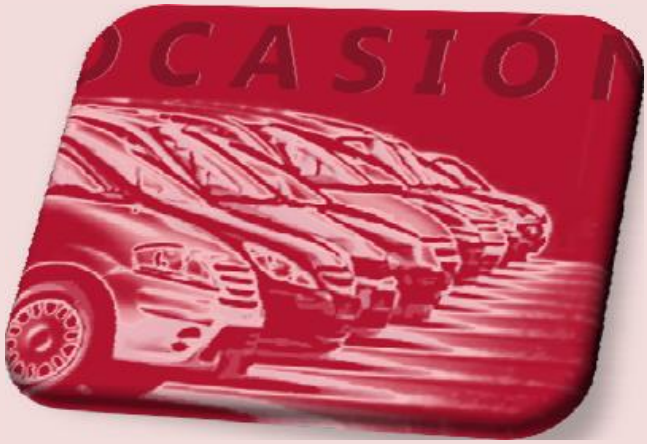
Boletín de Información al Consumidor

Mayo 2023

Compraventa de vehículos de segunda mano



Además, en este número:

- Entrevista del mes: Mónica Martín Sánchez. Presidenta de la Mancomunidad Rivera de Fresnedosa.
- NOTA Información de ayuda en asuntos transfronterizos de consumo europeo.
- NOTA sobre Memoria Anual 2022 del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.
- NOTA ¡Aviso de Seguridad ante la Campaña de inicio de la Renta! Que no te estafen.
- Cada vez más atención, formación e información en CMC Rivera de Fresnedosa y Valle del Alagón.
- Otras noticias de actualidad.

Instituto de Consumo de Extremadura

JUNTA DE EXTREMADURA

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

Entrevista del mes

Mónica Martín Sánchez.
Presidenta de la Mancomunidad Rivera de Fresnedosa.

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

Como Presidenta de la Mancomunidad Rivera de Fresnedosa, ¿Qué valoración le merece la puesta en marcha del servicio de consumo en su Mancomunidad? y ¿Qué ha supuesto para la población la incorporación del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en la Mancomunidad Rivera de Fresnedosa?

La valoración que ha tenido la puesta en marcha de este servicio de Consumo en la Mancomunidad Rivera de Fresnedosa ha sido muy positiva, el grado de satisfacción muy favorable. En poco tiempo se ha convertido en un servicio más y la población lo ha acogido, desde el principio, con grata satisfacción. La cercanía y el buen hacer de las profesionales está suponiendo que cada día el servicio sea más conocido y demandado.

¿Considera que los consumidores en general son conocedores de sus derechos y obligaciones en materia de consumo?

No, por norma general los consumidores y consumidoras no conocemos nuestras obligaciones y nuestros derechos. La era digital nos lleva volando, de repente todo ha cambiado y a la gente joven todavía, pero a las personas más mayores les cuesta mucho manejarse en ella. De ahí que este tipo de servicio en nuestros municipios, donde la mayoría de la población

tiene una edad avanzada, es imprescindible y fundamental como apoyo y asesoramiento ante posibles abusos.

¿Qué le parece la idea de charlas y talleres como medio de sensibilización y concienciación en pro de un consumo responsable?

Una excelente idea, la mayoría de las personas no van por voluntad propia a informarse a no ser que se vean directamente afectadas. Sin embargo, si se utilizan estrategias, como las que se están usando, como talleres o charlas en puntos y momentos concretos, al final la población conoce el servicio y entiende que lo tiene de la mano para cualquier problema que tenga.

Entrevista del mes

Mónica Martín Sánchez.
Presidenta de la Mancomunidad Rivera de Fresnedosa.

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

¿Qué le parece la labor que realiza el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, y la atención que se realiza mediante las rutas establecidas por las distintas localidades?

Se está haciendo un trabajo muy valioso. Nuestra Mancomunidad está compuesta de doce municipios y la dispersión geográfica es muy grande, por ello no ha sido fácil establecer las rutas y atender a todo el conjunto; sin embargo, las dos profesionales que llevan la oficina han comprendido perfectamente y desde el principio está dificultad, y se han organizado de tal manera que nadie quede atrás y de una forma u otra todas las poblaciones queden atendidas en igualdad de condiciones.

¿Qué particularidad destacaría de la labor que realiza el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor?

Las campañas de sensibilización son muy importantes y fundamentales, pero si tengo que destacar algo, me quedaría con la atención directa y personalizada a cada usuario/a, es fundamental, la gente ya conoce a las compañeras y se sienten más tranquilas y en cierto modo, protegidas.

¿Considera que actualmente las personas mayores de los diferentes municipios, como colectivo especialmente vulnerable, conoce sus derechos y obligaciones en materia de consumo y se encuentran suficientemente protegidos?

Para nada, lo he señalado anteriormente, precisamente es este colectivo, el que más expuesto está, lo vemos a diario en nuestros pueblos, con revisiones falsas del gas o electricidad, donde precisamente estas personas son carne de cañón. Por ello, necesitamos el servicio, es fundamental contar en nuestros pueblos con la oficina del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor para seguir informando y ayudando a este colectivo entre otros.

Teniendo en cuenta la rápida evolución de los hábitos de consumo en la actualidad, ¿qué medidas o actuaciones considera que deberíamos abordar en materia de defensa, protección, representación, información y educación de los consumidores, especialmente en las zonas rurales?

Campañas de sensibilización, de información, son fundamentales en las zonas rurales, por norma general al ser municipios de menor población tenemos menos servicios, por ello, los que tenemos, como éste, lo tenemos que potenciar más y orientarlo para que esté al lado de las personas más vulnerables. Todo este tipo de campañas o talleres ayudan a que la gente conozca el servicio y sepa que está ahí para cuándo lo necesite.

COMPRAVENTA VEHÍCULOS DE SEGUNDA MANO

En la compraventa de un vehículo de segunda mano, conviene que tengamos en cuenta una serie de recomendaciones para hacerlo de una manera fácil y evitar cualquier tipo problemas.

CONSIDERACIONES PREVIAS

Realizar la compra/venta de un vehículo puede llegar a ser complicado. Para asegurarnos realizar la transacción de la manera más sencilla y segura posible te damos unas pautas a la hora de vender tu vehículo.

La compraventa de un coche de segunda mano puede ser una buena opción, sin embargo **no es lo mismo hacer la adquisición en un concesionario que entre particulares,** por este motivo, consideramos de vital importancia estar informados a este respecto.

¿Dónde comprar un coche?

1. En ESTABLECIMIENTOS DEDICADOS A LA COMPRAVENTA DE VEHÍCULOS USADOS O EN SERVICIOS DE OCASIÓN DE LOS CONCESIONARIOS OFICIALES: En estos casos el consumidor está protegido por la **legislación de consumo** *(Real Decreto Legislativo 1/2007),* por lo que si surge algún problema se puede solicitar la **hoja de reclamaciones.**

2. A UN PARTICULAR: La compra entre particulares se rige por las disposiciones del **Código Civil.** En caso de tener algún problema se tiene que reclamar ante los tribunales de justicia. Cuando se hace una compraventa de un coche entre particulares, es importante saber que no estamos actuando como consumidores, sino como personas particulares, lo que conlleva una gran diferencia en el tratamiento de la garantía, seis meses por vicios ocultos.

RECUERDA: la compraventa entre particulares no permite la aplicación de la legislación en materia de consumo

A la hora de comprar un vehículo de segunda mano te aconsejamos:

1. Verifique el estado general del vehículo: Puede solicitar un informe detallado del vehículo. En dicho informe se incluye información tanto a nivel administrativo o judicial como datos acerca de la vigencia de la inspección técnica o técnicos, incluso las reparaciones y revisiones que se han llevado a cabo por los talleres adscritos.

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

CONSEJOS ÚTILES

Es mejor que hacer la revisión del vehículo con un profesional pero, si no es posible, podemos revisar **los puntos más importantes:**

- Compruebe su estado por fuera y a la luz del día: pintura, golpes, indicios de algún accidente grave anterior.
- Abra el capó: comprueba el aceite y la correa de distribución.
- Compruebe que los neumáticos son los que aparecen en la tarjeta de inspección técnica y que su dibujo tiene al menos 1.6 mm de profundidad.
- Empuje el coche de costado con fuerza para comprobar la amortiguación.
- Entre en el automóvil y verifique que tanto los cinturones de seguridad, como la regulación de los asientos y las cerraduras de las puertas funcionan correctamente.
- Introduzca la llave de contacto y pulse todos los interruptores para comprobar que funcionan correctamente y que los pilotos se iluminan.
- Arranque el coche: confirme que los pedales no tienen demasiado juego y pisa a fondo el pedal de freno durante 20 segundos: si no vuelve a su posición inicial, el circuito tiene fugas.
- Realice una prueba del coche en carretera

Ante la menor duda, es mejor pedir al vendedor que permita **que un taller verifique que está en buen estado antes de firmar la compra.**

2. Compruebe que el vehículo es transferible y está libre de cargas antes de firmar el contrato:

Aconsejamos que solicite un informe reducido del estado del vehículo. Este informe, gratuito, ofrece información que permite confirmar la correcta identificación del vehículo, comprobar si el vehículo está de alta e información de si existe alguna incidencia, carga o impedimento a la hora de circular que pudiera afectar al vehículo.

POSIBLES CARGAS DE UN VEHÍCULO

- Impuesto de Circulación del año anterior abonado. Un vehículo sin los impuestos locales al día no puede ser transferido.

- Posibles sanciones impuestas por infracciones del vehículo abonadas. Un vehículo con sanciones no puede ser transferido.

- Libre de cualquier limitación de disposición (reserva de dominio) que tuviera inscrita en el Registro de Bienes Muebles, salvo consentimiento expreso de la Financiera o subrogación por parte del comprador.

- Libre de embargos y precintos. Si el vehículo tiene un embargo o un precinto tendrás que informar al comprador y si está conforme con la situación, para poder realizar la venta, deberá firmar un documento en el que indique que es conocedor de dicha situación.

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

3. Firma el contrato con el vendedor

Aconsejamos que antes de entregar el vehículo se tenga una de las copias del contrato original de compraventa. En dicho contrato, deben aparecer como mínimo los siguientes datos:

Datos del comprador: Nombre y apellidos o razón social y su DNI/NIE/CIF.
Datos del vendedor: Nombre y apellidos o razón social y su DNI/NIE/CIF.
Datos del vehículo: Marca, modelo y matrícula.
Precio de compra.
Fecha y hora en la que se firma el contrato.

No olvide que el contrato debe estar firmado tanto por el comprador como por el vendedor en cada una de las hojas que lo componen. Es importante que pidas una copia del DNI, NIE o NIF al comprador.

Cada vez es una práctica más habitual la contratación de un seguro que da cobertura a la garantía legal por parte del vendedor, lo que puede suponer un refuerzo de la misma.

4. Abonar o liquidar el impuesto de transmisiones: En casi todas las Comunidades Autónomas se puede hacer fácilmente y de manera telemática.

5. Antes de circular con el vehículo, asegúrese que tiene la ITV vigente y seguro contratado.

6. Realice el cambio de titularidad en la DGT: Tras la firma del contrato de compraventa, está obligado a realizar el cambio de titularidad del vehículo en un plazo de 30 días.

Con la llegada de 2022, entró en vigor el Real Decreto-Ley 7/2021 que amplía la garantía de compra de todo tipo de bienes, tanto nuevos como usados. Pero **¿cómo afecta esto a la garantía de los coches de segunda mano?**

Los consumidores deben tener en cuenta:

Las operaciones realizadas con profesionales las partes **NUNCA PUEDEN PACTAR UN PLAZO DE GARANTÍA INFERIOR A UN AÑO** tal y como viene recogido en la **Ley General para la Defensa de los Consumidores y los Usuarios.**

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

Tal y como indica esta ley, el vendedor tiene la obligación de que el vehículo se entregue al comprador según aparece en el contrato. Si el comprador detecta alguna avería oculta durante el primer año desde la fecha de venta del coche, el vendedor profesional deberá repararla, devolver el importe de la venta o sustituir el coche por otro de características equivalentes.

RECUERDA

La garantía legal no permite exclusiones de componentes o piezas del vehículo, sino que debe cubrir todo el vehículo.

EL VENDEDOR DURANTE EL PERIODO DE GARANTÍA DEBERÁ RESPONDER POR LOS VICIOS O DEFECTOS ORIGINARIOS, NO POR EL DESGASTE NORMAL, es decir, el desgaste producido en neumáticos, pastillas de freno, discos de freno, embrague, líquidos y demás componentes que se consumen con el uso normal. Sin embargo, si en estos componentes se advirtiera un desgaste prematuro, extraordinario o irregular, ajeno a la forma de conducir del cliente, tendría que estar incluido en la garantía, salvo que el problema fuera por un mal uso o negligencia del conductor.

OJO también a la diferencia entre garantía legal y garantía comercial

La comercial ha de ser complementaria a la legal y la ofrecen voluntariamente algunos fabricantes y concesionarios, es decir, no es obligatoria ni viene impuesta por la ley.

Debe quedar por escrito, con los puntos que se hayan acordado o que el vendedor establezca, y que deben ser aceptados por el cliente.

Habitualmente los concesionarios ofrecen este servicio de garantía comercial a través de empresas que serían las verdaderas encargadas de responder en caso de avería.

Nuevo folleto institucional de CEC- España para ayudar a los consumidores con sus reclamaciones europeas transfronterizas

https://cec.consumo.gob.es/CEC/comunicacion/noticias/2023/NI_Folleto_Institucional_19_04_2023.htm

El **Centro Europeo del Consumidor en España** publica un nuevo folleto con información sobre los servicios que ofrece la red ECC-Net a los consumidores que residen en la UE, Islandia y Noruega.

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) acaba de publicar su **nuevo folleto** institucional con información actualizada tanto de la red que agrupa a todos los Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net), como del centro de nuestro país (CEC-España). De este modo, a partir de ahora, las personas consumidoras disponen de otra **herramienta** más para conocer el funcionamiento de la ECC-Net, así como de los distintos servicios que pueden utilizar **todos los consumidores y consumidoras que residen en España y que hayan tenido algún problema relacionado con la compra de bienes o la contratación de servicios a empresas con sede en otro país de la Unión Europea (UE),** además de en Islandia o Noruega.

ACCEDE AL FOLLETO COMPLETO

https://cec.consumo.gob.es/CEC/comunicacion/folletos/docs/FOLLETO_INSTITUCIONAL_CEC_ESPANA.pdf

Destacan, por ejemplo, los servicios de **asesoramiento e información** a los consumidores con los que se promocionan las normas de consumo europeo, ayudándoles así a conocer y defender mejor sus derechos. Asimismo, es reseñable la intermediación realizada entre empresas y consumidores, encargándose de la gestión de las reclamaciones de consumo transfronterizo europeo

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

Nuevo folleto institucional de CEC- España para ayudar a los consumidores con sus reclamaciones europeas transfronterizas

https://cec.consumo.gob.es/CEC/comunicacion/noticias/2023/NI_Folleto_Institucional_19_04_2023.htm

Para ello cuenta con distintos centros en 29 países en los que trabajan más de 150 expertos que ofrecen asistencia en 24 idiomas diferentes. Igualmente, esta nueva publicación explica de forma práctica y sencilla el proceso y los plazos tanto para solicitar información como para tramitar reclamaciones.

Cabe recordar que la red ECC-Net es un proyecto de la Comisión Europea que aglutina a los distintos Centros Europeos del Consumidor de cada uno de los Estados miembros, Islandia y Noruega. Como organizaciones sin ánimo de lucro, su misión es empoderar a las personas consumidoras ayudándoles a que conozcan mejor sus derechos y aprovechen al máximo todas las oportunidades que ofrece el Mercado Único europeo. Igualmente, entre los desafíos a los que se enfrenta la ECC-Net destacan tanto los retos medioambientales como los tecnológicos lo que requiere de un mayor fortalecimiento y armonización de los derechos de los consumidores, así como de una mayor concienciación social que contribuya a que los consumidores compremos de una forma más responsable y sostenible.

¿CÓMO RECLAMAR?

Haz click en el vídeo para visualizarlo.

https://www.youtube.com/watch?v=wey-eLWGDPM

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

MEMORIA ANUAL

EJERCICIO 2022

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

Más de 10.000 expedientes y un ahorro de 1.168.867,46 € a los consumidores extremeños en 2022

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, organismo dependiente del INCOEX, tramitó el pasado año un total de **10.179 expedientes** en materia de consumo, con una valoración económica estimada de 3.150.223,36€ y cuyas conciliaciones/negociaciones asistidas has supuesto un ahorro **directo de 1.168.867,46 € para las personas consumidoras extremeñas**, alcanzando un índice de acuerdo amistoso superior al 58%.

Del total de expedientes tramitados, 6.482 corresponden a reclamaciones y 3.697 a consultas. Se ha producido un incremento de expedientes respecto al año anterior prácticamente del 18%, reflejando el afianzamiento y punto de referencia en el que se ha convertido este servicio entre los consumidores/usuarios extremeños, así como el conocimiento de sus derechos y deberes.

Como sector más reclamado, repite un año más **energía con 3.534** con un incremento fortísimo en relación al año anterior del 68%,seguida de telecomunicaciones con 1.546 expedientes (+25%), servicios bancarios con 953, venta y reparación de automóviles con 622, seguros con 500 y electrodomésticos y SAT con 254.

Mención especial merece el incremento y por ende afianzamiento del servicio de entrega de **Hojas de Reclamaciones,** que ha alcanzado las 400 solicitudes, suponiendo un incremento superior al 31%.

MEMORIA ANUAL

EJERCICIO 2022

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

Junto al servicio de atención directa al consumidor, contamos con el de **formación e información del consumidor**, Se realizaron un total de **2.104 actuaciones**, suponiendo un incremento cercano al 33% en relación con el año anterior.

MÁS FORMACIÓN

MÁS INFORMACIÓN

Las materias más demandadas en formación/información han sido los **proyectos formativos** con un total de **1.165 actuaciones** formativas, "consumo responsable y medio ambiente" con un total de 408 actuaciones, "Derechos de los Consumidores" con 236 actividades, poniendo de manifiesto nuestra filosofía de promoción de los derechos y deberes de las personas consumidoras, así como la adecuación a los objetivos de la nueva agenda 2030.

La difusión de estas actuaciones de formación e información, además de los talleres y charlas presenciales que se realizan, se lleva a cabo en colaboración con los medios de comunicación a disposición en cada Mancomunidad, medios de comunicación regionales, a través de la difusión del Boletín Digital de Consumo que editamos mensualmente llegando de forma directa a más de 23.000 cuentas de correo electrónico, información actualizada en nuestra página web y redes sociales, etc, siendo ésta la mejor inversión de futuro posible.

Destacar también, el servicio del **Laboratorio de Control de Calidad del INCOEX**, que ha realizado **371 ensayos** sobre juguetes, 967 aplicaciones con un total 97 Informes Emitidos,8 actuaciones de divulgación y 3 actividades formativas/informativas.

LABORATORIO DE CONSUMO
INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA

MEMORIA ANUAL

EJERCICIO 2022

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

En cuanto a la evolución del Consorcio, cabe destacar un año más, el compromiso de la administración autonómica con el servicio de consumo que se presta a través del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, hecho que se refleja en la **firma del nuevo Convenio** para la prestación del servicio en mayo de este año, destacando del mismo el incremento del servicio en tres nuevas mancomunidades alcanzándose así un total de 29 más la gerencia de Mérida. También cabe destacar que el nuevo Convenio deja abierta la adhesión al servicio a aquellas entidades locales que no perteneciendo a ninguna mancomunidad quieran disponer del mismo.

Se potencia de igual forma la atención personal y directa a los colectivos de protección especial como pueden ser nuestros mayores, situación de inferioridad, subordinación, vulnerabilidad y mayor grado de desprotección haciendo especial hincapié a los **colectivos vulnerables de especial protección**. en materia de consumo, así como la cercanía, accesibilidad del servicio en el ámbito rural hecho que demuestran que más del 82% de los expedientes tramitados se hayan presentado de forma presencial en nuestros Centros Mancomunados de Consumo

Si quieres acceder al documento completo de la memoria, pinche en el siguiente enlace:

https://saludextremadura.ses.es/masamano/2023/04/19/mas-de-10-179-expedientes-y-un-ahorro-de-1-168-86746-e-a-los-consumidores-extremenos-en-2022/

MEMORIA ANUAL

EJERCICIO 2022

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

Los consumidores deben tener en cuenta:

AVISO DE SEGURIDAD ANTE EL INICIO DE LA CAMPAÑA RENTA 2022

La Agencia Tributaria recuerda que nunca solicita por correo electrónico o SMS información personal o bancaria

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

Especialmente, hay que tener cuidado en periodos como la campaña de la declaración de la renta, que es cuando se incrementan los casos en los que ciberdelincuentes suplantan la identidad de la Agencia Tributaria mediante el phishing o el envío de mensajes fraudulentos.

Pero, las ciberestafas ya no se resumen únicamente al conocido como phishing, una de las más comunes y hay que estar alertas a nuevos métodos, que implican aplicaciones y tecnologías como Bizum y similares o códigos QR que remiten a webs fraudulentas.

Nos hemos ido acostumbrando a utilizar nuestros dispositivos electrónicos (smartphones, tabletas, ordenadores portátiles , etc) para llevar a cabo este tipo de tareas, lo que ha hecho que proliferen las acciones malintencionadas que buscan engañar a las personas consumidoras. Es por eso por lo que desde el Consorcio Extremeño de información al Consumidor se hace especial hincapié en la importancia de proteger y actualizar nuestros dispositivos y de prestar atención a la hora de utilizarlos cuando se gestionen correos electrónicos, mensajería o si realizamos una compra online.

ACCEDE a la Campaña de la Agencia Tributaria

Los consumidores deben tener en cuenta:

AVISO DE SEGURIDAD ANTE EL INICIO DE LA CAMPAÑA RENTA 2022

¿Qué es el phishing? Es una práctica que consiste en el envío de un mensaje, generalmente a través del correo electrónico o SMS, por parte de ciberdelincuentes a una persona usuaria simulando ser una entidad legítima (red social, banco, institución pública, etc.), Para ello emplean enlaces a webs muy parecidas a las reales, usando logotipos oficiales. El objetivo no es otro que engañar a la víctima para robar información privada, realizarle un cargo económico o infectar el dispositivo. Así, pueden adjuntar archivos infectados o enlaces a páginas fraudulentas en el correo electrónico.

Otra práctica en auge es el ***smishing,*** que consiste en el envío de un SMS, en el que se invita a la persona usuaria a llamar a un número de tarificación especial o acceder a un enlace de una web falsa.

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor se aconseja mucha precaución con los e-mails de remitentes desconocidos y nunca pinchar en enlaces si no se tiene constancia de su origen. Otra 'pista' o indicador para desconfiar es observar errores, faltas ortográficas o textos mal traducidos en la web.

Especialmente las Administraciones Públicas o los bancos nunca envían a su clientela SMS o correos electrónicos para que pinche en esos enlaces. Aun así y para estar más seguros antes la duda, se aconseja salir del mensaje y entrar directamente en la web de nuestro banco y buscar ahí la "supuesta información" que nos comunican, sin tener que pinchar en el enlace que nos han enviado o ponerse en contacto con la entidad y preguntar acerca del mensaje recibido.

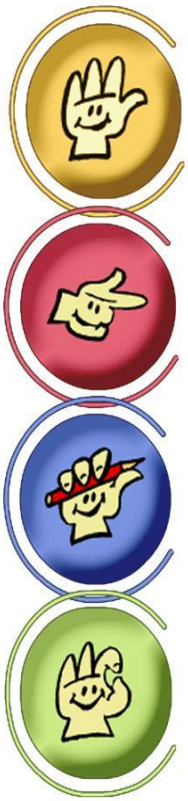
Así, por ejemplo, la Agencia Tributaria ha iniciado una campaña para alertar sobre las nuevas técnicas de fraude y estafas online, exponiendo casos de suplantación de la Agencia Tributaria, e insistiendo en que nunca se solicita por correo electrónico, SMS o Bizum información confidencial, económica o personal, números de cuenta ni números de tarjeta de las personas contribuyentes, ni tampoco adjunta anexos con información de facturas u otros tipos de datos.

https://saludextremadura.ses.es/masamano/2023/04/21/aviso-de-seguridad-ante-el-inicio-de-la-campana-renta-2022/

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

Cada vez más atención, formación e información

Desde septiembre del año pasado el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor presta sus servicios en la **Mancomunidad Rivera de Fresnedosa,** abarcando una población aproximada de 10.003 personas , repartidas entre los siguientes municipios: Acehúche, Cachorrilla, Casas de Don Gómez, Casillas de Coria, Ceclavín, Holguera, Pescueza, Portaje, Portezuelo, Riolobos, Torrejoncillo y Zarza La Mayor con sus dos pedanías: Pajares de la Rivera que depende de Riolobos y Valdencín pedanía de Torrejoncillo.



En el área de **atención** tratamos de llegar al máximo de personas posibles, atendiendo **presencialmente los miércoles y los jueves** en la oficina de la sede en Torrejoncillo, pero también estableciendo un cuadrante de rutas para el resto de municipios, acercando el servicio a los habitantes de las zonas rurales sin necesidad de que estos tengan que desplazarse, con el fin de que sea un mecanismo de mediación ágil, eficaz y cercano, para atender y tramitar las consultas, quejas o reclamaciones que surjan.

Mancomunidad Rivera Fresnedosa

En este sentido, desde el inicio del servicio, se han tramitado más de 160 expedientes, de los cuales son mayoritarias las reclamaciones y consultas en materia de energía, telecomunicaciones y banca

En cuanto a la **formación, información y educación** en materia de consumo se realizan talleres y charlas informativas en el ámbito escolar, asociativo, empresarial y población adulta, garantizando, principalmente, una información adecuada sobre derechos de los consumidores en todos los sectores de la población.

En este sentido, destacamos la participación activa de la oficina de consumo en todas aquellas ferias, festivales y demás actividades que tanto la Mancomunidad como sus municipios organizan, resaltando la última Feria de la Salud de Torrejoncillo o el Festivalino de Pescueza.

Cada vez más atención, formación e información

En el ámbito empresarial, las empresas también acuden a nuestras oficinas para solicitar hojas de reclamaciones oficiales que tienen que tener a disposición del consumidor en sus establecimientos, cumpliendo así también con sus obligaciones de consumo.

Desde este organismo, queremos aprovechar estas líneas para dar las gracias a todo el personal de la Mancomunidad y de sus municipios por su amabilidad, ayuda y colaboración con nuestra labor.

VALLE DEL ALAGÓN
MANCOMUNIDAD INTEGRAL DE MUNICIPIOS

El Centro Mancomunado de Consumo Valle del Alagón presta sus servicios en la Mancomunidad desde hace más de 15 años, estableciéndose actualmente como un lugar de referencia al que los ciudadanos se acercan para resolver todas sus dudas o reclamaciones en materia de consumo.

Es de destacar el buen acogimiento del servicio en el territorio, acogimiento que se refleja en el volumen de actividad que cada año se realiza, concretamente, el año pasado se tramitaron más de 900 expedientes entre reclamaciones y consultas y 330 actividades formativas.

En este sentido, recalcar el proyecto "PILDORAS DE FIN DE SEMANA" y participaciones con otros proyectos de la Mancomunidad, como la Semana de la Salud, así como colaboraciones con Escuelas Taller y Colaborativos Rurales en la celebración del 15 de Marzo "Día Mundial de los Derechos de las personas consumidoras."

Gracias a dichas actividades así como a la realización de charlas y talleres informativos, año tras año, se nos permite promulgar la información y formación necesaria para que los consumidores puedan actuar de una manera crítica y responsable en sus relaciones de consumo.

Cada vez más atención, formación e información

Cada vez más atención, formación e información

Noticias de actualidad

Las reclamaciones ante el consorcio Extremeño de Información al Consumidor ahorraron casi 1,2 millones en 2022.
https://www.ondacero.es/emisoras/extremadura/noticias/reclamaciones-consorcio-extremeno-informacion-consumidor-ahorraron-casi-12-millones-2022_202304246445e8be89b71c0001749155.html

El Congreso aprueba la ley que limita a tres minutos la espera telefónica de un cliente y regula la atención robótica.
https://www.20minutos.es/noticia/5123027/0/el-congreso-aprueba-la-ley-que-limita-a-3-minutos-la-espera-telefonica-de-un-cliente-y-regula-la-atencion-robotica/

Luz verde de Bruselas a la prórroga del tope del gas hasta diciembre: ¿cómo afectará a tu factura?
https://www.65ymas.com/economia/consumo/luz-verde-bruselas-excepcion-iberica-con-ajuste-precios-como-afectara-tu-factura_49960_102.html

Estos son los cambios en el etiquetado de frutas, zumos o huevos que prepara Europa.
https://www.20minutos.es/noticia/5122008/0/estos-son-los-cambios-en-el-etiquetado-de-frutas-zumos-o-huevos-que-prepara-europa/

INCIBE alerta del auge del carding: qué es y cómo protegernos frente a él
https://www.eleconomista.es/tecnologia/noticias/12235708/04/23/incibe-alerta-del-auge-del-carding-que-es-y-como-protegernos-frente-a-el-.html

Adiós a la guerra del cargador: España impone el universal desde 2025 para ahorrar 26 millones a los consumidores
https://www.elmundo.es/economia/2023/04/20/64400d2621efa0712a8b45bb.html

“Es fundamental reclamar nuestros derechos como consumidores”
https://www.legaltoday.com/actualidad-juridica/entrevistas/es-fundamental-reclamar-nuestros-derechos-como-consumidores-2023-04-20/

El 35% de los españoles comprará más online este año sobre todo para ahorrar.
https://www.20minutos.es/noticia/5123139/0/el-35-de-los-espanoles-comprara-mas-online-este-anos-sobre-todo-para-ahorrar/

Los televisores y lavadoras tendrán que reducir su consumo fantasma cuando estén en 'stand by'
https://cadenaser.com/nacional/2023/04/17/los-televisores-y-lavadoras-tendran-que-reducir-su-consumo-fantasma-cuando-esten-en-stand-by-cadena-ser/

Qué es el Consumo ético
https://www.ecoticias.com/sostenibilidad/que-es-el-consumo-etico

Consumo Responde advierte sobre cómo identificar los códigos telefónicos de tarificación adicional
https://www.europapress.es/esandalucia/sevilla/noticia-consumo-responde-advierte-identificar-codigos-telefonicos-tarificacion-adicional-20230415113233.html

La etiqueta energética: qué es, para qué sirve
https://www.consumoteca.com/suministros/etiqueta-energetica/

Consumo responsable: la actitud vital en tu economía doméstica que te permitirá ahorrar sin tener privarte de nada
https://www.20minutos.es/noticia/5118365/0/consumo-responsable-la-actitud-vital-en-tu-economia-domestica-que-te-permite-ahorrar-sin-tener-privarte-de-nada/

Comercio seguro por internet. Consejos útiles
https://menorcaaldia.com/2023/04/16/comercio-seguro-por-internet-consejos-utiles/

Boletín de Información al Consumidor

CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO EN EXTREMADURA

GERENCIA
C/ San Salvador, 9
06800 Mérida
Tlf. 924 00 47 09

C.M.C. SIERRA SUROESTE
Plaza de la Alcazaba, s/n
06380 Jerez de los Caballeros
Tlf. 683 621 116

C.M.C. VALLE DEL ALAGÓN
Plaza de España, 1
10810 Montehermoso
Tlf. 927 43 01 38

C.M.C. LA SERENA-VEGAS ALTAS
C/ Tentudía, s/n - 1ª planta
06700 Villanueva de la Serena
Tlf. 924 84 92 36 (Ext. 3) – 682 44 89 98

C.M.C. TAJO SALOR
C/ Oscura, nº 10
10900 Arroyo de la luz
Tlf. 927 27 22 59

C.M.C. VEGAS BAJAS Plaza de España, 8 - 1ª planta
(Casa del navegante)
06480 Montijo
Tlf. 924 45 41 29 (Ex.t 5) / 621 24 06 21

C.M.C. VILLUERCA-IBORES-JARA
C/ Iglesia, nº 34
10120 Logrosán
Tlf. 927 15 98 12

C.M.C. LA VERA
Paseo Ruiz Giménez, s/n
10450 Jarandilla de la Vera
Tlf. 927 17 22 94

C.M.C. TENTUDÍA
Ronda Segura de León, 7
06260 Monesterio
Tlf. 924 51 61 08

C.M.C. CÍJARA
C/ Polideportivo, s/n
Edificio CID La Siberia
06670 Herrera del Duque
Tlf. 648 827 673

C.M.C. MUNICIPIOS ZONA CENTRO
Polígono Industrial 1º de Mayo
Camino de la Vascona, 10
10100 Miajadas
Tlf. 927 34 51 17

C.M.C. MUNICIPIOS GUADIANA
Plaza de Hernán Cortés, 3
06411 Medellín
Tlf. 924 82 28 10

C.M.C. S.S.B. ZONA DE BARROS
Plaza de la Constitución, 3
06150 Santa Marta
Tlf. 924 69 01 17

C.M.C. TIERRA DE BARROS-RIO MATACHEL
C/ Infanta Cristina, s/n
06220 Villafranca de los Barros
Tlf. 924 52 09 75

C.M.C. COMARCA DE TRUJILLO
C/ Fray Jerónimo de Loaisa, 46 bajo
10200 Trujillo
Tlf. 927 32 33 15 (Ext.3)

C.M.C. SIERRA DE MONTÁNCHEZ
Avda. Adolfo Suárez, 4
10186 Torre de Santa María
Tlf. 927 38 90 32

C.M.C. MUNICIPIOS CENTRO
Polígono Industrial Dehesa del Rey
Acceso Ctra. n-630, s/n
06810 Calamonte
Tlf. 924 32 41 06

C.M.C. COMARCA DE OLIVENZA
C/ Rusia, 1-2º planta Edificio CID
06100 Olivenza
Tlf. 924 49 23 05

C.M.C. VALLE DEL JERTE
Plaza de la Casa Caída, s/n
10610 Cabezuela del Valle
Tlf. 927 47 21 34

C.M.C. RIVERA DE FRESNEDOSA
Plaza Mayor, 1- 2ª p
10830 Torrejoncillo
Tlf. 927 30 30 90
927 30 30 49

C.M.C. RÍO BODIÓN
Avda. de los Cameranos, 47
06300 Zafra
Tlf. 924 55 01 46 (Ext.6)

C.M.C. LÁCARA - LOS BALDÍOS
Avda. de Colón, 6
06192 Villar del Rey
Tlf. 924 41 40 64

C.M.C. AGUAS DE LLERENA
C/ Santiago, 59
06900 Llerena
Tlf. 924 87 25 92 / 673 92 95 02

C.M.C. LA SERENA
Avda. de América, 6 Edificio CID
06420 Castuera
Tlf. 924 76 06 33

C.M.C. SIERRA DE SAN PEDRO
C/ Pizarro, 16
10500 Valencia de Alcántara
Tlf. 927 66 81 47

C.M.C. RIBEROS DEL TAJO
C/ Real, 62 -2º A
10820 Cañaveral
Tlf. 927 30 04 00

C.M.C. SIERRA DE GATA
C/ Mayor, 3 1º
10850 Hoyos
Tlf. 927 51 45 83 (Ext.2)

C.M.C. VALLE DEL AMBROZ
C/ Tras de Diego, 20
10700 Hervás
Tlf. 927 48 12 71

C.M.C. SIBERIA
Plaza de España, 22
06650 Siruela
Tlf. 924 63 11 94

C.M.C. CAMPO ARAÑUELO
Travesía de la iglesia nº 5
10529. Majadas de Tiétar
Telf. 927 54 73 57

Instituto de Consumo de Extremadura

JUNTA DE EXTREMADURA

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

Boletín de Información al Consumidor

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

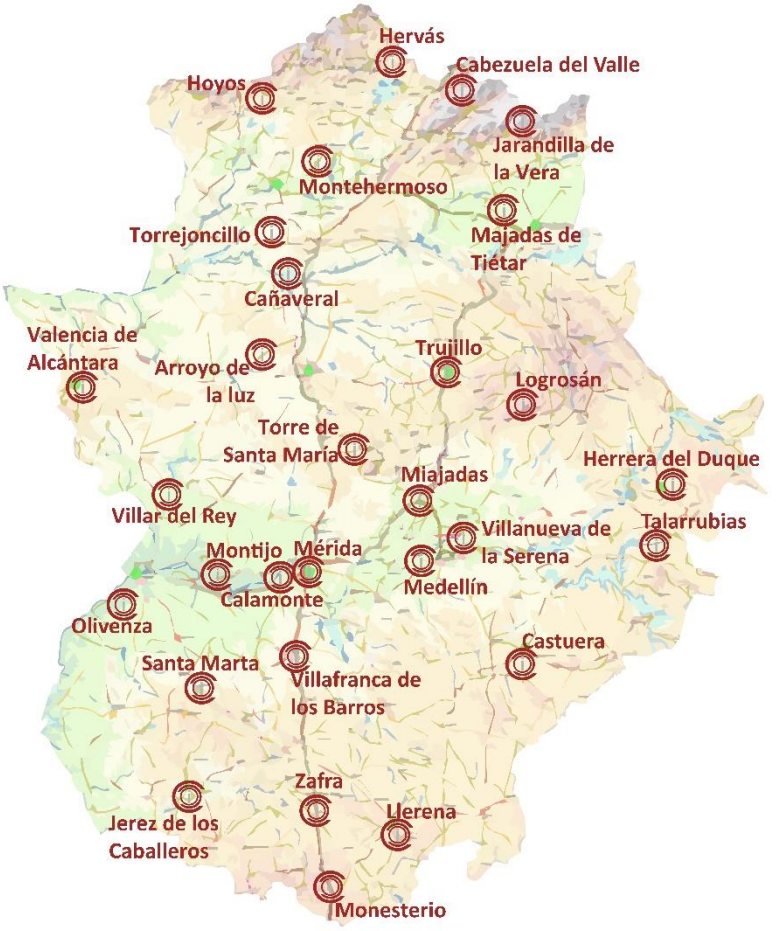
Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

GERENCIA
C/ San Salvador, nº 9
06800 Mérida (Badajoz)

Tlf. 924 00 47 00

E-mail: consultasmasamano@salud-juntaex.es

https://saludextremadura.ses.es/masamano



Instituto de Consumo de Extremadura

JUNTA DE EXTREMADURA

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor