



Consorcio Extremeño de  
Información al Consumidor

# BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

Boletín Nº 73. Mayo de 2019

Elaborado por la Oficina de CMC Vegas  
Bajas y CMC Servicios Social de Base zona  
de Barros.

*¡Bono social térmico!*

**Alquiler  
de  
Vehículos.**

*¡Régimen gratuito de cuentas de pago!*



Mª Luisa Pérez Vidal  
1945  
Guijo de Santa Bárbara

**MAYO**  
*Telefonía.*

*"...antiguamente en el pueblo donde crecí, El Guijo de Santa Bárbara, para hablar por teléfono, había que ir a una casa, que era como una centralita, donde te comunicaban con quien quisieras hablar y ahora cómo han cambiado las cosas, teléfonos por todos lados..."*

## En este número:

- Entrevista del mes: Antonio Castañón, encargado de la empresa de alquiler de vehículos Vitalquiler, de Almendralejo.
- Información sobre alquiler de vehículos.
- Noticias de actualidad.
- Cada vez más formación, información y educación.

visite nuestra web



www.masamano.com



## **Antonio Castañón.**

**Encargado de la empresa Vitalquiler,**

**Almendralejo.**

### **¿Qué les diferencia de otras grandes compañías internacionales de alquiler de vehículos?**

Nos puede diferenciar la cercanía con el cliente creando un vínculo muy familiar. Llegar a pequeñas poblaciones donde no llegan grandes compañías.

### **¿Qué requisitos son necesarios para poder alquilar uno de sus vehículos?**

Los requisitos para alquilar serían disponer de tarjeta de crédito, edad mínima de 23 años y más de 2 años de carnet de conducir.

**Para ello debemos tener en cuenta datos muy importantes como disponer de tarjeta de crédito, (no de débito) para poder alquilar, política de combustible, la asistencia en carretera o la posibilidad de disponer de vehículo de sustitución si el alquilado sufre alguna avería...se les brinda toda esa información al cliente desde su empresa?**

Con respecto al combustible trabajamos con el llamado lleno-lleno, todos nuestros vehículos los entregamos con el depósito lleno igual que lo tiene que entregar el cliente a la hora de la devolución.

En el tema seguro, toda nuestra flota dispone de un seguro todo riesgo con franquicia, el cliente es informado en el momento del alquiler de los teléfonos de asistencia 24 horas los 365 días del año.

### **¿Cree que los trámites para alquilar un coche son claros y sencillos?**

Los trámites para alquilar en nuestra empresa son muy claros, sencillos y rápidos, en unos 5 minutos el cliente ya puede disponer del vehículo alquilado.

**¿Considera que los usuarios tienen claro que seguro contratar para el coche de alquiler? Vale la pena pagar franquicia?**

En nuestra empresa no hay opción de pagar un seguro u otro, nosotros disponemos del seguro a todo riesgo para todos nuestros clientes en la que se deposita una pequeña fianza en concepto de franquicia que es abonada al devolver el vehículo en el mismo estado que se recogió.

**Parece ser que se usa cada vez mas internet para los contratos de alquiler ¿Qué hay de verdad en ello?**

Nosotros no utilizamos internet para contrato de alquiler, para ello utilizamos un programa de gestión y tenemos un trato directo con el cliente.

**Podría hablarnos del perfil de sus clientes, cuál es el principal motivo por el que usan sus servicios?**

Nuestros clientes habituales son grandes y pequeñas empresas que necesitan alquilar en momentos puntuales igual que el cliente particular para vacaciones, mudanzas etc.

**Por último, ¿que opinión tiene de organismos de consumo regionales como el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor?**

Creo que este tipo de entidades son necesarias para la población en general porque gracias a ellas conocemos nuestros derechos como consumidores y en nuestro caso es de mucha ayuda porque antes de venir a informarse a nuestra empresa ya saben que no hay ningún riesgo y conocen sus derechos y obligaciones, en general los clientes cada vez vienen más informados.



Alquilar un coche es una opción relativamente barata de desplazarse en nuestro lugar de vacaciones o temporalmente disponer de un vehículo a nuestra disposición cuando lo necesitamos. Las empresas de alquiler de vehículos disponen de páginas web, en ocasiones, muy poco transparentes donde hacer reservas online que se materializan en un punto de venta físico en lugares concurridos como aeropuertos, estaciones de tren, centros turísticos, etc.



Sin embargo, **son muchas las sorpresas que nos llevamos los consumidores cuando vamos a concretar la reserva en forma de pagos suplementarios** que no nos queda más remedio que aceptar si queremos tener el coche de alquiler, y también **cláusulas abusivas** a juicio de las autoridades de consumo.

## CONSIDERACIONES PREVIAS

- ⇒ Compruebe que las **condiciones del alquiler del vehículo se ajustan a sus pretensiones**.
- ⇒ Debe tener en cuenta que **el precio anunciado del alquiler debe incluir todos los cargos** obligatorios que permitan al conductor manejar el vehículo (seguro obligatorio de responsabilidad civil, cargo por conductor joven, etc.).
- ⇒ Así mismo, debe prestar atención a la **forma de pago**, depósito de seguridad, pago anticipado, gastos de combustible, servicios opcionales ofertados (como silla para niños, GPS, etc.), condiciones del seguro obligatorio de responsabilidad civil (de personas y bienes), cantidad y condiciones del reembolso de la franquicia, garantías (seguro a pasajeros); o **exclusiones** (daños al conductor, seguros incluidos en el alquiler), cobertura, exclusiones y precios de otros seguros opcionales ofertados.
- ⇒ Exija que todos los defectos detectados (ralladuras, golpes, etc.) sean anotados detalladamente antes de recoger el vehículo y conserve una copia del informe donde se relacionen los mismos (**revise el vehículo si fuera necesario**).

### **ANTES DE FIRMAR EL CONTRATO:**

El arrendador deberá siempre entregar al consumidor un **presupuesto** sin compromiso.

Este **presupuesto** debe incluir la siguiente información:

- Fecha, lugar y hora para la entrega y devolución del vehículo.
- Nombre, dirección, teléfono y correo electrónico (si lo alquila por Internet) de la empresa de alquiler.

- Principales características de la oferta, incluyendo su período de validez, el período de alquiler y la categoría y modelo del vehículo.
- En su caso, servicios o productos adicionales contratados.
- Seguros opcionales.
- Precio total con IVA incluido y una relación detallada con el precio de cada servicio adicional contratado (ej. seguros opcionales).
- Cantidad exigida para el depósito o pre-autorización de la tarjeta de crédito para hacer frente a posibles daños causados al vehículo.
- Descuentos o promociones y sus condiciones.



Los contratos de arrendamiento de vehículos sin conductor deberán celebrarse en los locales u oficinas de la empresa arrendadora, si bien su formalización y la entrega efectiva de los vehículos a los usuarios podrán llevarse a cabo en un lugar diferente, siempre que quede garantizada la contratación previa.

Dichos contratos podrán asimismo ser celebrados en las delegaciones que la empresa arrendadora tenga en hoteles, agencias de viajes, complejos turísticos o centros similares.

A efectos de **control administrativo**, la formalización de los contratos de arrendamiento deberá realizarse de conformidad con las prescripciones establecidas por el Ministro de Obras Públicas, Transportes y Medio Ambiente, debiendo incluirse en aquéllos los datos que dicho Ministro determine.

Las empresas arrendadoras podrán realizar arrendamiento de sus vehículos utilizando la colaboración de otras empresas arrendadoras que contraten directamente con los clientes.

Si el modelo de vehículo reservado no está disponible, exija otro modelo sin incremento de precio, aunque el modelo sea de una categoría superior.

Puede ocurrir que:

- El vehículo esté en una categoría inferior: el precio debe reducirse en relación al modelo que le ofrezcan.
- El vehículo no cumpla con los requisitos previstos en el contrato (automático, cuatro puertas, etc.): puede negarse a ello y dar por cancelada la reserva y exigir, en su caso, el dinero abonado por adelantado. Si esta situación le ha perjudicado, puede solicitar una compensación.

Si el vehículo presenta algún daño (arañazos, golpes, etcétera), es fundamental que se anoten en todas las copias del contrato los daños encontrados, o se anexe en documento adjunto los resultados de la inspección antes del alquiler. Esta inspección es fundamental si quiere evitar posibles cargos por daños de los cuales no es responsable.

Este documento debe estar firmado por las dos partes.



## Condiciones económicas:

Los precios de la actividad de arrendamiento de vehículos sin conductor no estarán sujetos a tarifa administrativa, si bien las empresas arrendadoras de vehículos de turismo deberán tener expuestos al público dichos precios con arreglo a las normas que a tal efecto establezca el Ministro de Obras Públicas, Transportes y Medio Ambiente.

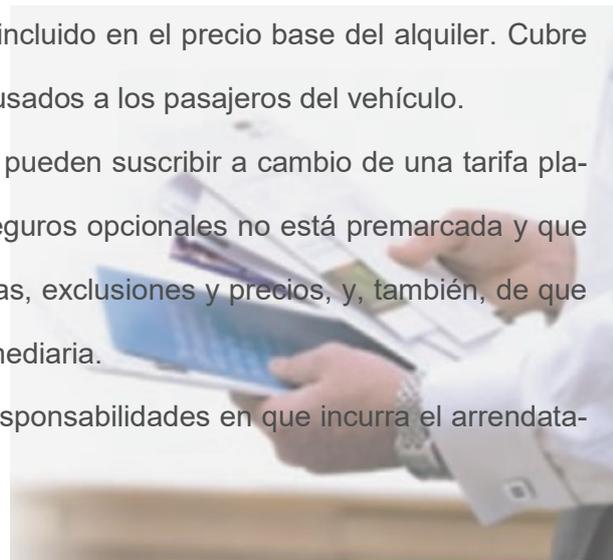
- **Depósito de seguridad, franquicia o preautorizaciones de su tarjeta de crédito.** El depósito o bloqueo de una cantidad en su tarjeta de crédito se destina a cubrir los posibles daños que puedan ocurrir durante el periodo de alquiler o cualquier facturación adicional que pueda suceder como limpieza, pérdida de llaves, etc. Antes de firmar el contrato (bien durante el proceso de reserva, si lo hace por Internet, o en el punto de alquiler) la compañía deberá informarle de la cantidad que tendrá que entregar como depósito o que le bloquearán de su tarjeta por este concepto, y la finalidad o posibles gastos potenciales a los que se destina. Cualquier restricción aplicada al uso de su tarjeta de crédito/débito deberá ser explicada en el proceso de reserva además de en las condiciones generales del alquiler.
- **Pago anticipado.** En el caso de que el usuario pague con tarjeta de crédito el propietario puede solicitar un anticipo de alquiler. Es una manera de comprobar la solvencia del arrendatario y tiene en cuenta el valor del vehículo asignado.

## Seguro:

El seguro de responsabilidad civil es obligatorio y debe estar incluido en el precio base del alquiler. Cubre lesiones o daños sufridos por terceros, así como los daños causados a los pasajeros del vehículo.

Las empresas de alquiler ofrecen seguros adicionales que se pueden suscribir a cambio de una tarifa plana diaria. Asegúrese de que la opción para contratar estos seguros opcionales no está premarcada y que le ofrecen información clara y transparente sobre las coberturas, exclusiones y precios, y, también, de que no ha contratado las mismas coberturas con la empresa intermediaria.

En caso de pérdida, robo o daños al vehículo alquilado, las responsabilidades en que incurra el arrendatario difieren considerablemente de un contrato a otro.



Por ello es esencial prestar atención a las garantías o las exclusiones del contrato ya que pueden surgir diversas situaciones:

- No ha suscrito un seguro opcional: si usted causa daño a terceros (pasajeros del vehículo, otro vehículo, peatón, etc.) el seguro de responsabilidad civil incluido en el precio del alquiler, cubre las lesiones personales y los daños sufridos pero no los del vehículo alquilado.

Sí tiene un seguro opcional: el seguro opcional suele cubrir los gastos en casos de avería o daños al vehículo y, en ocasiones, también el robo aunque estos seguros pueden ser independientes.

## **Política de combustible:**

Si la compañía de alquiler le ofrece varias opciones, se recomienda elegir la opción lleno/lleno (entrega con el depósito de combustible lleno y devolución también lleno), sin que esta elección vaya ligada a paquetes con otros servicios que requieran cargos adicionales para el consumidor. Esto le permite saber de antemano que el precio del combustible no va a repercutir en el precio del alquiler. Otras opciones serían posibles siempre que la compañía las ofrezca como segunda opción e indique el precio del combustible desde el comienzo del proceso de reserva, o antes de firmar el contrato, y, si no puede calcularlo razonablemente

de antemano, la manera en que se determina. También deberían informarle si conlleva gastos de repostaje y el coste de los mismos.

## **LA DEVOLUCIÓN DEL VEHÍCULO:**

- Es recomendable devolver el vehículo en la fecha y hora convenida en el contrato. Entréguelo con tiempo suficiente para inspeccionarlo con el agente de la compañía de alquiler y, de esta forma, evitar que le carguen gastos por posibles daños de los que no es responsable o con los que no está de acuerdo con la valoración que ha hecho la compañía.

En caso de daños al vehículo en la inspección post alquiler, la compañía debería enviarle las evidencias del daño alegado antes de efectuar los cargos en su tarjeta e indicarle cómo calcula los costes de la reparación.

- Debe conocer las condiciones y responsabilidades aplicables en caso de devolución del vehículo más allá de la fecha programada, que deben figurar en su contrato de alquiler.

Revise el estado del vehículo en presencia del arrendador.



# Reclamaciones

En caso de tener que presentar una reclamación, como primer paso, diríjase al **servicio de atención al cliente de la empresa de alquiler** y guarde una copia de su reclamación.

En segundo lugar, diríjase a los **organismos de Consumo**, donde podrá presentar una reclamación, o a cualquiera de los organismos de resolución alternativa de conflictos que den cobertura al comerciante y cuya información debe aparecer en las condiciones generales aplicables al alquiler y en la web del comerciante, si la hubiera.

**Y si no está conforme con el servicio, no dude en hacer valer sus derechos...**

Recuerde que la reclamación se puede presentar en los servicios de consumo de nuestra comunidad, Instituto de Consumo de Extremadura, o cualquier oficina del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

## CONSEJOS ÚTILES

Si va a alquilar un vehículo, revise a fondo tanto el estado en el que le entregan el coche como la información que recoge el contrato de alquiler. Comprobar detalles como el precio final, la cobertura del seguro o el lugar de la devolución del coche, antes de retirar el vehículo, puede ahorrarle muchas sorpresas.

- ⇒ **Lea detenidamente en qué consiste el contrato de alquiler de coche** con fines turísticos. Muy resumidamente, se trata de un contrato por el que el propietario del coche te confía el vehículo por un precio convenido de antemano, con condiciones bastante abusivas, y a la espera de que se lo devuelvas en idéntico estado de cómo te lo entrega.
- ⇒ **No prestar excesiva atención al precio inicial que te muestren en la pantalla** del ordenador, ya que, no incluirá el seguro a todo riesgo que te cubrirá de cualquier daño tuyo o de terceros en el coche. **Fíjate siempre en el precio final con el seguro a todo riesgo incluido** para estar tranquilo.
- ⇒ **Disponer de una tarjeta de crédito con saldo suficiente** para atender el “depósito” de dinero requerido por la misma para tu alquiler concreto (el importe dependerá de tu edad, carné, tipo de coche, duración del contrato, etc.). Si no tienes saldo en tu tarjeta te pedirán otra tarjeta (recuerda que no podrá ser de débito, ya que las compañías sólo aceptan las que tienen crédito) y si no tienes ninguna, te quedarás plantado y ¡¡¡sin coche!!!

⇒ **Comparar precios en las webs de comparación de alquileres de coches.**

Ojo con la **política de combustible**. La práctica (abusiva) más común de las compañías de alquiler es la de tener que **adelantar el pago del depósito de combustible lleno al recogerlo en el aeropuerto**, aunque en las páginas web nunca se dice nada al respecto ni se publicita en el precio final que el usuario ve online. Además algunas compañías incluyen dentro del pago adelantado del combustible una comisión por gestión que no se anuncia en el momento de la reserva (pagas en total mucho más de lo que el depósito de gasolina de tu coche admite, a precios de mercado).

⇒ **Contratar el alquiler por períodos completos de 24 horas** ya que entregarlo una hora más tarde significará pagar un día más, aunque solo te pases una hora respecto de la hora de recogida original del coche.

⇒ Y otro consejo más, **entregar el coche en la misma oficina donde hiciste la recogida**. El precio final ofrecido en la página web de las empresas de alquiler de coche no se ajusta al precio real del servicio si se devuelve el coche en otra sucursal distinta de la de recogida o fuera del horario de oficina.

⇒ Ojo con no tener edad o **antigüedad suficiente en el carné de conducir**, o en usar el coche en caminos no autorizados (por ejemplo, para ir a una playa por un camino) o con embarcar en un ferry el coche, etc. Por ejemplo, algunas compañías te obliga a tener más de 21 años y hasta los 25 te cobra un suplemento diario. También te obliga a tener un mínimo de un año con el carné. Por tanto, lee y pregunta cualquier duda ya que si tienes un percance en estas condiciones podrás no estar cubierto por el contrato o el seguro y pagará tu tarjeta de crédito.

⇒ Por último, **ojo con tu conducción a la hora de pasar por peajes** (de los que te cobran vía la matrícula y tienes tú que pagar hasta 24 horas después online), si tienes cualquier **sinistro**, o con las **multas de tráfico y multas de aparcamiento** por infracciones en las que puedas incurrir durante el alquiler. Además de pagarlas con tu tarjeta (a posteriori), la empresa de alquiler te cobrará una comisión por la gestión de las mismas (incluso para darte ayuda en carretera).

## CLAUSULAS ABUSIVAS:

Estas son las **cuatro cláusulas abusivas más típicas de sus contratos según un informe del Centro Europeo del Consumidor en España** tras recibir un elevado número de reclamaciones contra compañías españolas de alquiler de vehículos:

**1.-Política de combustible:** La cláusula abusiva más común es la de tener que **adelantar el pago del depósito de combustible lleno, aunque en las páginas web nunca se dice nada al respecto ni se publicita en el precio final que el usuario ve online**. Además algunas compañías **incluyen dentro del pago adelantado del combustible una comisión por gestión que no se anuncia en el momento de la reserva**.

En la práctica si el consumidor entrega el coche con el depósito lleno la compañía no le devuelve el importe del combustible no consumido, alegando que es su responsabilidad leer los términos y condiciones, y, en consecuencia, saber que debe devolverlo vacío.

El Centro Europeo del Consumidor en España considera que dicha cláusula, puede ser abusiva por falta de reciprocidad en los términos que define el artículo 87.5 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

**2.-Precio final de la reserva on line:** El precio final ofrecido en la página web de las empresas de alquiler de coche no se ajusta al precio real del servicio si se devuelve el coche en otra sucursal distinta de la de recogida o fuera del horario de oficina.

En estos dos casos muchas compañías omiten incluir el cargo extra, dando lugar a una posible práctica comercial desleal engañosa, tipificado como tal por los artículos 4.1. y 7 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, por omisión de la obligación de información.

**3.-Pagos por prestación de servicios tras la devolución del vehículo:** Hay situaciones de indefensión de los consumidores tras la devolución del vehículo cuando la agencia hace cargos en la tarjeta de crédito del consumidor si a su juicio se entrega el vehículo sucio o por daños menores. Este cargo está previsto por la letra pequeña de las condiciones generales pero no se detalla visiblemente a los usuarios en la página web de la agencia.

**4.-Condiciones de pago:** En los contratos de las empresas de alquiler de coches también hay cláusulas que limitan las condiciones de pago al aceptar solamente tarjetas de crédito, no admitiendo y rechazando las tarjetas de débito y el pago en efectivo.





Mancomunidad Integral Tierra de Barros

La Mancomunidad Integral de Servicios “Vegas Bajas”, ubicada al noroeste de la provincia y limitando al norte con la provincia de Cáceres, al sur con Tierra de Barros, al este con la Mancomunidad Municipios Centro, está constituida por un total de doce municipios: Esparragalejo, Puebla de la Calzada, La Garrovi-lla, Pueblonuevo del Guadiana, Montijo, E.L.M. de Barbaño, Lobón, E.L.M de Guadajira, Talavera la Real, Torremayor, Valdelacalzada y Guadiana del Caudillo.

Tiene su sede en **Montijo** y cuenta con una población de 42,724 habitantes aproximadamente

En esta Mancomunidad el Río Guadiana ,la autovía N-V Madrid- Lisboa, y ser territorio de transición con la provincia de Cáceres son tres elementos que han conformado la realidad de esta Mancomunidad que se dispone entorno a Montijo, centro industrial y de servicios comarcales, si bien existen otros municipios que están participando de un gran auge poblacional, siendo considerados también sedes de centros de trabajo, como Talavera la Real, Puebla de la Calzada y Lobón. Esto viene también determinado por la mejora de las infraestructuras (semilleros de empresas, autovía etc.) y cercanías a la ciudad de Badajoz y Mérida.

Situada en un buen enclave geográfico, ya que, está cruzada por importantes vías de comunicación, la base sobre las que viene pivotando el desarrollo de la Mancomunidad y sobre las que descansará el futuro depende básicamente de sus recursos y tradiciones agrarias, su alta dotación de servicios etc...

La Mancomunidad Integral Tierra de Barros fue disuelta el pasado año 2014, habiéndose integrado la mayoría de los municipios en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base que engloba a los siguientes municipios: Aceuchal, La Albuera, Almendral, Corte de Peleas, Entrín Bajo, Solana de los Barros, Santa Marta y Villalba de los Barros. Con una población de 23.000 habitantes aproximadamente, prestando atención el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en la mayoría de las poblaciones desde el año 2011.

En general podemos hablar de una población participativa e involucrada en actividades de formación al consumidor, por lo que van adquiriendo cada vez más conocimiento sobre sus derechos y obligaciones en esta materia.

## Este mes presentamos la formación realizada en el CMC Vegas Bajas y Servicios Sociales de Base Zona de Barros.

También se observa interés de los **empresarios** de la zona por conocer la legislación vigente en materia de consumo y saber cómo actuar cuando un consumidor le plantea una reclamación o queja.

Desde los Centros Mancomunados de Consumo pertenecientes a estas Mancomunidades se tramitaron en el año 2018 unas 500 reclamaciones, cuyas materias principales continúan siendo energía y telecomunicaciones.

Además realizamos semanalmente un programa de consumo en Radio Aceuchal y colaboramos con publicaciones de la zona como “Crónicas de un pueblo” y “Ventana Digital”.

Por último los técnicos del servicio de consumo realizan un servicio de rutas a todos los pueblos de las dos Mancomunidades a demanda a través de cita previa dos semanas al mes.



Cada vez más atención, formación e información

USTED  
DEBE  
SABER



## Información sobre el **BONO SOCIAL TÉRMICO**

El bono social TÉRMICO es una ayuda que se concede directamente desde el gobierno a los beneficiarios del bono social eléctrico que lo sean a fecha 31 de diciembre del año anterior.

Su finalidad es ayudar a las personas, que se encuentran en situación de vulnerabilidad, en los gastos de calefacción, agua caliente y cocina.

**Los beneficiarios lo recibirán de una sola vez, un único pago anual, que se llevará a cabo durante el 1º semestre de cada año.** Este año, el Ministerio para la Transición Ecológica, informará directamente a los beneficiarios de la ayuda y las pagará durante el 1º semestre.

**En 2019 tendrán derecho aquellos clientes que tengan concedido el bono social eléctrico con anterioridad a 31 de diciembre de 2018.** Para los usuarios a los que les hayan concedido el bono social eléctrico durante 2019 tendrán derecho a la ayuda térmica en el 1º semestre de 2020.

El bono social TÉRMICO es una *ayuda a percibir*, a diferencia del bono social ELÉCTRICO que es un descuento en la factura.

Tal como aparece reflejado en la tabla, **el importe de la ayuda** varía en función de la zona climática donde se resida y del grado de vulnerabilidad. Esta ayuda oscila entre **25 y 123.94 euros**.

**Las Comercializadoras de electricidad NO GESTIONAN EL BONO SOCIAL TÉRMICO**, sólo informan. Una vez solicitado, será el Ministerio para la Transición Ecológica e que informará por carta a cada beneficiario del importe a percibir y como cobrarlo.

Para los que tengan domiciliado el pago de la factura de la luz, se lo abonarán en esa misma cuenta.

Los que no lo tengan domiciliado, deberán comunicar al Ministerio los datos bancarios.

## Mapa con las distintas zonas climáticas



La cuantía de la ayuda a percibir, en función de la zona climática en la que reside, y de su consideración de vulnerabilidad, es la siguiente:

Zona Climática	Consideración	Ayuda (€)
Alfa	Vulnerable	25
Alfa	Vulnerable Severo	40
Alfa	Riesgo de exclusión social	40
A	Vulnerable	29
A	Vulnerable Severo	46,40
A	Riesgo de exclusión social	46,40
B	Vulnerable	37,68
B	Vulnerable Severo	60,29
B	Riesgo de exclusión social	60,29

Zona Climática	Consideración	Ayuda (€)
C	Vulnerable	49,84
C	Vulnerable Severo	79,74
C	Riesgo de exclusión social	79,74
D	Vulnerable	67,56
D	Vulnerable Severo	108,10
D	Riesgo de exclusión social	108,10
E	Vulnerable	77,46
E	Vulnerable Severo	123,94
E	Riesgo de exclusión social	123,94

Para más información accede a la web:

<http://www.bonotermioc.gob.es>

USTED  
DEBE  
SABER

## ***Información sobre el régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera.***

Tras la publicación en el BOE del **Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo** que regula las cuentas bancarias gratuitas que estarán disponibles para personas en situación de vulnerabilidad, aprobado el pasado 22 de marzo, las mismas estarán disponibles a finales de este mes de abril.

Estas cuentas de pago básicas incluirán servicios bancarios como la domiciliación de la nómina, una tarjeta de débito, retirar efectivo en cajeros y realizar transferencias dentro de la unión europea.

La creación de estas cuentas viene propiciada por el marco europeo de la directiva de Cuentas de Pago Básicas que, con el fin de alcanzar la plena inclusión financiera, establece el derecho de todos los ciudadanos a disponer de una cuenta de pago básica a un precio razonable.

### **¿A quién van dirigidas?**

Estas cuentas estarán disponibles para personas en situación de vulnerabilidad o en riesgo de exclusión social. Para determinar quién puede optar a ellas, se evaluará la renta y el número de miembros de la unidad familiar, utilizando el Indicador de Rentas de Efectos Múltiples (IPREM), por lo que en esencia el criterio es el mismo que para acceder a la Justicia gratuita.

**Por ello, podrán acceder a ellas aquellas personas: que vivan solas y cuya renta no supere dos veces el IPREM (12.780,36 euros al año); hogares de dos y tres miembros que no superen en 2,5 veces el IPREM (15.975,33 euros) y unidades familiares integradas por cuatro o más miembros que no superen en tres veces el IPREM (19.170,39 euros).**

Si no es posible presentar esta documentación, se aceptará también un informe de los servicios sociales del Ayuntamiento.

### **Precios y límites**

Como máximo, estas cuentas podrán tener un **precio de 3 euros al mes**, similarmente a lo fijado en otros estados europeos, y deberá cubrir todos los servicios, aunque tendrá un límite para transferencias y domiciliaciones de 120 operaciones anuales

Las entidades bancarias tendrán además la obligación de informar y ofrecer la apertura de estas cuentas en las condiciones legalmente establecidas a aquellas personas que lo soliciten y acrediten su situación.



## Duración de la gratuidad

1. La gratuidad de la cuenta de pago básica se mantendrá durante el periodo de **dos años a contar desde la fecha de los efectos de su reconocimiento**, salvo que la entidad pueda acreditar que el cliente ha dejado de estar dentro de colectivo de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera.

Con dos meses de antelación a la conclusión de este periodo, la entidad de crédito podrá obtener telemáticamente, conforme al artículo 4.3 o, cuando no resulte posible, solicitará del cliente que actualice la información señalada en el artículo 4, que deberá aportarla a la entidad en el plazo de un mes desde la recepción de la solicitud.

2. Acreditado el mantenimiento de la situación de especial vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera prevista en el artículo 3 en el plazo señalado en el apartado anterior, **la gratuidad se prorrogará por sucesivos periodos de dos años.**

3. Transcurrido el plazo señalado en el apartado 1 sin que haya podido obtenerse la información señalada en el artículo 4 o constatada la falta de concurrencia de alguna de las circunstancias señaladas en el artículo 3, **el cliente perderá el derecho a la gratuidad de la cuenta de pago básica.**

4. La entidad de crédito informará al cliente, **con al menos quince días de antelación a la finalización del plazo de dos años al que se refiere el apartado 1, de la prórroga de la gratuidad de la cuenta de pago básica o de la pérdida de tal derecho de conformidad con lo previsto en el apartado 3.**

**La LOE y la Ley Defensa de los Consumidores detallan las garantías de una reforma integral**

<https://www.estrelladigital.es/articulo/comunicados/loe-ley-defensa-consumidores-detallan-garantias-reforma-integral-reformas-syr/20190424190439368477.html>

**El 20% de los consumidores no sabe si paga servicios adicionales en su recibo de la luz**

<https://www.lavanguardia.com/vida/20190429/461931441587/economiaenergia--el-20-de-los-consumidores-no-sabe-si-paga-servicios-adicionales-en-su-recibo-de-la-luz-segun-ocu.html>

**Los bancos deben ofrecer desde hoy las cuentas de pago básicas gratuitas para colectivos vulnerables**

<https://www.europapress.es/economia/finanzas-00340/noticia-bancos-deben-ofrecer-hoy-cuentas-pago-basicas-gratuitas-colectivos-vulnerables-20190423185203.html>

**Derechos de los usuarios de electricidad**

<https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/derechos-de-los-usuarios-de-electricidad>

**Si tienes una llamada perdida desde un prefijo 225, 233, 234, 355 o 387, no la devuelvas: es un fraude**

<https://www.salamanca24horas.com/texto-diario/mostrar/1392694/tienes-llamada-perdida-desde-prefijo-225-233-234-355-387-no-devuelvas-fraude>

**Seguro de viaje: cómo contratarlo, cómo usarlo y cómo reclamar en caso de problemas**

<https://www.20minutos.es/noticia/3599977/0/seguro-de-viaje-plus-tranquilidad/>

**El autoconsumo energético, una opción cada día más real**

<https://www.yaencontre.com/noticias/sostenibilidad/autoconsumo-energetico-una-opcion-dia-mas-real/>

**Todas las claves para reclamar contra tu banco, desde la sucursal al Supremo**

<https://www.65ymas.com/economia/banca/claves-reclamar-contra-tu-banco-desde-sucursal-al-supremo-2501-102.html>

**Los alimentos de marca blanca con mejor relación entre calidad y precio, según la OCU**

<https://www.abc.es/economia/abci-alimentos-marca-blanca-mejor-relacion-entre-calidad-y-precio-segun-201904232314-noticia.html>

**El supervisor obliga a la banca a rectificar 160 anuncios por publicidad engañosa hasta marzo**

[https://elpais.com/economia/2019/04/24/actualidad/1556119021\\_447489.html](https://elpais.com/economia/2019/04/24/actualidad/1556119021_447489.html)



Consorcio Extremeño de  
Información al Consumidor

## **CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO**

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

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

### **C.M.C. Valle del Alagón**

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

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

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

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

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

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

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

### **C.M.C. Campiña Sur**

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

### **C.M.C. Tentudía**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

C/ Infanta Cristina, s/n  
06220 VILLAFRANCA DE LOS BARROS  
Tífono: 924 52 09 75 - Fax: 924 52 09 76

### **C.M.C. Comarca de Trujillo**

C/ Fray Jerónimo de Loaisa, 46 bajo  
10200 TRUJILLO  
Tífono: 927 32 33 15 - Fax: 927 32 34 16

### **C.M.C. Sierra de Montanchez**

Avda. Adolfo Suárez, nº 4.  
10186 TORRE DE SANTA MARÍA  
Tífono: 927 38 90 32 - Fax: 927 38 90 31

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

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

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

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

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

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

**Póngase en contacto  
con nosotros:**

## **GERENCIA**

**C/ Adriano, Nº 4, 1º planta.**

**06800 Mérida**

**Badajoz**

**Tif. 924 00 47 00**

**Fax. 924 00 47 17**

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

**web: [www.masamano.com](http://www.masamano.com)**