

BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

Boletín N° 65. Septiembre de 2018

Elaborado por la Oficina de Gerencia, CMC Municipios Centro y CMC Tierra de Barros-Río Machel.

Puedes visitar nuestro perfil en

Facebook:

facebook.com/consorcioextremenoinformacion

**¡Ya estamos
en las redes
sociales!**

*Defensora de los usuarios del
Sistema Sanitario Público de
Extremadura.*

*Nueva normativa de emisiones
WLTP*

En este número:

- Entrevista del mes: D^a. Eva M^a Molinero San Antonio. Defensora de los usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.
- Información sobre la Institución de la Defensora de los usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.
- Información sobre la nueva normativa de emisiones WLTP.
- Noticias de actualidad.
- Cada vez más formación, información y educación.

visite nuestra web



www.masamano.com



D.ª. Eva M^a Molinero San Antonio.

Defensora de los usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

¿Quién es la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura y qué funciones desempeña?

La Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura es una **institución extremeña encargada de la defensa de los derechos y libertades de los usuarios de la sanidad pública de Extremadura. Una figura cercana y resolutiva, un mediador independiente entre el usuario y el Servicio Extremeño de Salud.**

Y lo hace atendiendo y tramitando las reclamaciones y sugerencias, así como las solicitudes de aplicación de la *Ley 1/2005 de*

Tiempos de Respuesta de Atención Sanitaria Especializada en Extremadura que presentan los usuarios del Servicio Extremeño de Salud (SES). Asimismo, informa y asesora a los usuarios sobre sus derechos y deberes sanitarios, de los servicios y prestaciones a los que pueden acceder, normativa sanitaria, etc; y vela por el desarrollo efectivo de la participación de los ciudadanos en la mejora de la atención sanitaria, mejorando así la satisfacción de los mismos.

¿Quién puede dirigirse a la Defensora y para qué? ¿Quién puede presentar una reclamación-sugerencia o una solicitud de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta?

Puede dirigirse toda persona natural o jurídica que reciba atención sanitaria en los centros y servicios del mismo, es decir, del SES.

¿Cuáles son los principales motivos de quejas?

En el año 2017, se abrieron 2.611 expedientes, entre las cuales, están las reclamaciones y sugerencias que presentan los usuarios por **disconformidad con la demora en la atención sanitaria**, 1.180 presentadas en concreto, en las que incluimos aquellas en las que el usuario considera que el SES le atiende tarde, la mayoría de ellas, en consultas sucesivas o revisiones médicas. Ese es el primer motivo de reclamación. Seguidas por la **disconformidad con normas y organización** y muy de cerca, la **disconformidad con la asistencia sanitaria y el trato humano**. Otros motivos pueden ser la insatisfacción con la información que reciben de los profesionales sanitarios, donde es importante la labor del profesional, y donde los usuarios siguen pidiendo más información sobre su enfermedad y tratamiento. **En esta labor de mediación, el 99,5% de los expedientes tramitados finalizó con el acuerdo entre ambas partes**, siendo un hecho muy positivo y que denota el buen hacer de la institución.

Y por otro lado, están las peticiones de los pacientes para peticiones de primeras consultas a especialistas, pruebas diagnósticas-terapéuticas o intervenciones quirúrgicas, es decir, las solicitudes de aplicación de la *Ley de tiempos de respuesta de atención sanitaria especializada*, gestionando 1.431 solicitudes en el año 2017 y dando resolución al cien por cien de las mismas.

¿Qué destacaría del servicio que esta Institución presta?

Es importante que los usuarios pongan de manifiesto por escrito todas las situaciones en las que entiendan que se vulnera alguno de sus derechos o bien que los servicios y prestaciones sanitarias no son las correctas o adecuadas a sus necesidades, ya que el estudio de las mismas nos permite detectar y analizar los problemas de nuestro sistema sanitario, lo que contribuye a una mejor atención sanitaria y de más calidad. Para mí, toda reclamación tiene que ir acompañada de un gesto de atención, escucha y humanidad porque fundamentalmente se reclama “salud”, que es un bien muy preciado para las personas.

¿Dónde se reflejan los datos de esta Institución?

En la *Memoria de la Defensora* que se elabora y publica anualmente como reflejo de la gestión y trabajo realizado en la oficina y una fotografía del sistema sanitario desde el punto de vista de los usuarios extremeños. En definitiva, ayuda a mejorar nuestro sistema sanitario. Además, la memoria es pública, y está expuesta en el **portal web de la Defensora de los Usuarios**.

¿Qué opinión le merece el boletín digital de consumo como medio de difusión e información, en este caso sobre la Institución de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura?

Muy positiva, es una herramienta muy útil para dar a conocer a los ciudadanos extremeños los instrumentos que les ofrece nuestra Comunidad Autónoma para hacer valer sus derechos en cuanto al sistema sanitario, como es nuestra institución, informándoles dónde pueden acudir cuando tienen un conflicto o problema y cómo presentar una reclamación o solicitud de asistencia al amparo de la *Ley de Tiempos de Respuesta*. Pudiendo llegar con este medio de difusión a los numerosos núcleos de población rural a través de los **centros mancomunados de consumo**, que sin este medio no sería posible recibir la misma.

¿En qué objetivos se está trabajando actualmente?

Reforzar y potenciar la Institución, reactivando la figura de la Defensora de los usuarios del SSPE. Y para ello, lo primero es difundir y dar a conocer a la población extremeña esta Institución, su labor, y cómo pueden dirigirse a nosotros. Queremos que sea un “referente” para los usuarios, no sólo para **velar por sus derechos en tiempo de espera de atención sanitaria, sino también para informarles y asesorarles**. Y por ello, también estamos trabajando en dinamizar el **nuevo portal web de la Defensora**, dará más accesibilidad, información, resolución y asesoramiento a los ciudadanos extremeños. Así como fortalecer la actividad de la institución y hacerla valer la ante el SES.



*Defensora de los Usuarios
del Sistema Sanitario
Público de Extremadura*

C/ Adriano, nº 4 – Planta Baja. 06800 Mérida

Teléfono: 924 00 47 21 Fax: 924 00 47 30

Email: defensor.usuarios.sspe@salud-juntaex.es

WEB: <https://saludextremadura.ses.es/defensorausuarios>

“Derecho al libre acceso a la Defensora de los usuarios del SES”

La Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, es una Institución extremeña que tiene por misión la defensa de los derechos y libertades de los usuarios de la Sanidad Pública de Extremadura.

Y lo hace, atendiendo y tramitando las solicitudes de aplicación de la *Ley 1/2005 de Tiempos Mínimos de Respuesta de Atención Sanitaria*, así como las reclamaciones y sugerencias, que presentan los usuarios sanitarios.

por tus derechos...



...para mejorar nuestra sanidad

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS:

En el caso de las reclamaciones y sugerencias presentadas ante los Servicios de Atención al Usuario de su Área de Salud correspondiente, serán atendidas y tramitadas por esta Institución, las que no hayan sido resueltas en el plazo de dos meses desde su presentación o cuya respuesta no haya sido satisfactoria.

Las reclamaciones y sugerencias presentadas directamente ante la Defensora de los Usuarios, serán atendidas y tramitadas en primera instancia las solicitadas directamente por asociaciones de consumidores y pacientes, cuando afecten a más de un área de salud, se presenten de manera reiterada sobre un mismo centro, servicio, unidad o personal, o se abran por la vía de oficio en el ejercicio de sus funciones (gravedad patología, alarma social, ..).

Podrá realizarlo, dirigiendo escrito a la Defensora de los Usuarios haciendo constar que presenta una reclamación o sugerencia, a través del modelo de reclamación siguiente:

Solicitud de Reclamación o Sugerencia

<https://saludextremadura.ses.es/defensorausuarios/defensora-pagina-como-presentar-una-reclamacion-sugerencia>

Descargar la solicitud, cumplimentarla y enviarla por correo electrónico a:

defensor.usuarios.sspe@salud-juntaex.es

Vista de la solicitud de reclamación o sugerencia:



**Defensora de los Usuarios
del Sistema Sanitario
Público de Extremadura**

Reclamación

Sugerencia

C/ Adriano, nº 4 – Planta Baja. 06800 Mérida
Teléfono: 924 00 47 21 Fax: 924 00 47 30
Email: defensor.usuarios.sspe@salud-juntaex.es
Web: <https://saludextremadura.ses.es/defensorausuarios>

NOMBRE:	
APELLIDOS:	
DNI/NIF/PASAPORTE:	
DOMICILIO:	
LOCALIDAD/PROVINCIA:	
C.P.:	
TELÉFONO:	

Identificador del Centro o Servicio Sanitario reclamado:

CENTRO/ESTABLECIMIENTO:	
SERVICIO:	
LOCALIDAD:	

Datos del Paciente

NOMBRE Y APELLIDOS:	
D.N.I. DEL PACIENTE:	

Texto de la reclamación y o Sugerencia:

El abajo firmante acepta la Política de Privacidad de la Oficina de la Defensora de los Usuarios que puede consultarse en su página web (<https://saludextremadura.ses.es/defensorausuarios/politica-de-privacidad>), especialmente en lo relacionado con la protección de los datos de carácter personal aquí facilitados. Puede ejercer ante el responsable del tratamiento los derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión ("derecho al olvido"), limitación del tratamiento, portabilidad y de no ser objeto de decisiones individualizadas tal y como figura en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

En _____, a _____ de _____ de _____.

Firma del solicitante o representante legal

DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA
C/ Adriano nº 4. Planta Baja - Teléfono: 924-004721 Fax: 924-004730
06800 Mérida (Badajoz)

¿Quién puede presentar una reclamación o sugerencia?

Podrá dirigirse a la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, toda persona natural o jurídica que reciba atención sanitaria en los centros y servicios del mismo.

El Consejo Extremeño de los Consumidores o cada una de las Asociaciones de Consumidores presentes en el mismo, podrán solicitar mediante escrito motivado la intervención de la Defensora de los Usuarios para la investigación o esclarecimiento de actos, resoluciones y conductas concretas producidas en el Sistema Sanitario Público de Extremadura, que afecten a un grupo de ciudadanos, en el ámbito de sus competencias.

No podrá presentar reclamación o sugerencia ante la Defensora de los Usuarios del Servicio Público de Salud de Extremadura ninguna autoridad administrativa en asuntos de su competencia.

Cómo presentar su reclamación o sugerencia

Los usuarios sanitarios **podrán dirigir sus reclamaciones y sugerencias sobre aspectos relativos a la atención y asistencia sanitaria recibidas en centros del Sistema Sanitario Público de Extremadura, bien al Servicio de Atención al Usuario, o a la Defensora de los Usuarios.**

En el caso de que se dirijan a este último, se presentarán en los lugares que con carácter general establezca en cada momento la legislación reguladora del Procedimiento Administrativo Común y en la sede de la Defensora de los Usuarios, en la ciudad de Mérida.

Los usuarios formularán sus reclamaciones indicando su nombre, apellidos, documento nacional de identidad, pasaporte o similar, domicilio, a efectos de notificaciones, y teléfono (facilita su localización en caso de urgencia) firmando al final del correspondiente escrito.

Las reclamaciones y sugerencias se recogerán por escrito en el impreso de hojas normalizadas.

La interposición de la reclamación no tiene la consideración de recurso administrativo y, por tanto, no interrumpe los plazos establecidos por la legislación vigente.

Las reclamaciones no condicionan el ejercicio de las restantes acciones o derechos que puedan ejercitar los interesados, pero la Defensora de los Usuarios suspenderá sus actuaciones cuando exista un proceso judicial en curso.

El ejercicio del derecho que recoge la *Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta de Atención Sanitaria Especializada en Extremadura*, conocida como *Ley de Plazos*, **no se realiza a través de una reclamación.**

Una reclamación y la solicitud de Ley de Plazos son dos herramientas/cosas distintas, con tramitación y efectos diferentes, aunque puede hacer uso el usuario de ambos procedimientos.

Las solicitudes de aplicación de la *Ley de Tiempos de Respuesta*, solicitudes de *Ley de Plazos*, son las peticiones que realizan los usuarios al amparo de esta Ley que marca unos plazos máximos por parte del SES para intervenciones quirúrgicas (180 días naturales), primeras consultas a especialistas (60 días naturales) y pruebas diagnósticas-terapéuticas (30 días naturales).

La Oficina de la Defensora **atenderá y tramitará todas las solicitudes** presentadas ante la misma cuyo plazo de atención sanitaria, anteriormente reflejado, haya sido superado.

En el caso de que el plazo haya sido superado, podrá realizarlo, acogiéndose a esta Ley, dirigiendo escrito a la Defensora de los Usuarios haciendo constar que solicita atención sanitaria especializada al amparo de la misma, a través del modelo de la página siguiente.

Usted debe Saber

La *Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura*, entró en vigor el día 7 de octubre de 2005.

Los tiempos máximos de respuesta recogidos en esta Ley son los siguientes:

180 días naturales, en el caso de **Intervenciones quirúrgicas.**

60 días naturales, para acceso a **primeras consultas externas.**

30 días naturales, para la realización de **pruebas diagnósticas-terapéuticas.**

Solicitud de Asistencia al Amparo de la Ley 1/2005

<https://saludextremadura.ses.es/defensorausuarios/defensora-pagina-solicitudes-atencion-amparo-ley-tiempos-respuesta>

Descargar la solicitud, cumplimentarla y enviarla por correo electrónico a:

defensor.usuarios.sspe@salud-juntaex.es

Vista de la solicitud de atención de ley de tiempos de respuesta:



Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura

SOLICITUD DE ASISTENCIA AL AMPARO DE LA LEY 1/2005

D/DÑA:

Tarjeta sanitaria nº:

Dirección:

Localidad: Código Postal:

Provincia: Teléfonos:

EXPONE:

Que se encuentra inscrito en el registro de pacientes en lista de espera del Sistema Sanitario Público de Extremadura para que le sea realizado (rellenar lo que proceda):

Primera consulta/Especialidad:

Prueba diagnóstica/terapéutica:

Procedimiento quirúrgico:

Por indicación del: Médico de Atención Primaria

Servicio de:

Centro u Hospital:

Desde el día (fecha de petición o inclusión en lista de espera):

* La solicitud deberá acompañarse, a ser posible, de copia de la solicitud de interconsulta o documento acreditativo de la inclusión en lista de espera.

Que acepta la Política de Privacidad de la Oficina de la Defensora de los Usuarios que puede consultarse en su página web (<https://saludextremadura.ses.es/defensorausuarios/politica-de-privacidad>), especialmente lo relacionado con la protección de los datos de carácter personal aquí facilitados.

Que conoce que puede ejercer ante el responsable del tratamiento los derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión ("derecho al olvido"), limitación del tratamiento, portabilidad y de no ser objeto de decisiones individualizadas tal y como figura en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, y habiendo sido superado el plazo previsto en dicha norma para la realización de este procedimiento

SOLICITA:

Que le sea prestada la atención sanitaria antes indicada en los términos previstos en el artículo 5.2 de la misma.

En , a de de

Firma del solicitante o representante legal

DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA
 C/ Adriano nº 4. Planta Baja - Teléfono: 924-004721 - Fax: 924-004730
 06800 - Mérida (Badajoz)
 Email: defensor.usuarios.sspe@salud-juntaex.es Web: <https://saludextremadura.ses.es/defensorausuarios>

MEMORIA

2017

CONCLUSIONES

Para ver el contenido de la Memoria de 2017 de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, pinche en el siguiente enlace:

https://saludextremadura.ses.es/filescms/defensorausuarios/uploaded_files/CustomContentResources/MEMORIA_DUSSPE%202017.pdf



Contacta con nosotros

Apartado dentro de la WEB de la Defensora de los Usuarios para contactar con la Institución en caso de dudas, información, quejas, etc respecto al sistema sanitario.

Vista del formulario de contacto:

Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura

INICIO LA INSTITUCIÓN NOTICIAS RECLAMACIONES NORMATIVA ENLACES DE INTERÉS PUBLICACIONES

Contacta con nosotros

Si necesita adjuntar cualquier tipo de documento, relativo a la consulta, póngase en contacto con nosotros a través de la dirección de correo electrónico:

defensor.usuarios.sspe@salud-juntaex.es

En caso contrario, rellene el siguiente formulario:

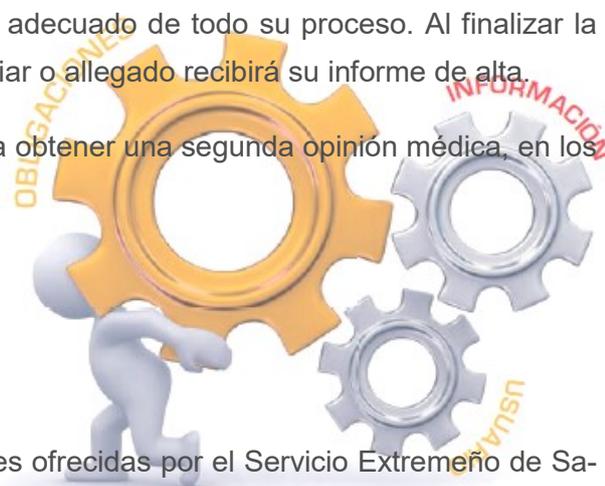
Nombre	Apellidos
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Email	Telefono
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nombre del paciente	
<input type="text"/>	
Mensaje	
<input type="text"/>	

DERECHO:

- A la utilización de los procedimientos de reclamación y sugerencias, así como a recibir respuestas por escrito y en los plazos establecidos.
- A la utilización del procedimiento de solicitud de atención al amparo de la *Ley 1/2005 de tiempos de respuesta de la atención sanitaria especializada* - para intervenciones quirúrgicas, primeras consultas a especialistas y pruebas diagnósticas-terapéuticas - así como a recibir respuestas por escrito y en los plazos establecidos.
- A la información sobre los servicios sanitarios a los que puede acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso.
- A la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y con su estancia en cualquier institución sanitaria extremeña.
- A que se dé en términos comprensibles, a él y a sus familiares o allegados, información completa y continuada, verbal y escrita, sobre su proceso, incluyendo diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento, incluyendo la posibilidad de solicitar el alta voluntaria. A la libre elección entre las opciones que les presente el responsable médico.
- A que se le asigne un médico, cuyo nombre se les dará a conocer, que será su interlocutor principal con el equipo asistencial.
- A que quede constancia por escrito o en soporte técnico adecuado de todo su proceso. Al finalizar la estancia en una institución hospitalaria, el paciente o familiar o allegado recibirá su informe de alta.
- A la libre elección de médico, servicio y centro, así como a obtener una segunda opinión médica, en los términos reglamentarios establecidos.
- A la expresión anticipada de voluntades.

DEBER:

- De responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el Servicio Extremeño de Salud, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de los servicios y prestaciones terapéuticas y sociales.
- De mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro sanitario y sociosanitario, a los usuarios y al personal que presta sus servicios en los mismos.
- De colaborar con los centros, servicios y profesionales sanitarios, facilitando la información de su estado de salud para adecuar la atención sanitaria a las necesidades demandadas.
- De cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de las instituciones sanitarias y sociosanitarias.



USTED
DEBE
SABER



Efecto de la normativa WLTP

Desde el pasado **1 de septiembre** todos los vehículos que se matriculen en la Unión Europea tienen que haber sido homologados según la nueva prueba de consumo y emisiones conocida con las siglas **WLTP** (Del inglés: Procedimiento Mundial Armonizado para Ensayos de Vehículos Ligeros).

Consiste en un nuevo ensayo de laboratorio sobre un banco de rodillos **para medir el consumo de combustible y las emisiones**

contaminantes de CO2 de los vehículos nuevos, una prueba mucho más realista y fidedigna a las condiciones del tráfico y uso diario del vehículo.

Con la normativa actual de homologación, ciclo NEDC, vigente hasta el 1 de septiembre, el consumo y las emisiones de los vehículos nuevos en Europa se sitúa de media un 42 % en el consumo y un 11 % en emisiones **por encima de lo que homologaba el fabricante**. Los valores de consumo y de emisiones según NEDC resultaban pues muy alejadas de las reales en situaciones de tráfico normal.

Estas diferencias de consumo entre el valor homologado y el real se deben a que el dato indicado por el fabricante se mide en laboratorios y no en conducción real. Y esto es lo que trata de solucionar la prueba WLTP. Proporcionará **información mucho más precisa y fiable al consumidor** porque introduce **condiciones de ensayo mucho más realistas**.

Desde septiembre de 2017 los turismos y furgonetas nuevos ya tenían obligación de homologarse según el WLTP y a partir de septiembre de 2018 la obligación se extiende a todas las unidades que se matriculen. Para poder gestionar el stock que no cumpla con la normativa, se permitirá a los fabricantes matricular un 10% de unidades con ciclo NEDC contabilizadas sobre las ventas del año pasado. Esta posibilidad la tendrán hasta el 31 de agosto de 2019.

Por tanto, **es muy posible que en estos meses encuentre coches con datos de los dos ciclos de homologación**.

Para facilitar la transición en el cambio de etiquetado, los valores del WLTP entrarán en vigor el 1 de enero de 2019.



Esto supone que, aunque los coches se homologuen según WLTP, **se equiparán los valores a los de NEDC para definir el impuesto de matriculación** correspondiente. También será a partir de enero cuando el etiquetado de los vehículos muestre únicamente valores WLTP de emisiones para una mayor transparencia y para facilitar al usuario la comparación de consumo entre modelos. Muchos fabricantes se han volcado estos meses de verano a promocionar modelos con el ciclo NEDC con el objetivo de reducir al máximo el stock que no cumple la normativa.

Según la nueva normativa, los concesionarios y fabricantes **deberán mostrar un cartel informativo que muestre las emisiones de CO2 y el consumo** de combustible de los vehículos expuestos a la venta lo que conllevará la **revisión de la directiva sobre información al consumidor** (1999/94/CE).

¿Cómo va a afectar el WLTP a los consumidores?

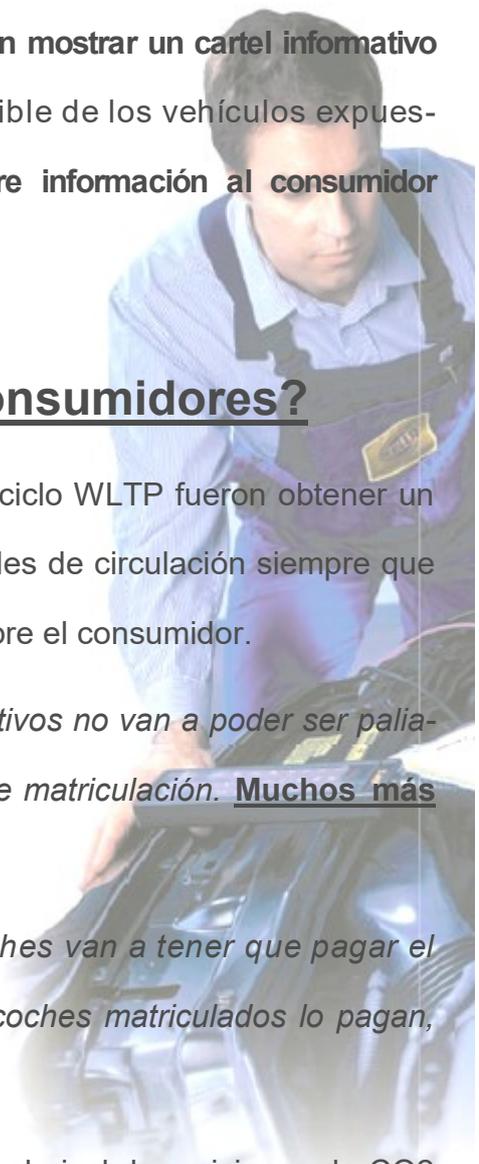
Las premisas de la Comisión Europea en el desarrollo del nuevo ciclo WLTP fueron obtener un protocolo de valoración más representativo de las condiciones reales de circulación siempre que se garantice la neutralidad fiscal para evitar impactos negativos sobre el consumidor.

Desde ANFAC son claros con este aspecto: *“estos impactos negativos no van a poder ser paliados, en tanto en cuanto España siga contando con el impuesto de matriculación. **Muchos más coches van a tener que pagar el impuesto de matriculación**”.*

Para Faconauto *“el precio va a subir, porque muchos más coches van a tener que pagar el impuesto de matriculación. En la actualidad, sólo el 20% de los coches matriculados lo pagan, pero con la WLTP pueden pagarlo entre un 70% y un 80%”.*

El actual impuesto de matriculación se calcula teniendo en cuenta el nivel de emisiones de CO2 homologado. **Los coches que están por debajo de 120 g/km no pagan impuesto de matriculación** y el resto lo hace por tramos: los que emiten más 120 g/km, un 4,5%; los de más de 160 g/km, un 9,75%; y los que superan los 200 g/km, un 14,75%.

Con el nuevo ciclo WLTP, los coches que estaban en el límite de emisiones pasarán de tramo, variando así su precio. La consecuencia será una subida de precio que podría estar entre los 1.200 y 2.000 euros por coche.





Si compra un coche a partir del 1 de septiembre, debe saber que, **hasta el 1 de enero de 2019, los coches van a equiparar los datos de WLTP a los de NEDC** por lo que no va a haber diferencias sustanciales en el impuesto de matriculación que tenían hasta ahora para facilitar la transición. “Lo que pase después ya dependerá de si el Gobierno decide modificar o no la actual fiscalidad”, nos dicen desde Anfac.

¿Qué ocurre con el coche que ya tengo?

Nada. La nueva normativa no afecta a los vehículos ya matriculados, ni tampoco tiene que ver con el impuesto de circulación.

¿Es un buen momento para comprar un coche?

SI: Desde la patronal de los concesionarios así lo afirman por varios motivos: por los atractivos **descuentos** que se ofrecen de coches con ciclo NEDC antes del 1 de septiembre; porque a partir de enero **muchos coches podrían subir de precio debido a un cambio en el tramo impositivo;** y porque algunos coches **híbridos enchufables** podrían ver reducida su autonomía por debajo de 40 kilómetros **perdiendo la etiqueta Cero** que les otorga las máximas ventajas cuando hay restricciones al tráfico en grandes ciudades.

NO: Porque a partir de septiembre aumentará la **oferta de coches de ‘Kilómetro 0’** para quien prefiera esta opción.

Frente a los problemas que la inminencia del nuevo marco regulatorio plantea a fabricantes, concesionarios y consumidores, el Ministerio de Industria decidirá «en las próximas semanas» si optar por una moratoria. De esta forma, seguiría los pasos de otros países europeos, que han optado por retrasar la aplicación del WLTP hasta el año 2020.

USTED
DEBE
SABER



El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor pone en marcha una campaña informativa sobre reclamaciones en el sector de seguros.

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, órgano dependiente del Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX), inicia en este mes de septiembre una campaña informativa de recomendaciones en cuanto a la contratación de seguros se refiere y cómo realizar reclamaciones en este sector.

La proliferación de reclamaciones a las compañías aseguradoras durante estos últimos años pone de manifiesto que la mayoría de incidencias en esta materia tienen su origen en la fase de contratación y la desinformación por parte de los consumidores, así como los problemas que se puedan encontrar a la hora de darse de baja de sus seguros. Antes de contratar un seguro, desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor les recordamos una serie de consejos, tales como:

- Solicitar información a varias compañías y comparar su relación calidad-cobertura-precio sopesando las ventajas y desventajas de cada una de ellas.
- Leer atentamente la póliza, preguntando sobre los términos que se desconozcan y pidiendo explicación sobre el significado de las cláusulas que no se entiendan.
- Tener en cuenta las **coberturas especiales** que pueda ofrecer su seguro.
- Confeccionar su propia lista de coberturas que considere necesarias y buscar un seguro que alcance al menos sus requisitos.
- Leer la letra pequeña y conocer exactamente en qué consisten las cláusulas que está contratando.
- Solicitar un teléfono de contacto 24 horas que le permita la atención a cualquier hora.
- Una vez firmado el contrato, exigir una copia de la póliza donde estén recogidas las condiciones particulares. Es importante conservar una copia de la póliza y guardar los recibos del pago de la prima.
- Solicitar la fórmula de actualización de prima que se le va a aplicar a lo largo de la vida del seguro de decesos para evitar posibles sorpresas.
- Y no aceptar la imposición de modificaciones unilaterales del contrato que no le sean favorables.

Es por esto, desde este organismo consideramos de vital importancia estar informados a este respecto.

El recibo de la luz, al alza.

<https://www.20minutos.es/noticia/3427063/0/subida-recibo-luz-agosto/>

Vuelta al cole costará a las familias extremeñas 795 euros de media, un 3,5% de gastos/año.

<https://www.regiondigital.com/noticias/juventud/298198-vuelta-al-cole-costara-a-las-familias-extremenias-795-euros-de-media-un-35-de-gastosano.html>

Diez derechos esenciales de los consumidores en el comercio electrónico.

<http://noticias.juridicas.com/actualidad/noticias/12798-diez-derechos-esenciales-de-los-consumidores-en-el-comercio-electronico/>

Cuánto costará viajar con maleta en Ryanair tras el cambio de tarifas.

<http://www.elmundo.es/economia/ahorro-y-consumo/2018/08/25/5b808449e5fdea42508b4580.html>

Me han perdido la maleta... ¿y ahora qué?

<http://www.legaltoday.com/actualidad/noticias/me-han-perdido-la-maleta-y-ahora-que>

¿Cómo debe ir etiquetado un producto ecológico o BIO?

<http://www.legaltoday.com/actualidad/noticias/como-debe-ir-etiquetado-un-producto-ecologico-o-bio>

Los derechos de los viajeros mejorarán con la transposición de la directiva (UE) 2015/2302

http://www.legaltoday.com/practica-juridica/civil/consumidores_y_usuario/los-derechos-de-los-viajeros-mejoraran-con-la-transposicion-de-la-directiva-ue-20152302

El Banco de España multa con 485.000 euros a Santander por no proteger a los deudores hipotecarios sin recursos

https://www.eldiario.es/economia/Banco-Espana-Santander-obligaciones-hipotecarios_0_808419401.html

AHORA ES FIAT CHRYSLER: LLAMA A REVISIÓN A MILES DE AUTOS POR FALLAS EN FRENOS

<https://www.merca20.com/ahora-es-fiat-chrysler-llama-a-revision-a-miles-de-autos-por-fallas-en-frenos/>

La guerra de precios lleva a nivel récord los cambios de compañía de telefonía móvil

https://www.eldiario.es/economia/querra-precios-cambios-compania-telefonica_0_805619879.html



Desde la Gerencia del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, se atiende, además de la ciudad de Mérida, las Mancomunidades de Tierra de Barros-Río Matachel y Municipios Centro, con el fin de acercar a la población los recursos que la administración presta en materia de consumo, así como fomentar un consumo responsable, racional y saludable a través de la línea de formación e información y de gestión de reclamaciones mediante atención directa al consumidor.

En concreto, en la Mancomunidad de Municipios Centro atendemos de manera presencial todos los viernes (excepto los meses de verano que atendemos el primer y tercer viernes de mes) en las localidades de Arroyo de San Serván y Calamonte, y mediante cita previa en La Zarza de Alange; mientras que en Tierra de Barros-Río Matachel pueden encontrarnos, durante todo el año, el primer y tercer miércoles de cada mes de forma presencial en Hornachos y Ribera del Fresno, estableciendo cita previa en Palomas, Puebla de la Reina e Hinojosa del Valle. Además, y con carácter general, pueden encontrarnos en la ciudad de Mérida.

En lo que se refiere a tramitación de expedientes en materia de consumo de Gerencia y las dos mancomunidades Tierra de Barros-Río Matachel y Municipios Centro el pasado año, destaca el incremento en casi 1.300 expedientes siendo las materias más reclamadas telecomunicaciones, servicios bancarios, energía y seguros, respectivamente.

Además, atendemos diariamente las **consultas que en materia de consumo**, formulan los consumidores extremeños de manera telemática mediante el **buzón web** del Instituto de Consumo y del Consorcio y de manera telefónica, siendo referente del **teléfono del consumidor** en Extremadura.

En lo que respecta a la formación, resaltar las más de 150 actuaciones encaminadas a talleres y charlas en centros escolares, escuelas profesionales, asociaciones, etc., interesa destacar las siguientes actividades:

En relación a las **Jornadas de Mayores** que organizamos cada año en el mes de octubre, con motivo del Día Internacional de este colectivo, en 2017 realizamos dichas jornadas en las localidades de Hornachos, Ribera del Fresno y Mérida, llevando a los Centros de Mayores charlas informativas, talleres y concursos de interés para este colectivo con el fin promover la participación activa de nuestros mayores.

Este mes presentamos la formación realizada en Gerencia, CMC Municipios Centro y
CMC Tierra de Barros-Río Matachel.



Destacar también la **conmemoración del Día mundial para la defensa de los derechos de los consumidores** que por segundo año consecutivo celebramos mediante unas Jornadas en colaboración con un entramado de entes locales y mancomunados sin los que no hubiera sido posible su realización. Este año las celebramos en Monesterio y se desarrollaron con éxito total ya que contó con un aforo de más de 300 personas durante el transcurso de las actividades que se desarrollaron a lo largo de toda la jornada.

No podemos olvidar la **VI edición del Concurso de belenes de material de desecho**, siendo una iniciativa referente para la concienciación y el desarrollo de actitudes positivas por parte de los consumidores extremeños hacia un consumo responsable. Esta última edición contamos con más de 60 belenes participantes y numerosas empresas que colaboran con su aportación, esfuerzo y compromiso.

También participamos con la realización de talleres de manualidades con material de desecho en Trujillos, encuadrado en la celebración de la **Semana Cultural** con la participación de niños de 6 a 12 años.

Además, colaboramos con **APAMEX** en la realización del **Taller de sensibilización en el aula** en las localidades de Arroyo de San Serván y Villafranca de los Barros con el fin de concienciar al alumnado infantil en materia de accesibilidad universal.

Destaca también las publicaciones de notas de prensa en **medios regionales**, redes sociales, intervenciones en el programa de radio **“Sin letra pequeña”**, así como en las webs del Consorcio e Incoex.

Desde la Gerencia de Mérida, además, se gestiona el diseño y publicación del boletín digital de consumo, así como campañas y protocolos de actuación y la coordinación en general del trabajo y buen hacer de este organismo.

Desde este organismo, aprovechamos estas líneas para dar las gracias a todas las personas y entidades que colaboran y participan en el desarrollo de nuestro trabajo. Para cualquier consulta, no dude en visitar nuestra web: www.masamano.com

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