



# Boletín de Información al Consumidor

## Sistema Arbitral de Consumo.



Boletín nº 77. Septiembre 2019

Además, en este número:

- Entrevista del mes: Leonor Martínez-Pereda Soto. Gerente del Instituto de Consumo de Extremadura.
- Información sobre las nuevas frecuencias de TDT.
- Información sobre modificaciones para la protección de los consumidores en la plataforma Airbnb.
- Noticias de actualidad.
- Cada vez más formación, información y educación.



# Entrevista del mes

**Leonor Martínez-Pereda Soto.**

*Gerente del Instituto de Consumo de Extremadura.*

**Desde su llegada a la Gerencia del Instituto de Consumo de Extremadura, ¿Qué destacaría de su labor al frente para mejorar la defensa de los consumidores extremeños?** Mi labor al frente del INCOEX se ha caracterizado por disponer del trabajo y buen hacer de tod@s l@s profesionales que forman parte de dicha Entidad, entre l@s que se encuentran l@s trabajadores y trabajadoras del Consorcio Extremeño de Información al consumidor. Tod@s ell@s durante el día a día y en situaciones imprevistas, han demostrado su disponibilidad de cara a la ciudadanía para defender y proteger a la persona consumidora.

**Teniendo en cuenta la rápida evolución de los hábitos de consumo en la actualidad, ¿Qué retos futuros, considera usted, tendríamos que abordar en materia de defensa, protección, representación, información y educación de los consumidores, especialmente en las zonas rurales?** Una de nuestras preocupaciones en Comunidades Autónomas como Extremadura, es llegar y atender al mundo rural y a los colectivos vulnerables. Ese es nuestro principal reto, ese y el de la protección del consumidor en general con las nuevas formas del comercio, como el del comercio electrónico. Información, atención y formación.

**En este sentido, ¿Qué destacaría de la labor que realiza el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor?** La labor del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, es la de atender, informar, mediar y formar a la ciudadanía extremeña en materia de consumo en las zonas rurales.



Por tanto el papel y la labor del Consorcio, en una Comunidad Autónoma como la nuestra fundamentalmente rural, es clave y más ahora cuando el tema de la despoblación tanto preocupa. El Consorcio se mueve en tres ejes: Atención a Municipios pequeños, asistir fundamentalmente a nuestros mayores como colectivo vulnerable y contribuir con ello en la lucha por la despoblación de nuestros pueblos.

**Se amplía el servicio que presta este organismo a diez nuevas mancomunidades, ¿Cómo va a quedar configurado el mapa de nuestra Comunidad Autónoma?** Uno de los éxitos de la pasada legislatura en materia de Consumo, ha sido sin duda, el de ampliar el Consorcio con diez mancomunidades nuevas, cubriendo con ello toda la Comunidad y terminando con las desigualdades que se venían produciendo en nuestro territorio extremeño en cuanto a este servicio. Teníamos zonas no atendidas ni por el Consorcio, ni por las Unidades Periféricas del INCOEX, ni por ninguna OMIC. El mapa que queda configurado en el Consorcio con esta ampliación, cubre las necesidades existentes en el mundo rural y entre las distintas mancomunidades y comarcas.



# Entrevista del mes

**Leonor Martínez-Pereda Soto.**

*Gerente del Instituto de Consumo de Extremadura.*

**¿Qué modificaciones más importantes destacarías del nuevo Estatuto de los consumidores en cuanto a defensa, educación y protección de la persona consumidora?** El nuevo Estatuto de los Consumidores aprobado la pasada legislatura, ha sido sin duda junto a la ampliación del mapa del Consorcio, uno de los logros más importantes, del que se pueden sentir orgullosos, tanto l@s trabajadores del INCOEX y del Consorcio, como otros agentes sociales implicados y la ciudadanía en general.

**¿Qué ha motivado este cambio de regulación?** Actualizar una normativa del 2001, con todas las modificaciones que se habían producido tanto a nivel normativo como de hábitos de consumo, era uno de los objetivos a alcanzar. Y que fue lo que motivó el cambio de la regulación, habiéndonos convertido con ello, en muchos aspectos, en un referente para otras CCAA, con un Estatuto adaptado a los nuevos tiempos, comprometido con el Consumidor y de vanguardia.

**En base a la memoria anual 2018 del Consorcio, en la que se tramitaron más de 5.550 expedientes de los consumidores extremeños con un ahorro real de 901.983,42 euros y un porcentaje de acuerdo amistoso en mediación cercano al 82%, ¿cómo valoraría estos resultados obtenidos por el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor?** El buen hacer del personal al servicio del Consorcio (la prueba, los resultados obtenidos durante el 2018) hacen que el acuerdo amistoso, conciliación entre partes o negociación asistida, que viene propiciando dicha entidad, se conviertan en un modelo a seguir en el abanico de los sistemas extrajudiciales

de resolución de conflictos, junto al arbitraje de consumo o la futura mediación acreditada. Sin duda, nos hemos convertido en un referente en otros territorios de nuestra geografía nacional, referente en la resolución extrajudicial de conflictos, caracterizado por la eficacia, cercanía, brevedad y economía. No sólo valorado por l@s consumidores sino también por el sector empresarial.

**¿Qué materias suelen ser las más reclamadas?** El sector de telecomunicaciones ocupa el primer lugar en cuanto a reclamaciones-demandas se refiere, seguido del de energía (este año motivado por las reclamaciones masivas por la calidad del suministro), en tercer lugar el de reparación de viviendas y en cuarto lugar y habiendo bajado un puesto, el de los servicios bancarios (por la reducción de reclamaciones en materia de cláusulas suelo y gastos de hipoteca, más abultado en años anteriores).

**¿Y las casi mil actuaciones formativas/informativas encaminadas a la educación al consumidor a lo largo y ancho de toda Extremadura para así, tener cada día a consumidores más formados, informados, libres y objetivos?**

En lo relacionado a la información/formación en materia de consumo, la labor de l@s técnicos del Consorcio es inmejorable. La base de todo es la formación, cuanto más informados estemos menos conflictos surgirán y más protegidos nos encontraremos. Todas las charlas informativas en nuestros municipios, la intervención en televisiones o radios locales, prensa escrita, talleres formativos, etc., harán de nosotr@s un@s consumidores formados y



# Entrevista del mes

**Leonor Martínez-Pereda Soto.**

*Gerente del Instituto de Consumo de Extremadura.*

por tanto más responsables y conscientes. Especialmente dirigida esa formación a los colectivos más vulnerables, como mayores, niños, jóvenes, etc.

**¿Qué opinión le merece el boletín digital de consumo como medio de difusión e información en materia de consumo?**

El Boletín Digital de Consumo, fruto y labor del Consorcio, es un resumen de lo que he dicho en los puntos anteriores. El informar, asesorar y formar, periódicamente sobre temas importantes y de actualidad. Funciones y actividades que caracterizan el día a día del Consorcio y que en este Boletín podemos encontrar congregados y resumidos. Sin duda una eficaz herramienta para tod@s.



***Leonor Martínez-Pereda Soto.***

**Gerente INCOEX.**

# Sistema Arbitral de Consumo

La Junta Arbitral de Consumo de Extremadura se constituyó en mayo de 1994, mediante la firma del convenio entre el Instituto Nacional de Consumo y la entonces Consejería de Bienestar Social, que en aquel momento asumía las competencias en materia de Consumo. Desde entonces, el Sistema Arbitral de Consumo se ha a alternativa eficaz para resolver los conflictos de consumo de los usuarios. **La Junta Arbitral de Consumo tiene por objeto fomentar la solución amistosa de aquellos conflictos y reclamaciones que afecten a los consumidores y usuarios, propiciando una rápida y equitativa satisfacción de las controversias y reclamaciones planteadas.** Tiene competencia para atender reclamaciones de consumidores y usuarios, siempre que no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito.

**Es un procedimiento voluntario, por lo que tanto el consumidor como el empresario deberán manifestar su adhesión al mismo para resolver el conflicto planteado. Además, es un procedimiento gratuito, privado, igualitario, sencillo, ejecutivo, ágil y participativo.**

## **DESTINATARIOS:**

La solicitud de arbitraje tiene que formularse por el consumidor o usuario. No tendrán la consideración de consumidores o usuarios quienes sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios, con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros .

## **EMPRESAS:**

Si usted, empresario, se adhiere al Sistema Arbitral de Consumo podrá exhibir un distintivo oficial debidamente registrado por la Administración, que indicará a sus

clientes la oferta de una garantía añadida a los servicios que les presta habitualmente.

Al fin y al cabo, la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo representa el compromiso, la responsabilidad y la atención real al cliente y sus intereses. La adhesión al Sistema Arbitral de Consumo por parte de las empresas se formaliza a través de la "**Oferta Pública de Sometimiento**", dirigida a la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura.



Es gratuito, reportando a la empresa:

- Poder ostentar un distintivo oficial que acredite su adhesión.
- Figurar en el censo de empresas adheridas al sistema.
- Publicación de su adhesión en el Diario Oficial de Extremadura.
- Poder transmitir este hecho a través de su publicidad.

**SI USTED, CONSUMIDOR O USUARIO, VE QUE UNA EMPRESA OSTENTA ESTE DISTINTIVO EN SU ESTABLECIMIENTO O PUBLICIDAD, ESTÁ ANTE UN PROVEEDOR QUE ASEGURA RESOLVER LOS DESACUERDOS QUE PUEDAN PRODUCIRSE CON ÉL A TRAVÉS DEL ARBITRAJE DE CONSUMO.**

El **distintivo oficial** que pueda ostentar el industrial por su adhesión al Sistema Arbitral supone una **etiqueta de calidad**. Su exhibición en un lugar destacado mejora su imagen de seriedad y credibilidad. Esto redundará en una mayor confianza en la calidad de sus servicios o productos de cara al consumidor, que le discriminará positivamente, con lo que mejorará su competitividad.



# Sistema Arbitral de Consumo

El distintivo oficial supone una garantía para el consumidor y usuario y la oferta de un servicio adicional rápido y eficaz de resolución de posibles conflictos.

Este distintivo solo puede ser utilizado por aquellas empresas a las que se les haya concedido por resolución de la Junta Arbitral de Consumo, previa realización de oferta pública de sometimiento al arbitraje de consumo.

## **SOLICITUD:**

Se inicia con la formalización de una **solicitud de arbitraje**, que puede presentarse en la Junta Arbitral de Consumo directamente o a través de una Asociación de Consumidores.

Una vez recibida la solicitud se comprobará si el comerciante o empresario reclamado está adherido al Sistema. Si lo está, comenzará el procedimiento propiamente dicho, si no lo está, se le trasladará la solicitud disponiendo de un plazo de 15 días para aceptarla o rechazarla.

Si la empresa está adherida al Sistema o acepta puntualmente el arbitraje propuesto se constituirá un Colegio Arbitral específico para cada caso que estará compuesto por:

- Un representante de la administración.
- Un representante de los consumidores.
- Un representante de los empresarios.

## **LAUDO:**

Resolución que pone fin a la controversia en materia de consumo. Tiene carácter vinculante y ejecutivo. Se decide por mayoría, en caso de empate decide el presidente.

Puede ser: conciliatorio, parcial o total.

Una vez emitido, en el plazo de diez días se puede pedir corrección, aclaración y complemento.

Se puede pedir la anulación por determinados motivos

Se puede pedir la anulación por determinados motivos

Si no se cumple de forma voluntaria se puede solicitar la ejecución el juzgado de 1ª instancia de la localidad donde se ha emitido.

### *Modelo de solicitud de Arbitraje:*

[https://saludextremadura.ses.es/filescms/ncoex/uploaded\\_files/SOLICITUD\\_ARBITRAJE.pdf](https://saludextremadura.ses.es/filescms/ncoex/uploaded_files/SOLICITUD_ARBITRAJE.pdf)

### *Modelo de solicitud de adhesión de empresas:*

[https://saludextremadura.ses.es/filescms/ncoex/uploaded\\_files/solicitud-adhesion-sistema-arbitral.pdf](https://saludextremadura.ses.es/filescms/ncoex/uploaded_files/solicitud-adhesion-sistema-arbitral.pdf)

## **¡ RECUERDA !**

El sistema arbitral de consumo es una vía extrajudicial, voluntaria, rápida, eficaz y gratuita para resolver fácilmente los desacuerdos que puedan surgir en materia de consumo.





JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO  
DE LA COMUNIDAD DE EXTREMADURA

## SOLICITUD DE ARBITRAJE

EXPTE. NÚM. \_\_\_\_\_

### - RECLAMANTE

NOMBRE Y APELLIDOS:

NACIONALIDAD:

DNI / NIE:

DOMICILIO:

POBLACIÓN:

CP:

TELÉF./ E-MAIL:

### - RECLAMADO/S

NOMBRE Y APELLIDOS O RAZÓN SOCIAL:

DNI / NIF:

DOMICILIO:

POBLACIÓN:

CP:

TELÉF./ E-MAIL:

El reclamante que arriba se indica, ante esa Junta Arbitral comparece y al amparo de los artículos 57 y 58 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y el artículo 34 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, somete a la decisión arbitral prevista por estos preceptos, la presente cuestión litigiosa,

**- RECLAMACIÓN:** (Adjuntar en folio aparte una breve exposición de los hechos, objeto de su reclamación y fundamentos de su pretensión así como en su caso cuantía que se solicita).

**En lo que se refiere a la presente solicitud de arbitraje declara (marque la casilla correspondiente):**

- En el caso de que la empresa reclamada tuviera realizada oferta pública de adhesión al arbitraje en derecho presto mi conformidad para que se resuelva de esta forma.  SI  NO.
- Al objeto de acelerar la tramitación de la presente solicitud renuncio al intento de mediación previa previsto en el art. 38 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, sin perjuicio de que la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura, tras analizar el caso, pueda proceder a dicho intento por considerarlo adecuado para la resolución del litigio.  SI  NO.



Asimismo manifiesta que no ha interpuesto reclamación por el mismo asunto en otra Junta Arbitral ni lo hará y acepta que, en su caso, la controversia sea resuelta por un árbitro único siempre que la cuantía en litigio sea inferior a 300 euros y que la falta de complejidad del asunto, apreciada por el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura, así lo aconseje. Una vez formalizado el convenio arbitral, en lo que se refiere a la notificación de las actuaciones arbitrales me someto a lo previsto para las mismas en el art. 5, de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de arbitraje.

**- PRUEBAS QUE SE APORTAN A ESTA SOLICITUD** (Relacione los documentos, facturas,...que adjunta a la solicitud, todo ello sin perjuicio de las que se aporten en el acto de la audiencia). En el caso de existir un convenio arbitral previo entre las partes se deberá aportar copia del mismo.

En consecuencia, de esa Junta Arbitral

**SOLICITA:** Tenga por interpuesta reclamación al objeto de decisión arbitral, y previos los trámites procedentes, dicte laudo estimando mi pretensión, comprometiéndome a cumplir la decisión del mismo, conociendo que de acuerdo con la normativa reguladora del procedimiento arbitral la parte reclamada puede plantear a su vez reclamación sobre la cuestión que aquí se expone (Reconvención según el art. 43 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero) siendo el correspondiente órgano arbitral el competente para decidir sobre todas las pretensiones aducidas por las partes pudiendo resultar un fallo en mi contra

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2\_\_\_\_

Fdo. (Nombre y Apellidos): \_\_\_\_\_

(La Solicitud no será válida sin la firma del reclamante)

Información Básica sobre Protección de Datos	
<b>Responsable</b>	Consejero de Sanidad y Políticas Sociales de la Junta de Extremadura.
<b>Finalidad</b>	Identificación, autenticación, notificaciones y demás actuaciones derivadas del Procedimiento Arbitral de Consumo, iniciar el procedimiento de reclamación del Sistema arbitral de consumo, una vía extrajudicial, voluntaria, rápida, eficaz y gratuita que permite resolver fácilmente los desacuerdos que puedan surgir entre los dos protagonistas del consumo: el consumidor o usuario y el vendedor o prestador de servicios, conforme a lo establecido en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre de Arbitraje y en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
<b>Legitimación</b>	La Base Jurídica de la finalidad del tratamiento necesario es el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento (art. 6.1 e) RGPD).
<b>Derechos</b>	Acceso, Rectificación, Cancelación, Portabilidad, Supresión, Limitación del tratamiento y Oposición, así como otras posibilidades según se describe en la información adicional.
<b>Información adicional:</b> <a href="https://saijextremadura.ses.es/files/scms/incpex/uploaded_files/ClausulaAdicionalProteccionDatos_JuntaArbitralConsumo.pdf">https://saijextremadura.ses.es/files/scms/incpex/uploaded_files/ClausulaAdicionalProteccionDatos_JuntaArbitralConsumo.pdf</a>	

De acuerdo con el art. 34 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero la solicitud de arbitraje deberá presentarse, junto con la documentación que la acompañe, por duplicado.



## OFERTA PÚBLICA DE ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

La Empresa/Profesional cuyos datos se relacionan a continuación:

Nombre Comercial:

Razón Social/Nombre y Apellidos:

NIF/CIF:

Domicilio: C/

Localidad:

CP:

Tfno/Fax

email:

Actividad:

Asociación Empresarial a la que pertenece:

Por medio de su representante legal D/D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_,  
con DNI \_\_\_\_\_, cuya actividad ostenta en calidad de \_\_\_\_\_

### MANIFIESTA

1.º- Que se incorpora al Sistema Arbitral de Consumo, realizando la correspondiente oferta pública de sometimiento al arbitraje y a sus laudos, prevista en el artículo 25 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, expresando su adhesión voluntaria a todas las Juntas Arbitrales de Consumo constituidas y que en el futuro se constituyan. La presente oferta se realiza a través de la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura y tiene ámbito territorial Autonómico.

2.º- Que conoce y acepta las Normas reguladoras del Sistema Arbitral de Consumo recogidas en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

3.º- Que opta por arbitraje en equidad conforme al artículo 33.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

4.º- Que este compromiso de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo le faculta a utilizar el distintivo del Arbitraje de Consumo en los medios de difusión de su actividad mercantil o profesional.



5º.- Que al objeto de acelerar la tramitación de los procedimientos arbitrales renuncia al intento de mediación previa previsto en el art. 38 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, sin perjuicio de que la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura, tras analizar el caso, pueda proceder a dicho intento por considerarlo adecuado para la resolución del litigio.

6º.- Que acepta que, en su caso, la controversia sea resuelta por un árbitro único siempre que la cuantía en litigio sea inferior a 300 euros y que la falta de complejidad del asunto, apreciada por el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura, así lo aconseje.

7º.- Que una vez formalizado el convenio arbitral, en lo que se refiere a la notificación de las actuaciones arbitrales se somete a lo previsto para las mismas en el art. 5, de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

8º.- Que el presente compromiso es de carácter indefinido, salvo denuncia expresa por alguna de las partes, realizada con tres meses de antelación.

Observaciones:

Refleje aquí si de acuerdo con las opciones previstas en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, desea hacer alguna elección distinta en cuanto al Ámbito de Adhesión, tipo de arbitraje, Limitaciones en la oferta...

---

---

---

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_, de 2\_\_\_\_\_

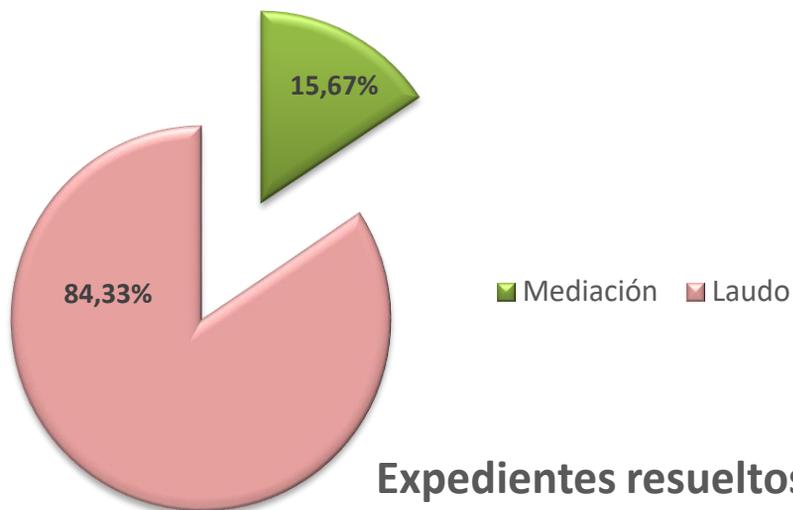
Firmado: (nombre y apellidos)

En el caso de que la empresa que suscribe la presente oferta sea una sociedad deberá aportarse fotocopia de la documentación acreditativa de la representación que ostenta la persona que firma el compromiso.



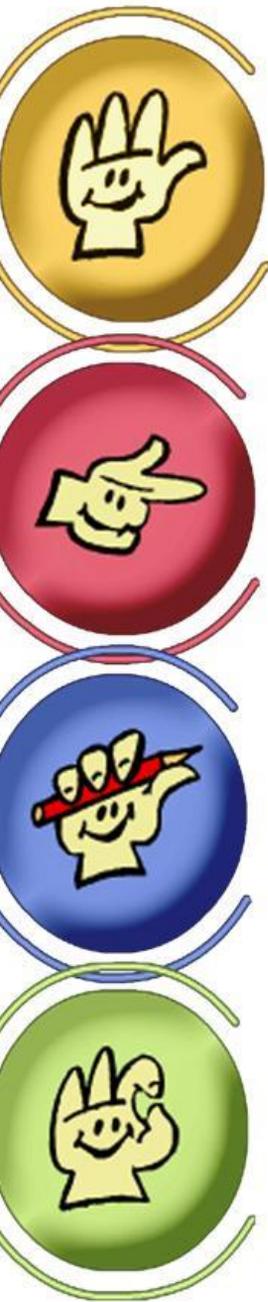
## Datos estadísticos más relevantes del año 2018

# Consortio Extremeno de Información al Consumidor



# Cada vez más atención, formación e información

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



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 (con sede en Villafranca de los Barros) y Municipios Centro (con sede en Calamonte), 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) 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.

Para consultar los horarios de ruta en cada pueblo, diríjense a su Ayuntamiento. Además, y con carácter general, pueden encontrarnos en la ciudad de Mérida, con horario de atención al público de 9 a 14h.

**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, cabe destacar el incremento en más de 500 reclamaciones**

**y cerca de 800 consultas en materia de consumo, siendo las materias más reclamadas telecomunicaciones, comercio electrónico y automoción, entre otras.**

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

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

- Campamentos de verano que se realizan en Ribera del Fresno (Julio) y Trujillanos (Agosto).
- 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.
- 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 aquí, 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](http://www.masamano.com)



# Cada vez más atención, formación e información

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





# Noticias de actualidad

## *Modificaciones llevadas a cabo en la web de la plataforma Airbn para cumplir con la legislación europea en materia de protección de los consumidores.*

La Comisión Europea ha anunciado que, a raíz de las negociaciones con Airbnb, **la plataforma ha mejorado y aclarado plenamente la forma en que presenta las ofertas de alojamiento a los consumidores, que ahora se ajustan a las normas establecidas en la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores.**

Airbnb ha dado respuesta a todas las peticiones formuladas por la Comisión Europea y las autoridades nacionales de protección de los consumidores, bajo la batuta de la autoridad noruega de protección de los consumidores, para adaptar plenamente sus prácticas y condiciones a las normas de la UE en materia de protección de los consumidores.

Las principales mejoras y modificaciones son las siguientes:

- En las búsquedas de alojamiento con fechas seleccionadas, los usuarios verán el **precio total** en la página de resultados, incluidos **todos los gastos y tasas obligatorios aplicables** (por ejemplo, gastos de mantenimiento y limpieza e impuestos locales). Ya no aparecerán por sorpresa tasas obligatorias en las páginas siguientes.
- Airbnb distingue claramente si **el que ofrece el alojamiento es un particular o un profesional.**
- Además, ofrece en su sitio web un **enlace de fácil acceso a la plataforma de resolución de litigios en línea** y toda la información necesaria sobre resolución de litigios.

- Airbnb también ha revisado sus condiciones de servicio, y ahora indica claramente que los usuarios **pueden interponer una demanda contra Airbnb** ante los tribunales de su país de residencia; respeta los derechos jurídicos fundamentales de los usuarios **de interponer una demanda contra el anfitrión en caso de perjuicios personales u otros daños;** se compromete a **no modificar unilateralmente las condiciones** sin informar claramente a los usuarios con antelación y sin darles la posibilidad de rescindir el contrato.

## *Los primeros encendidos de nuevas frecuencias de TDT arrancan en 94 pueblos de Cáceres.*

Los primeros encendidos de nuevas frecuencias de Televisión Digital Terrestre (TDT) arrancaron el pasado 24 de julio, en Mallorca, Ibiza, Formentera y en **94 municipios de la provincia de Cáceres**, mientras que 24 localidades de Huelva lo hicieron días después, el 26 de julio.

Así lo dio a conocer el director general de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información de la Secretaría de Estado de Avance Digital, Roberto Sánchez, informando de las zonas por las que ha comenzado el cambio de frecuencias en el marco del denominado '*segundo dividendo digital*', por el que se libera la banda 694-790 MHz (banda 700 MHz) que ocupa la TDT para que **sea utilizada por redes 5G.**

Roberto Sánchez ha especificado que **36.000 edificios** --en los que viven unas 760.000 personas-- de estas zonas tendrán que adaptar sus instalaciones de antenas colectivas para poder seguir recibiendo la oferta completa de canales de TDT y, para ello, contarán un plazo de seis meses como máximo.



# Noticias de actualidad

El director general de Telecomunicaciones ha aclarado además que el citado cambio de frecuencias no afectará a todos los edificios de Baleares, **Cáceres** y Huelva, sino que tendrán que hacer adaptaciones edificios de mediano y gran tamaño, que estén equipados con sistemas monocanales y centralitas programables.

En aquellas instalaciones en las que existe un amplificador para cada canal habrá que sustituir el amplificador por el del nuevo canal, y en las que hay una centralita se deberá reprogramar la centralita para los nuevos canales, según ha explicado el director general.

De esta forma, Sánchez ha indicado que estas comunidades deberán **contactar con un instalador registrado** y ha señalado que en la web **[www.televisiodigital.gob.es](http://www.televisiodigital.gob.es)** se puede encontrar un listado de profesionales autorizados en esta materia. Se calcula que el proceso afecte a unos 850.000 edificios, casi la mitad de la población.

Según ha recordado el director general, las **viviendas individuales no tendrán que hacer adaptación** alguna de los sistemas de recepción, sino que únicamente tendrán que resintonizar las televisiones; y ha recalcado que, para "minimizar" el impacto sobre la ciudadanía, las cadenas de televisión emitirán en 'simulcast' (en la frecuencia antigua y la nueva simultáneamente) antes del apagado definitivo de la antigua.

"Todos vamos a seguir viendo los mismos canales de televisión", ha hecho hincapié Sánchez, para después agregar que la oferta de cadenas permanecerá "inalterada" cuando concluya el proceso, que durará "prácticamente un año". Se estima que a partir del 30 de junio de 2020 la banda de 700 MHz esté disponible para el despliegue del 5G.

En este sentido, Sánchez ha concretado que el **septiembre** se continuará el proceso de cambio de frecuencias en otras zonas de la geografía española como Albacete, Almería, **Badajoz** y Santa Cruz de Tenerife.



# Noticias de actualidad

USTED  
DEBE  
SABER



**Sanidad amplía la alerta a todos los productos elaborados por la empresa Magrudis**

[https://www.abc.es/sociedad/abci-sanidad-amplia-alerta-todos-productos-elaborados-empresa-magrudis-201908291250\\_noticia.html](https://www.abc.es/sociedad/abci-sanidad-amplia-alerta-todos-productos-elaborados-empresa-magrudis-201908291250_noticia.html)

**826 hogares abandonan cada día la tarifa regulada de la luz pese a la promoción del Gobierno**

<https://www.elmundo.es/economia/ahorro-y-consumo/2019/08/27/5d642a9521efa08f348b4589.html>

**Hojas de reclamaciones, ¿valen para algo?**

<https://www.elindependiente.com/sociedad/2019/08/26/consultorio-legal-hojas-de-reclamaciones-valen-para-algo/>

USTED  
DEBE  
SABER



**La vuelta al cole: ¿cómo se puede financiar para no sufrir?**

<https://www.lavanguardia.com/economia/20190827/464261687442/vuelta-cole-colegio-cuesta-septiembre-financiar-gasto.html>

**¿Qué hacer si le afecta la huelga de tripulantes de cabina de Ryanair de todo el mes de septiembre?**

<https://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/10046620/08/19/Que-hacer-si-le-afecta-la-huelga-de-tripulantes-de-cabina-de-Ryanair-de-todo-el-mes-de-septiembre.html>

**Alimentos: el verdadero eslogan está en la etiqueta**

[https://europapress.contentondemand.es/articulos/5332/alimentos-el-verdadero-eslogan-esta-en-la-etiqueta/491?&utm\\_referrer=https%3A%2F%2Fwww.europapress.es%2Ftemas%2Felectricidad%2F](https://europapress.contentondemand.es/articulos/5332/alimentos-el-verdadero-eslogan-esta-en-la-etiqueta/491?&utm_referrer=https%3A%2F%2Fwww.europapress.es%2Ftemas%2Felectricidad%2F)

USTED  
DEBE  
SABER



**¿Qué puedo hacer con mi Tarjeta de Crédito? ¿Tengo algún seguro?**

<http://atencionalconsumidor.com/?p=19641>

**La banca ha devuelto 2.237 millones a más de 495.000 afectados por cláusulas suelo hasta mayo**

<https://www.zamora24horas.com/texto-diario/mostrar/1504513/banca-devuelto-2237-millones-495000-afectados-clausulas-suelo-hasta-mayo>

USTED  
DEBE  
SABER



**Qué hacer cuando las operadoras de telefonía incumplen el contrato**

[https://www.diariodesevilla.es/juzgado\\_de\\_guardia/reportajes/hacer-operadoras-telefonias-cumplen\\_0\\_1382861788.html](https://www.diariodesevilla.es/juzgado_de_guardia/reportajes/hacer-operadoras-telefonias-cumplen_0_1382861788.html)

**Cómo ahorrar hasta 70 euros en la factura de la luz**

[https://www.abc.es/economia/abci-como-ahorrar-hasta-70-euros-factura-201908030126\\_noticia.html](https://www.abc.es/economia/abci-como-ahorrar-hasta-70-euros-factura-201908030126_noticia.html)



# Boletín de Información al Consumidor

Consorcio Extremeño de  
Información al Consumidor

## CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO EN EXTREMADURA

### **C.M.C. Sierra Suroeste**

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

### **C.M.C. Valle del Alagón**

Plaza de España, nº 1  
10810 MONTEHERMOSO  
Tlfno.: 927 43 01 38 - Fax: 927 43 00 24

### **C.M.C. La Serena-Vegas Altas**

C/ Tentudía, s/n - 1ª Planta  
06700 VILLANUEVA DE LA SERENA  
Tlfno.: 924 84 92 36 - Fax: 924 84 79 13

### **C.M.C. Tajo Salor**

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

### **C.M.C. Vegas Bajas**

Plz. España, 8 - 1ª planta (Casa del  
navegante)  
06480 MONTIJO  
Tlfno.: 924 45 41 29 (Ext. 5).

### **C.M.C. Campiña Sur**

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

### **C.M.C. Tentudía**

Ronda de Segura de León, 7  
06260 MONESTERIO  
Tlfno.: 924 51 61 08 - Fax: 924 51 61 18

### **C.M.C. Municipios Zona Centro**

Pol. ind. 1º de Mayo. Camino de la  
Vascona, 10  
10100 MIAJADAS  
Tlfno.: 927 34 51 17 - Fax: 927 34 82 26

### **C.M.C. Comarca de Olivenza**

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

### **C.M.C. Municipios Guadiana**

Plaza de Hernán Cortés 3  
06411 MEDELLÍN  
Tlfno.: 924 82 28 10 - Fax: 924 82 27 49

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

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

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

C/ Infanta Cristina, s/n  
06220 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: 927 38 90 31

### **C.M.C. Villuerca-Ibores-Jara**

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

### **C.M.C. La Vera**

Paseo Ruiz Giménez, s/n  
10450 JARANDILLA DE LA VERA  
Tlfno.: 927 17 22 94 - Fax: 927 56 00 19

### **C.M.C. Municipios Centro**

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





# Boletín de Información al Consumidor

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

## GERENCIA

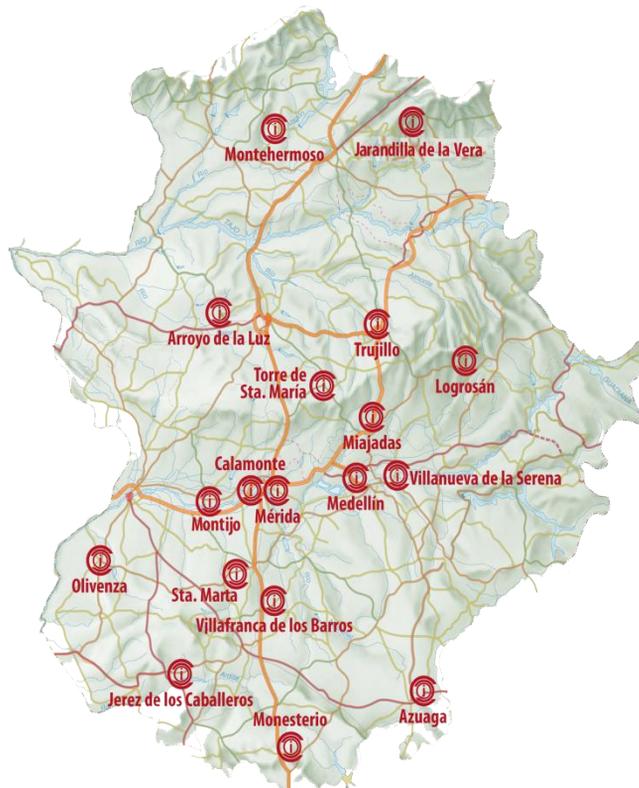
C/ Adriano, Nº 4, 1º planta.  
06800 Mérida (Badajoz)

Tlf. 924 00 47 00

Fax. 924 00 47 17

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

<http://www.masamano.com>



Instituto de Consumo  
de Extremadura

JUNTA DE EXTREMADURA



Consorcio Extremeño de  
Información al Consumidor