais.com/elpais/2018/07/30/buenavida/1532962875_927970.html

La CNMC propone recortar 3.000 millones a las redes y renovables

http://www.eleconomista.es/energia/noticias/9299507/07/18/La-CNMC-propone-recortar-3000-millones-a-las-redes-y-renovables.html

Telefónica cifra en menos de un centenar los clientes afectados por la brecha de seguridad

https://elpais.com/economia/2018/07/17/actualidad/1531827605_660956.html

Arbitraje de consumo: un instrumento extrajudicial de resolución de conflictos

https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=12997

Ikea, Leroy Merlin y los gigantes del extrarradio 'se mudan' al centro de la ciudad

http://www.elmundo.es/economia/ahorro-y-consumo/2018/07/11/5b44c3c422601d66618b45c4.html

Cada vez más atencion, formación e información

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor presta sus servicios en la Mancomunidad Villuercas -Ibores-Jara desde el año 2006 y en la Mancomunidad Comarca de Trujillo desde 2010 a través de sus Centros Mancomunados de Consumo, atendidos ambos por una técnico de información, formación y educación (IFE) y por una asesora jurídica. Referido personal ejerce funciones en materia de consumo en las 18 poblaciones, tres pedanías y una entidad local menor que integran Villuercas-Ibores-Jara así como en los 14 municipios que integran la Comarca de Trujillo. Las sedes están ubicadas en Trujillo y Logrosán.

El Consorcio, a través de los Centros Mancomunados de Consumo, pretende lograr una serie de objetivos, que podemos resumir en la **atención directa al consumidor** y su **formación en materia de consumo**.

Atender las reclamaciones que en materia de consumo se formulan por los habitantes de las dos Mancomunidades, no es tarea fácil, dada la gran cantidad de poblaciones que atendemos y su dispersión geográfica. Por ello, se ha establecido una planificación de **rutas mensuales de atención directa** en cada una de las localidades que integran las Mancomunidades, fijando un día de atención al mes en cada municipio, al que acudirá un técnico si existen personas interesadas en formular reclamaciones en materia de consumo.
En lo que se refiere a tramitación de expedientes en materia de consumo en el 2017, destaca el incremento sufrido en **la cuantía de las reclamaciones** motivada principalmente por las reclamaciones a la Banca, fundamentalmente las relativas a la eliminación de la cláusula suelo de los contratos de préstamos hipotecarios y solicitud de devolución de gastos hipotecarios.

Atendemos periódicamente las consultas que en materia de consumo, formulan los consumidores de toda Extremadura en el buzón del Instituto de Consumo y del Consorcio (www.masamano.com).

En lo que respecta a la formación en materia de consumo, además de las actuaciones habituales en los colegios e institutos impartiendo talleres en materia de consumo y charlas a asociaciones, ampas y escuelas taller, interesa destacar las siguientes actividades:

- Participación en los **"Veranitos de la Mancomunidad"** que se celebran en la Mancomunidad Villuercas-Ibores-Jara durante los meses de verano y que se lleva a cabo en colaboración con el resto de programas de la mancomunidad (familia, monitores deportivos, igualdad…) y que permite acercar el consumo a las piscinas de las distintas localidades, entreteniendo y formando a la población infantil y adulta.

En relación a las **Jornadas de Mayores** que se organizan todos los años, el pasado año se duplicó el esfuerzo al llevar a cuatro centros dicha actividad, dos centros de Villuercas-Ibores-Jara (Navalvillar de Ibor y Berzocana) y dos centros de la Comarca de Trujillo (La Aldea del Obispo y Santa Marta de Magasca).

Dichas jornadas contaron con un programa de actividades que abarcó toda la mañana, de 9 a 14 horas, tiempo en el que, con nuestra coordinación, los distintos programas de la mancomunidad fueron realizando diversos talleres que amenizaron la mañana de muchos de nuestros mayores.

Destaca también la participación en la **IX Geoconvivencia 2018: Geoparque mundial Villuercas-Ibores-Jara**, celebrada este año en Cañamero con la realización del taller *"Aprendemos a reciclar"* en la que se contabilizó una participación de 700 escolares.

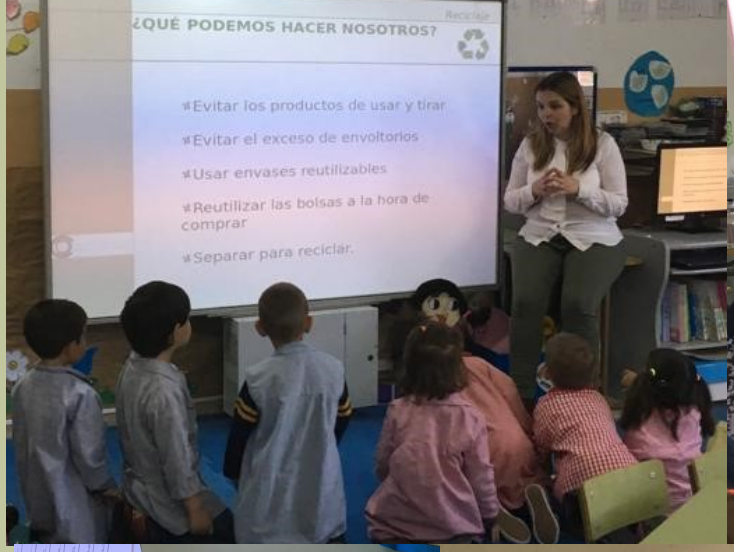
Además, colaboramos con **APAMEX** en la realización del ***Taller de sensibilización en el aula*** en las localidades de Logrosán y Torrecillas de la Tiesa.

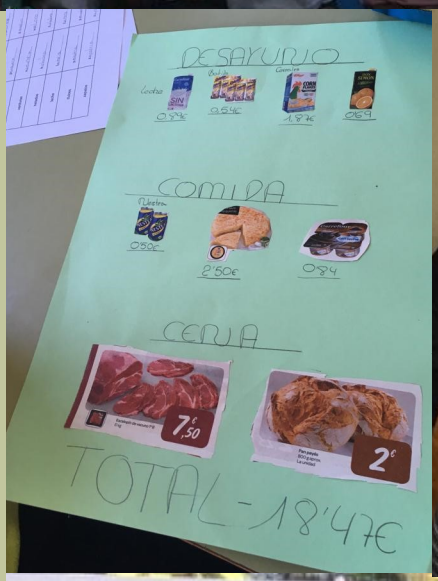
Destaca también las publicación de notas de prensa en diarios regionales, entrevistas en radio local y comarcal como Radio Norte Trujillo, o regional como la intervención en el programa de radio ***"Sin letra pequeña"***, en la web de Comarca de Trujillo y de Villuercas-Ibores-Jara, entrevistas para otros programas de la Mancomunidad (Oficina de Igualdad).

En definitiva, podemos afirmar que las Mancomunidades Villuercas-Ibores-Jara y Comarca de Trujillo tienen a su disposición todos los servicios propios de una Oficina de Atención al Consumidor y sus habitantes pueden disponer de ellos sin necesidad de desplazarse de sus localidades de residencia, cumpliéndose así, los objetivos para los que se creó el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, especialmente el de facilitar el acceso de los sectores de población más desfavorecidos a los recursos que la Administración Autonómica desarrolla en materia de consumo.

Aprovechamos la ocasión que nos presta el Boletín para agradecer a todas las personas, instituciones y programas de las mancomunidades implicadas, la colaboración prestada al Centro Mancomunado de Consumo que hace posible y favorece el desarrollo de nuestro trabajo y en definitiva redunda en beneficio de los consumidores.

Cada vez más atencion, 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
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 69 52

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 49 23 05 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 VILLAFRANCA 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: 92738 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 17 22 94

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

Póngase en contacto con nosotros:

GERENCIA

C/ Adriano, Nº 4, 1º planta.

06800 Mérida

Badajoz

Tlf. 924 00 47 00

Fax. 924 00 47 17

mail: consultas@masamano.com

web: www.masamano.com