



Boletín de Información al Consumidor

¡Nueva factura eléctrica!



Nº 05. Junio 2021.

Además, en este número:

- Entrevista del mes: Jesús Martín Torres, Alcalde de Monterrubio de la Serena y Presidente de la Mancomunidad de Municipios La Serena.
- NOTA “Nueva facturación de la electricidad”.
- ENCUESTA “El consumidor tras la 3ª ola COVID”.
- Cada vez más Formación, Información y Educación.
- Noticias de actualidad.

Hablamos de PHISHING





Entrevista del mes

Jesús Martín Torres.

Alcalde de Monterrubio de la Serena.

Presidente de la Mancomunidad de Municipios La Serena.

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor inicia su actividad en la Mancomunidad La Serena ¿Qué supone esta incorporación?

Supone dar un servicio del que la Administración dispone en materia de consumo, que resulta esencial para que las personas consumidoras estén informadas y sensibilizadas en esta materia tan importante, dada la cantidad de actos de consumo que realizamos a diario y que tengan un recurso donde acudir en caso de necesitar reclamar o realizar alguna consulta.

También supone un acercamiento de los recursos de la Administración a las zonas rurales, ya que las rutas que se establecen mediante calendario por los Ayuntamientos de la Mancomunidad, permiten una atención más personalizada, cercana y mucho más efectiva, lo cual es muy importante debido a que en las poblaciones rurales hay muchas personas de avanzada edad que no tienen facilidad para desplazarse.

Además, a medida que se vaya normalizando la situación y se retome la formación permitirá tener más información a la hora de realizar actos de consumo lo cual es esencial para comprar de forma segura y conocer nuestros derechos y obligaciones.

¿Considera que actualmente las personas consumidoras son conocedoras de sus derechos y obligaciones?

En muchas ocasiones desconocemos nuestros derechos en esta materia, sobre todo en un mundo en constante evolución en el que las compras online y el avance de las nuevas tecnologías requieren cada vez nuevos conocimientos para realizar compras seguras y evitar fraudes, entre otros.

¿Que valoración le merece el servicio en estos meses?

Ha tenido una gran acogida que se ha visto reflejada en el incremento de reclamaciones y consultas realizadas.



Esperamos seguir evolucionando más aun cuando se vaya retomando la actividad formativa en colegios, institutos, asociaciones y demás colectivos.

Por parte de los empresarios también se valora la información recibida y la facilidad para solicitar hojas de reclamaciones.

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

Destacaría la tranquilidad que aporta a las personas consumidoras estar más informadas y saber que tienen un servicio donde acudir en caso de tener problemas con alguna relación de consumo. El acercamiento a la población rural, también es una labor a destacar por la que facilita la accesibilidad al servicio a personas que por circunstancias tienen dificultad para desplazarse o poco acceso a la tecnología para realizar reclamaciones vía online.

¿Qué opinión le merece el Boletín Digital de Consumo?

Me parece un medio muy eficaz para estar informados sobre los temas más relevantes y actuales de consumo, los derechos y obligaciones de las personas consumidoras y ayuda a tener información importante a la hora de realizar actos de consumo con más seguridad al tener más información o como reclamar en caso de que haber tenido problemas.



Actualidad bancaria

Hablamos de.....PHISHING

Es un método que los ciberdelincuentes utilizan para engañar y conseguir que se revele **información personal**, como contraseñas, datos de tarjetas de crédito o de la seguridad social y números de cuentas bancarias, entre otros.

Se refiere al **envío de correos electrónicos** que tienen la apariencia de proceder de fuentes de confianza (como bancos, compañías de energía, etc.) pero que en realidad pretenden manipular al receptor para robar información confidencial.

EJEMPLO DE PHISHING

Se recibe sms o email con un membrete que simula al oficial del Gobierno de España en el cual se informa al destinatario, que la Agencia Tributaria, tras su revisión fiscal ha decidido devolverle una gran suma de dinero.

Normalmente nos advierten de que existe algún problema para devolver el dinero y por lo tanto solicita datos para proceder a su devolución y también aparece un enlace para completar los datos de la cuenta bancaria.

RECOMENDACIONES

Verifique la fuente de información de los correos entrantes. Nunca responda a este tipo de preguntas y en caso de duda, póngase en contacto directamente con el “supuesto” organismo para aclararlo.

Nunca entre en la web de su banco pulsando en links incluidos en correos electrónicos. Realmente, su banco nunca le pedirá sus claves o datos personales por correo.

Refuerce la seguridad de su ordenador. Mantenga el equipo protegido con un buen antivirus y un sistema operativo actualizado.

Reconozca una web segura. Han de empezar por ‘https://’ y debe aparecer en el navegador el icono de un pequeño candado cerrado.



Revise periódicamente sus cuentas. Nunca está de más revisar las cuentas bancarias para estar al tanto de cualquier irregularidad.

No solo en la banca online existe phishing. Cualquier otra web puede ser utilizada como gancho para robar datos personales.

ANTE LA MÍNIMA DUDA,

¡SEA PRUDENTE Y NO ARRIESGUE!



Este correo electrónico se refiere a una acción fiscal registrada en nuestra base de datos.

acceder a toda la información en el adjunto a continuación...





Actualidad bancaria

Hablamos de.....PHISHING



DERECHOS Y OBLIGACIONES

La *Ley de Servicios de Pago* impone una serie de derechos y obligaciones a los usuarios y proveedores de servicios de pago.



USUARIOS

- ✓ Usar el instrumento de pago de conformidad con las condiciones pactadas en el contrato.
- ✓ Tomar las medidas razonables para proteger sus credenciales de seguridad.
- ✓ Notificar sin demora indebida el extravío, la sustracción, la apropiación indebida o la utilización no autorizada.

Si el usuario niega haber autorizado una operación, el banco debe devolverle de forma inmediata el importe de la operación.

PROVEEDORES

- ✓ Implementación de las medidas de seguridad necesarias para asegurar la identidad del ordenante y la autenticación de la operación.

El banco sólo queda exento de la obligación de devolver los fondos si prueba que el cliente actuó con negligencia grave.
Debe ser el banco quien lo pruebe.



¿QUÉ HACER EN CASO DE FRAUDE?

En caso de disconformidad con la respuesta o de no responder en el plazo de un mes, no dude en acudir a la oficina del Consorcio Extremeño de Información más cercano donde para atender las consultas que le puedan surgir y ayudarle en la tramitación de la reclamación.



Nueva facturación de la electricidad



Desde el 1 de junio de 2021 entran en vigor y serán de aplicación las medidas adoptadas por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico y la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) que establecen cambios importantes en la estructura de las tarifas (forma de facturar) y en el cálculo de peajes y cargos que afectarán a todos los clientes domésticos (menos de 15 kw) independientemente de la comercializadora con la que tengan contrato.

Se toman estas medidas con el objetivo de facilitar cambios en los hábitos de los consumidores que premien la eficiencia y el ahorro.

Para conseguirlo, en la nueva factura se reducirá el precio de la potencia contratada (parte fija) pero se aumenta el precio de la energía consumida.

Consortio Extremeno de Información al Consumidor

PAGAS POR LO QUE CONSUMES
SI GENERAS ENERGÍA
PAGAS MENOS
CARGAR TU COCHE ELÉCTRICO
SERÁ MÁS BARATO
GANAS TÚ, GANA EL PLANETA

CAMBIAR DE HÁBITOS ES AHORRAR

UNA FACTURA MÁS CLARA

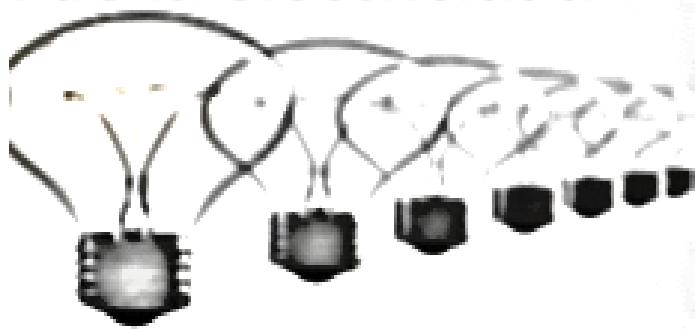
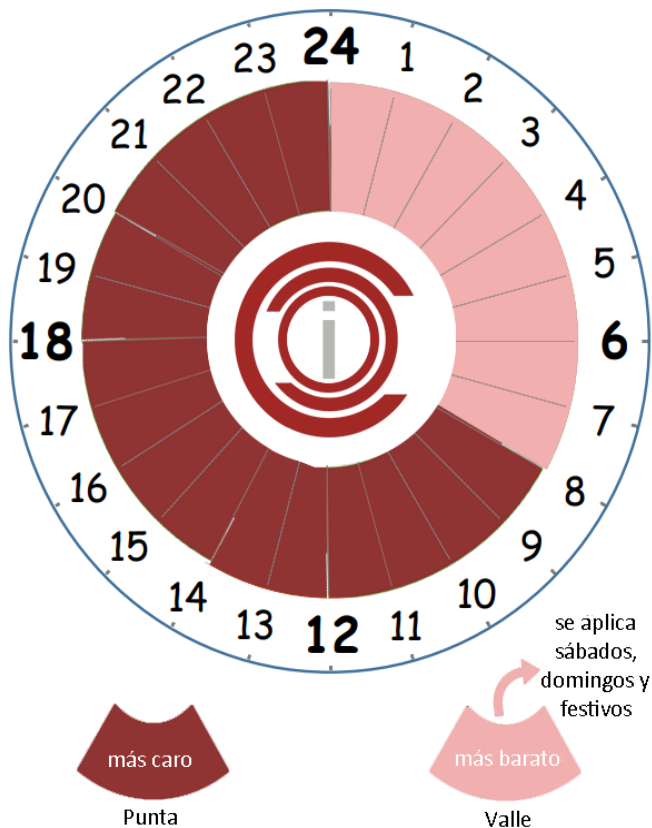
AHORRAR TE SERÁ MÁS FÁCIL

The infographic features several illustrations: a person sweeping, a person sitting on a bench reading, a person holding a large document, a person walking a dog, and a traffic light with a thumbs up icon.



Nueva facturación de la electricidad

POTENCIA CONTRATADA



Los clientes domésticos con tarifa 2.0TD, la mayoría, **pasarán a tener a lo largo del día 2 potencias contratadas** pudiendo ser diferente en cada período.

Estos periodos se denominan **Punta** (de 8 de la mañana a 12 de la noche) y **Valle** (De 12 de la noche a 8 de la mañana).

¿Dónde está el ahorro? En que en los periodos con menos necesidades de potencia podemos bajarla y pagaremos menos. Pero **¡OJO!** Debemos tener en cuenta que si bajamos mucho la potencia por la noche (valle) nos pueden saltar los “plomos”.

Ahora bien...

Si el consumidor no lo tiene claro y no comunica nada a la comercializadora, se le aplicará la misma potencia que tenía a los 2 tramos. (Lo cual también supone un ahorro).

El consumidor tendrá derecho a adaptar las potencias contratadas por periodo horario sin coste dos veces en el plazo de los primeros 12 meses.

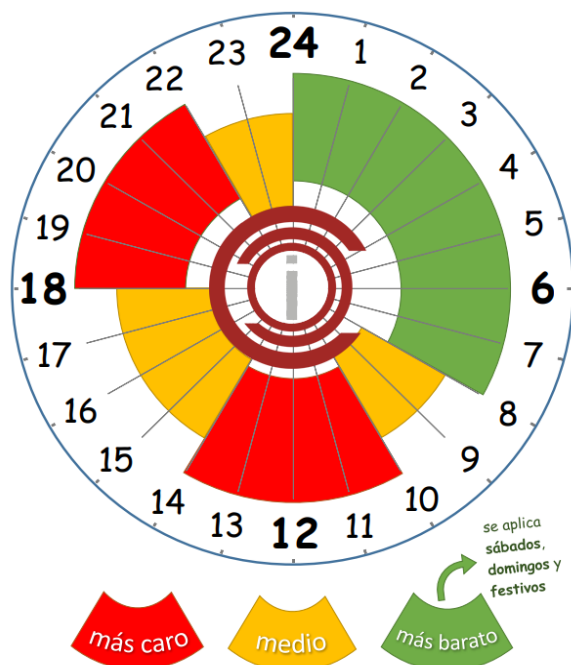


Nueva facturación de la electricidad



ENERGÍA CONSUMIDA

Descarga la imagen



Periodo punta (P1), comprende dos franjas horarias: de 10 h a 14 h y de 18 h a 22 h de lunes a viernes no festivos. Es el **período más caro**.

Periodo llano (P2), comprende tres franjas horarias: de 8 h a 10 h, de 14 h a 18 h y de 22 h a 24 h de lunes a viernes no festivos. Tiene un **precio intermedio** semejante al actual.

Periodo valle (P3), comprende de 24 h a 8 h, sábados, domingos y festivos nacionales. Es el **período más barato**.

ENERGÍA 2.0 TD						
	0 a 8h	8 a 10h	10 a 14h	14 a 18h	18 a 22h	22 a 24h
Laborables	P3	P2	P1	P2	P1	P2
Fines de semana y festivos nacionales	P3					

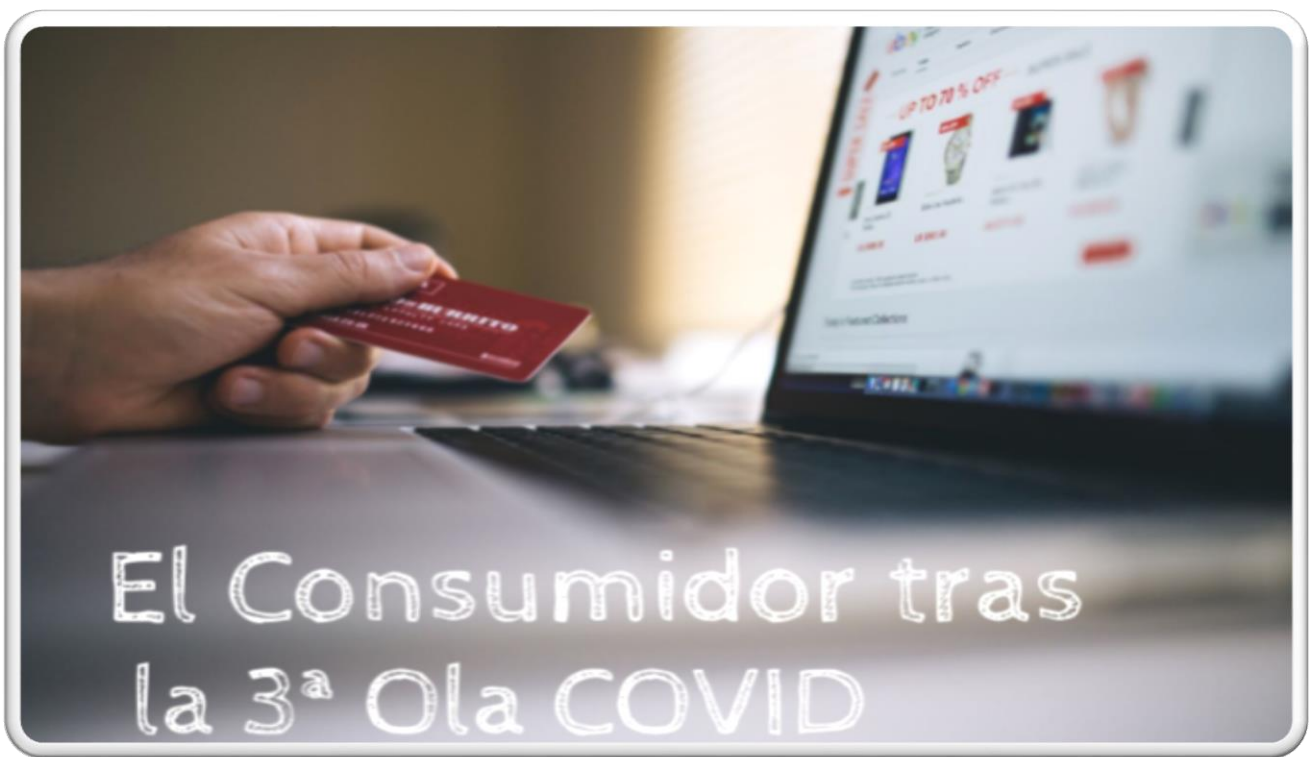
¿Dónde está el ahorro? Sólo si somos muy disciplinados lograremos ser eficientes y conseguir un ahorro real con el nuevo sistema de facturación trasladando el uso de la electricidad a la noche y fines de semana y festivos nacionales.

Si no estamos seguros de qué sistema se adaptará mejor a nuestras necesidades lo aconsejable es dejar pasar unos meses y comparar las facturas de antes con las nuevas; en cualquier caso dirigirse a la oficina de consumo más cercana para cualquier consulta o aclaración.

Para más información:

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2021/05/Cambios-en-la-facturacion-electrica-Junio-2021.pdf>

Consortio Extremeno de Información al Consumidor



El Consumidor tras la 3ª Ola COVID

**Más del 70% de los consumidores confían en los sitios webs
donde adquieren sus productos online.**

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, organismo dependiente del Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX) ha realizado una encuesta sobre compras online tras el periodo de la llamada “tercera ola covid-19”, con el objetivo de conocer el uso que en Extremadura se hace del e-commerce.

Partiendo del sondeo sobre *“Hábitos de compra y consumo durante el estado de alarma”*, realizado por este mismo organismo en mayo de 2020, y en el que se observó **una tendencia al alza de las compras realizadas online**, se ha pretendido conocer cuáles son las preferencias, frecuencia de compra, motivaciones, confianza, formas de pago, etc. de los consumidores y usuarios extremeños que utilizan las nuevas tecnologías para hacer compras.

Para ello se han realizado 614 entrevistas remitidas por correo electrónico.



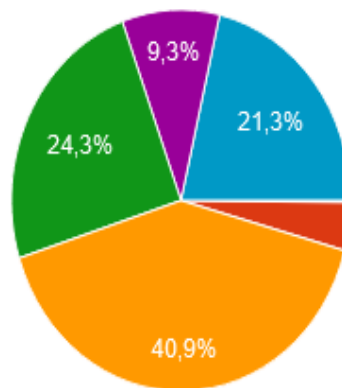
El Consumidor tras la 3ª Ola COVID

De las conclusiones obtenidas se observa un incremento en la frecuencia de las compras por este canal desde el inicio de la pandemia. El 57,2% de los encuestados manifiestan que **realizan compras online “varias veces al mes”** actualmente, frente al 40,9% que lo hacían hace un año con esa misma frecuencia.

También en la frecuencia “*Dos o tres veces por semana*”, ya que son un 8,3% los que compran por internet en la actualidad, y un 4,1% los que lo hacían hace un año. **Es decir, las compras online se realizan con más frecuencia y en intervalos de tiempo menores, en el último año.**

¿Con qué frecuencia compraba online hace 1 año?

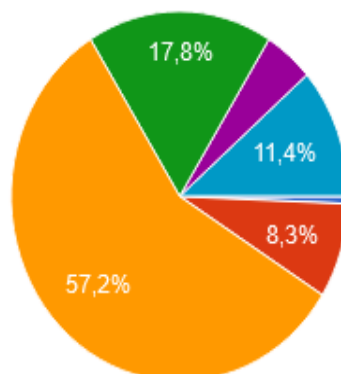
614 respuestas



- A diario
- Dos o tres veces por semana
- Varias veces al mes
- Cada tres meses
- Cada seis meses
- Al menos una vez al año

¿Con qué frecuencia compra online actualmente?

614 respuestas



- A diario
- Dos o tres veces por semana
- Varias veces al mes
- Cada tres meses
- Cada seis meses
- Al menos una vez al año



El Consumidor tras la 3ª Ola COVID

Preguntados qué porcentaje de todas las **compras realizadas en el último año han sido online**, destaca que el 32,4% afirma que *“entre el 30 y el 60%”*, poniendo de manifiesto el **uso habitual de este canal para realizar compras**.

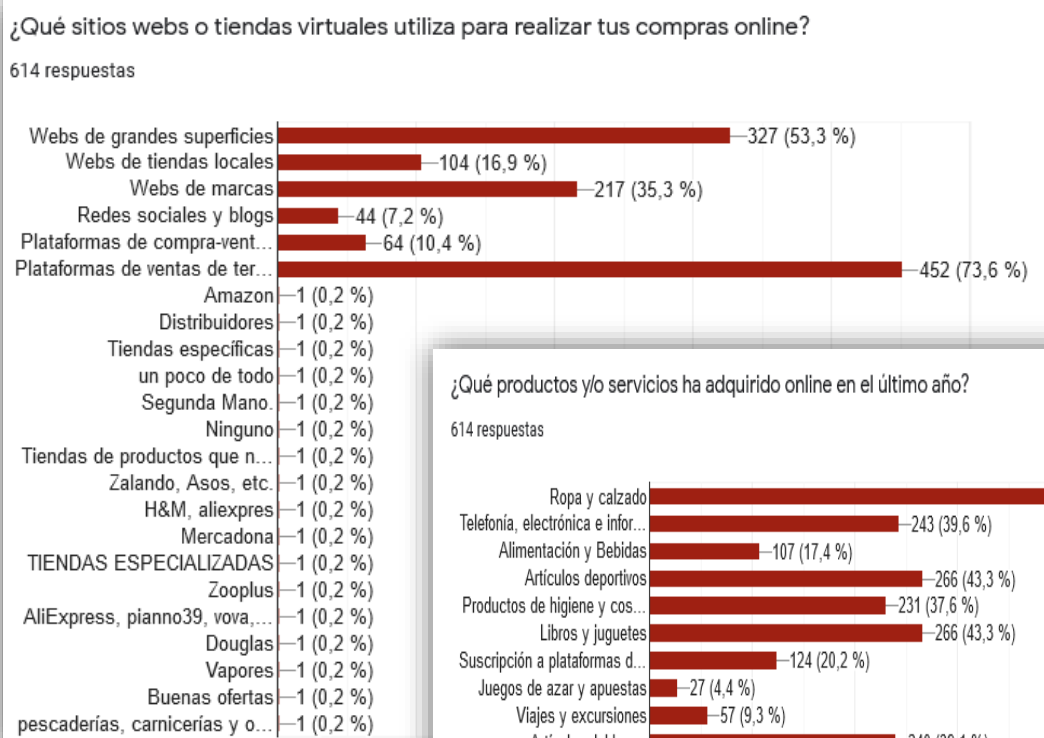
En cuanto a webs y sitios virtuales utilizados, la mayoría de los encuestados se decantan por las **“plataformas de ventas de terceros”**, destacando webs de grandes multinacionales conocidas.

Los productos más adquiridos online, son “Ropa y calzado”. Este dato coincide con los resultados obtenidos en el sondeo anterior realizado sobre *“Hábitos de compra y consumo durante el estado de alarma”*.

Las motivaciones para realizar compras online están relacionadas con la **“comodidad y facilidad”** y **“evitar ir a tiendas físicas”**. Le siguen la búsqueda de *“ofertas y promociones”* y *“mayor variedad de productos”*.

El 71,2% de los encuestados confían en los sitios webs donde adquieren sus productos online, y **el medio más utilizado es la “tarjeta de crédito o débito”**, casi el 80% de los casos. Asimismo, el 68% de los encuestados manifiesta que *“No”* ha tenido controversia alguna en sus compras online.

En cuanto al **derecho de desistimiento**, han respondido un 65,6 % que **“No” lo conocen**. Este desconocimiento puede hacer al consumidor más vulnerable frente a sus compras por este canal de venta. De ahí la importancia de la labor en formación, educación e información en materia de consumo que desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor venimos realizando por toda la geografía extremeña.



Puede consultar el estudio completo en el siguiente enlace:

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2021/05/Estudio-Comportamiento-compras-online.pdf>



Cada vez más atención, formación e información

Este mes presentamos la Mancomunidad de Municipios La Serena.

La Mancomunidad de Municipios “La Serena” cuenta con un total de 26.753 habitantes repartidos entre sus 13 municipios y pedanías: Castuera, Quintana de la Serena, Valle de la Serena, Zalamea de la Serena (Docenario), Monterrubio de la Serena, Esparragosa de la Serena, Malpartida de la Serena, Higuera de la Serena, Cabeza del Buey (Almorchón), Capilla Zarza Capilla, Benquerencia de la Serena (Puerto Hurraco, Helechal, La Nava y Puerto Mejoral) y Peñalsordo.

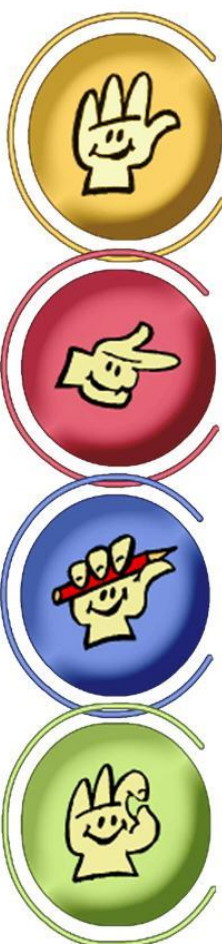
El **Centro Mancomunado de “La Serena”**, pretende acercar a las personas consumidoras los servicios en materia de consumo, mediante una actividad permanente, por la que se intenta conseguir personas libres, conscientes, críticas, solidarias, responsables, comprometidas con su entorno medioambiental, conocedoras de sus derechos y listas para asumir sus responsabilidades en un mundo en cambio permanente. Trabajamos para fomentar su participación, el consumo racional y saludable.

Dentro del área de **atención a las personas consumidoras** a lo largo de lo que va de año se han tramitado un total de 140 **demandas** y 85 **consultas** entre los diferentes sectores de consumo, como; electricidad, telecomunicaciones, seguros, viajes, bancos, vuelos, etc.

Además, se han tramitado varias **solicitudes de hojas de reclamación** por parte de los empresarios de la zona.

Tratamos de llegar al mayor número de personas posibles atendiendo en horario de mañana en la sede de la Mancomunidad, pero también estableciendo un cuadrante de rutas por el resto de localidades de la Mancomunidades acercando así el servicio a los habitantes de las zonas rurales sin necesidad de que ellos se movilicen. Para cualquier consulta, diríjase a su Ayuntamiento. Para mayor eficiencia del servicio contamos con la colaboración de los Ayuntamientos a los cuales aprovechamos para agradecer su encomiable ayuda.

En cuanto a **formación, información y educación en materia de consumo** se realizarán talleres de educación a las personas consumidoras en el ámbito escolar y asociativo, charlas informativas, charlas a empresarios, etc. atendiendo a todos los sectores de población. La actividad formativa presencial se irá retomando a medida que se puedan realizar con la seguridad necesaria.



Noticias de actualidad

USTED
DEBE
SABER

Claves para evitar disgustos en la reserva de los vuelos y las vacaciones de verano

https://www.vozpopuli.com/economia_y_finanzas/claves-reserva-vuelos-hoteles-vacaciones.html

¿Cómo nos afecta la nueva Ley de Consumidores?

<https://www.muypymes.com/2021/05/25/afecta-nueva-ley-consumidores>

Cómo tener una cuenta corriente que le cobre poco o que incluso le devuelva dinero

<https://www.larazon.es/economia/20210525/zfeykavsevp3hnbifwall3dm.html>

La nueva factura de la luz: ¿qué electrodomésticos y dispositivos consumen más energía?

<https://www.diariodenavarra.es/noticias/negocios/economia/2021/05/19/la-nueva-factura-luz-que-electrodomesticos-consumen-mas-727309-1033.html>

Las 'Cláusulas Covid' marcarán las vacaciones veraniegas

<https://es.blastingnews.com/sociedad/2021/05/las-clausulas-covid-marcaran-las-vacaciones-veraniegas-003323812.html>

El fraude con las tarjetas se dispara

https://www.lavozdegalicia.es/noticia/mercados/2021/05/23/fraude-tarjetas-dispara/0003_202105SM23P11991.htm

Protección al consumidor: ¿sabes realmente los derechos que tienes?

<https://blog.selfbank.es/proteccion-al-consumidor-sabes-realmente-los-derechos-que-tienes/>

"El consumidor va a empezar a mirar dónde se fabrican los productos"

<https://www.technologyreview.es//s/13387/el-consumidor-va-empezar-mirar-donde-se-fabrican-los-productos>

Los 'felices veinte' del comercio electrónico: los consumidores compran más y gastan más

https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2021-05-13/comercio-electronico-consumidores-bra_3074531/

La UE alerta a TikTok de posibles infracciones respecto al derecho de los consumidores

<https://www.expansion.com/juridico/actualidad-tendencias/2021/05/28/60b10a68e5fdeab4788b4606.html>

Garantía del taller: caduca a los tres meses o al sobrepasar los 2.000 kilómetros recorridos

https://www.infotaller.tv/reparacion/Garantia-taller-sobrepasar-kilometros-recorridos_0_1548745163.html

El cambio en la fecha de caducidad de los yogures beneficia al consumidor y al planeta

https://www.alimente.elconfidencial.com/consumo/2021-05-14/cambio-yogur-fecha-de-caducidad_3080792/

Guía para recuperar el dinero de un viaje cancelado por el Covid

<https://www.diariovasco.com/economia/tu-bolsillo/viajes-cancelados-covid-recuperar-dinero-20210517163600-nt.html?ref=https:%2F%2Fwww.google.com%2F>

¿En qué punto exacto empieza la usura en las tarjetas 'revolving'?

<https://www.elcorreo.com/economia/tu-economia/punto-exacto-empieza-20210514212821-nt.html>

SIM Swapping, slamming, wangiri... La guía del fraude telefónico

<https://www.movilonia.com/noticias/sim-swapping-slamming-wangiri-la-guia-del-fraude-telefonico/>

USTED
DEBE
SABER



Boletín de Información al Consumidor

CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO EN EXTREMADURA

GERENCIA
C/ San Salvador, nº 9
06800 MÉRIDA
Tlf. 924 00 47 00 - Fax. 924 00 47 17

C.M.C. Sierra Suroeste
Plaza de la Alcazaba, s/n
06380 JEREZ DE LOS CABALLEROS
Tlfno: 683 621 116

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- Fax: 924 45 55 13

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. 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
Telf.: 927 17 22 94 - Fax: 927 56 07 90

C.M.C. Tentudía
Edificio CID-Ronda de Segura de León nº7
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. Municipios Guadiana
Plaza de Hernán Cortés 3
06411 MEDELLÍN
Tlfno.: 924 82 28 10 - Fax: 924 82 27 49

C.M.C. Serv. Soc. de Base Zona de Barros
Pza. de la Constitución, nº 3
06150 SANTA MARTA
Tlfno: 924 69 01 17

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 Montánchez
Avda. Adolfo Suárez, 4
10186 TORRE DE SANTA MARÍA
Tlfno: 927 38 90 32 - Fax: 92738 90 31

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

C.M.C. Comarca de Olivenza
Edificio CIT - C/ Rusia 1-2º planta
06100 OLIVENZA
Tlfno: 924 49 23 05 Fax: 924 49 01 17

C.M.C. Valle del Jerte
Paraje Virgen de Peñas Albas, s/n
10610 CABEZUELA DEL VALLE
Telf.: 927 47 21 34

C.M.C. Río Bodión
Avda. de los Camareros, 47
06300 ZAFRA
Telf.: 924 55 01 46

C.M.C. Lácara - Los Baldíos
Avda. de Colón, 6
06192 VILLAR DEL REY
Telf.: 924 41 40 64

C.M.C. Aguas de Llerena
C/ Santiago, 59
06900 LLERENA
Telf.: 924 87 25 92

C.M.C. La Serena
Edificio CID Avda. de América, 6
06420 CASTUERA
Telf.: 924 76 06 33

C.M.C. Sierra de San Pedro
C/ Pizarro, 16
10500 VALENCIA DE ALCÁNTARA
Telf.: 927 66 81 47

C.M.C. Riberos del Tajo
C/ Real, 62 -2º A
10820 CAÑAVERAL
Telf.: 927 30 04 00

C.M.C. Sierra de Gata
C/ Mayor, 3 1º
10850 HOYOS
Telf.: 927 51 45 83

C.M.C. Valle del Ambroz
C/ Tras de Diego, 20
10700 HERVÁS
Telf.: 927 48 12 71

C.M.C. Siberia
Plaza de España, 22
06650 SIRUELA
Telf.: 924 63 11 94



Boletín de Información al Consumidor

Consortio Extremeño de Información al Consumidor

GERENCIA

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

Tlf. 924 00 47 00
Fax. 924 00 47 17

E-mail: consultasmasamano@salud-juntaex.es

<https://saludextremadura.ses.es/masamano>

