

# BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

Boletín Nº 61. Mayo de 2018

Elaborado por la Oficina de CMC Municipios  
Guadiana.

No dude en dirigirse a nuestras  
oficinas para realizar una  
consulta o presentar una  
reclamación o denuncia en  
materia de consumo.

**¡Cada vez más atención!**



**Servicios de reparación  
urgente a domicilio.**

**¡Información sobre el nuevo  
bono social eléctrico!**

## En este número:

- Entrevista del mes: D. José Alonso Gómez Gerente de la empresa Alonso Foncal S.L.U., de Logroñán.
- Información sobre los servicios de reparación urgente a domicilio.
- Información sobre el nuevo bono social eléctrico.
- Noticias de actualidad.
- Cada vez más formación, información y educación.

visite nuestra web



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



## ***D. José Alonso Gómez.***

***GERENTE DE LA EMPRESA ALONSO FONCAL S.L.U.***

### **¿Cuánto tiempo hace que desarrolla usted su actividad?**

Pues todo comenzó hace 45 años cuando mi padre después de aprender el oficio se puso a trabajar como autónomo, ya desde niño me iba con él, cuando los estudios me lo permitían, y fue en el año 2.000 cuando se fundó la empresa ALONSO FONCAL S.L.U, abriendo nuestro campo de trabajo a todo lo que demandan nuestros clientes en cuanto al confort en sus viviendas. También hemos ido ampliando nuestro ámbito geográfico de trabajo, hasta llegar allá donde nuestros servicios son solicitados.

### **¿Qué servicio de reparación urgente es el más demandado por sus clientes?**

Fugas de agua, atrancos en tuberías y bajantes, así como reparaciones de calefacción, calderas y calentadores.

### **¿El consumidor solo busca la rapidez en este tipo de servicios?**

Aunque es importante la celeridad en este tipo de reparaciones, mis clientes buscan, además, un servicio de calidad, experiencia y confianza que les da una empresa que lleva prestando servicio durante muchos años.

## **¿En cuánto tiempo suele su empresa solucionar el problema a un consumidor que le demanda una reparación urgente?**

Intentamos dar solución en el tiempo más breve posible (horas).

## **¿Cree usted que sus clientes son consumidores satisfechos?**

Sí. No es habitual tener problema con nuestros clientes, pero en el caso de surgir una discrepancia comercial, intentamos solucionar el problema de forma amistosa de modo que nuestros clientes estén satisfechos con el servicio.

## **¿Además de su actividad de fontanería, tiene usted alguna otra actividad?**

- Calefacción.
- Bioenergía.
- Gas (instalaciones y revisiones periódicas)
- Aire Acondicionado.
- Piscinas.
- Venta de electrodomésticos.
- Colchonería
- Hostelería.

## **¿Qué opinión tiene usted sobre el servicio que presta el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor?**

Todo lo que sea acercar los servicios de la Administración a las zonas rurales, es ventajoso para los consumidores, y desde mi punto de vista como empresario, considero además, nos puede resultar útil para resolver las controversias o dudas que nos puedan surgir en esta materia.

## **¿Qué opinión tiene usted sobre el Boletín Digital de Consumo?**

Me parece un medio eficaz para llegar a los consumidores y mantenerles informados sobre temas de actualidad o interés en materia de consumo que manejamos en nuestro día a día.

# Servicios de reparación urgente a domicilio.

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor creemos de vital importancia estar informados sobre la prestación del servicio de reparación urgente a domicilio, instando a los consumidores a informarse de sus derechos y deberes, con el fin de evitar posibles fraudes a este respecto.

Haremos referencia a las empresas que prestan servicios de reparación a domicilio de carácter urgente, entendiendo como tales aquellas que se publicitan como tal actividad y las que prestan un servicio continuado en festivos y también en horarios nocturnos.

Los sectores implicados son muy diversos, desde la reparación de electrodomésticos en general, reparación de instalaciones de la vivienda (fontanería, antenistas, gas, electricistas, aperturas de puertas...), etc.

Estas empresas de reparaciones urgentes en el domicilio aportan una solución rápida a problemas en el baño, la cocina, electricidad... pero hay que seguir una serie de pautas si queremos evitar sorpresas.



## Recomendaciones a tener en cuenta:

Comprobar si el seguro del hogar cubre la avería. Ante una avería en nuestro hogar lo primero que debemos preguntarnos es si nuestro seguro de hogar cubre la reparación. Para ello debemos revisar con detalle todas las condiciones de la póliza.

Hay que revisar a fondo la avería y sopesar la urgencia. La atención en días festivos y en horarios especiales puede llegar a duplicar su precio habitual. En ocasiones, la avería se puede solucionar con facilidad o no corre tanta prisa como para llamar a un servicio de urgencia. Si es posible, se debe intentar que el problema se resuelva en el horario de trabajo habitual para evitar sobrecostes.

*\*Si se nos avería un electrodoméstico, lo primero que debemos hacer es comprobar si está o no dentro de garantía. Si lo está, es recomendable, si queremos que el fabricante nos siga otorgando como válida la garantía sobre el mismo,*



Comprobar si la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo.

Esto supone una garantía para el consumidor, en cuanto a la solución de conflictos que pudieran surgir. Pertenecer a este organismo supone acatar sus decisiones, que son vinculantes para usuarios y profesionales. El Sistema Arbitral de Consumo es el instrumento extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y los profesionales a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los usuarios.

Desconfiar de quienes solo se anuncian con un teléfono. Algunas empresas no tienen una localización física, sino que se anuncian en Internet, ofrecen varios números de teléfono o su única forma de contacto es un número de tarificación adicional y se amparan en un anonimato que les permite cobrar tarifas abusivas. Al no contar con más datos, en caso de que la reparación no sea satisfactoria, el cliente no puede reclamar a este tipo de profesionales. A menudo, estas empresas reparan las averías con piezas usadas o de mala calidad.

La fijación de precios de los servicios de asistencia técnica es libre, pero esta libertad en la fijación de precios no debe ir en detrimento del deber de información al consumidor que recae sobre estas empresas, sobre todo cuando se desplazan a domicilio y más aún si el servicio es urgente.

El técnico debe llevar una hoja informativa con las tarifas donde se especifiquen:

- Los precios por tiempo de trabajo.
- Los gastos de desplazamiento.
- Los precios de otros servicios ofertados.
- Los recargos por urgencia o por prestar el servicio fuera de la jornada habitual.

Gastos de desplazamiento. Los precios de los SAT deben estar a la vista del usuario y disponibles siempre que éste los requiera antes de contratar el servicio (en la reparación a domicilio es difícil, porque el contacto suele ser telefónico, pero puede exigirse que nos los envíen por mail o por fax, o pedir la dirección física del establecimiento para consultarlos en el mismo, o bien su página web).

Asimismo, la ley establece que el listado de precios debe estar sellado por la autoridad autonómica o local competente, incluido el recargo por servicios de urgencias, fuera de horarios laborales o festivos.

Los gastos de desplazamiento serán abonados por el usuario, pero sólo pueden cobrarse una vez, aunque sean necesarios varios desplazamientos por el técnico (por ejemplo, a por piezas).

Gastos por desplazamiento urgente. En caso de urgencia, conviene reflexionar si podemos esperar al día siguiente laboral o no, ya que los recargos que nos pueden cobrar por desplazamiento y reparación pueden ser muy elevados, especialmente en el caso de SAT piratas.

Se desaconseja recurrir a empresas “24 horas” o de “reparaciones urgentes” a no ser que se necesiten realmente, ya que su caldo de cultivo es la desesperación de sus clientes, que pagarán “lo que sea” porque les resuelvan el problema.

Presupuesto previo. Antes de iniciar la reparación y salvo renuncia expresa del consumidor, el prestador del servicio debe elaborar un presupuesto previo, que funciona como orden de trabajo, y debe informar al consumidor que, en caso de no aceptarlo posteriormente, le podrá cobrar el importe de su elaboración. Si el consumidor renuncia a la elaboración del presupuesto, tiene que dejar constancia de ello en el documento, escribiendo, de su puño y letra, “renuncio al presupuesto previo y autorizo la reparación” y firmándolo. En este caso, ante la renuncia de un presupuesto, el profesional debe entregar al cliente una orden de trabajo.

¿Qué datos debe incluir el presupuesto?

- Datos del cliente y de la empresa prestadora del servicio.
- Desglose de los gastos de material, mano de obra, desplazamiento e IVA.
- Precio total con todo incluido.
- Fecha y tiempo que se prevé invertir en la reparación.
- Periodo de validez de la oferta realizada en el presupuesto.
- Periodo de garantía (aunque por ley deberá ser de 3 meses).
- Firma del profesional y del cliente.



Resguardo de depósito. En el supuesto en que fuese necesario retirar del domicilio del consumidor o usuario algún aparato o elemento de éste para su reparación o similar fuera de dicho domicilio, se entregará a aquél un resguardo justificado en el que conste al menos:

- ⇒ Nombre y apellidos o denominación social, domicilio, identificación fiscal y número de teléfono del prestador del servicio.
- ⇒ Nombre, apellidos y domicilio del consumidor o usuario.
- ⇒ Descripción del aparato, elemento u objeto del que se hace cargo el prestador del servicio.
- ⇒ Motivo de la retirada.
- ⇒ Fecha y firma o sello del prestador del servicio.



Hay que exigir una factura detallada. Hay que asegurarse de que en el reverso figure que la reparación tiene una garantía de tres meses. La factura debe incluir los siguientes datos:

- *Nombre, domicilio y CIF de la empresa prestadora del servicio.*
- *Nombre y DNI del técnico prestador del servicio.*
- *Fecha de finalización del trabajo.*
- *Breve descripción de los trabajos realizados.*
- *Desglose del gasto de mano de obra, gastos de material, de desplazamiento e IVA.*
- *Precio total de la obra o reparación.*
- *Periodo de garantía.*
- *Transcripción literal del contenido de las normas reguladoras de la garantía, vigente en cada momento, a los efectos de preservar el derecho de información de los consumidores.*
- *Firmas del técnico y del cliente.*

Ante cualquier problema se debe exigir la hoja de reclamaciones. Las empresas están obligadas a poner a disposición del consumidor hojas de reclamaciones, pero en muchas ocasiones, los técnicos no las llevan consigo.



**Garantía.** Todas las reparaciones o instalaciones están garantizadas por tres meses, siempre y cuando el aparato no sea manipulado por terceros o cuando la avería se produzca como consecuencia de un uso inadecuado.

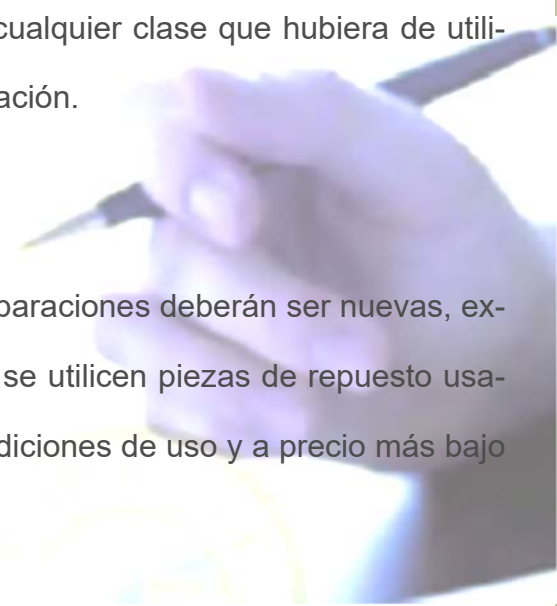
La garantía se entiende total sobre la reparación efectuada y afectará a todos los gastos que se puedan ocasionar, tales como los del transporte que la reparación exija y el desplazamiento de los operarios que hubieran de efectuar dicha reparación siempre que correspondan a los abonados en factura anterior, las piezas de repuesto y material de cualquier clase que hubiera de utilizarse, así como la imposición fiscal que grave esa nueva operación.

**Piezas.** Todas las piezas de repuesto que se utilicen en las reparaciones deberán ser nuevas, excepto si el usuario da su consentimiento por escrito para que se utilicen piezas de repuesto usadas o no originales, siempre que éstas estén en perfectas condiciones de uso y a precio más bajo que las nuevas.

Todos los SAT están obligados a tener a disposición de los clientes los documentos que acrediten el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto, así como ofrecer al usuario y entregarle las piezas de repuesto que hayan sido sustituidas, siempre que la reparación no esté amparada por la garantía del aparato. Están obligados a dar servicio de piezas de repuesto durante al menos 7 años para las piezas funcionales, 5 años para el caso de aparatos cuyo precio de venta no supere los 60 euros y 2 años para las piezas estéticas. Todos los plazos serán contados a partir del cese de fabricación del modelo en cuestión.

*\*Cada vez hay más reclamaciones por parte de los consumidores hacia estos servicios de reparación por los precios abusivos y la falta de información sobre las tarifas que cobran estos profesionales.*

Para solicitar información o poner una reclamación puede usted acudir a cualquiera de las oficinas que el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor tiene por toda Extremadura, acercando a las zonas rurales un servicio de calidad con personal cualificado. También puede acudir al Instituto de Consumo de Extremadura o a las Oficinas Municipales de Consumo.





# EL BONO SOCIAL



**El Ministerio de Industria ha ampliado el plazo para seguir aplicando el antiguo bono social hasta el 8 de octubre.**

**(El plazo actual espiraba el pasado 10 de abril).**

Debido a la escasa difusión y a ciertos problemas surgidos con las solicitudes y su tramitación, el Ministerio ha ampliado el plazo otros 6 meses ya que de los más de 2.000.000 beneficiarios actuales únicamente se han presentado hasta la fecha algo más de 600.000 solicitudes.

El Ministerio ha aceptado unas 300.000 de los 5 millones de hogares que dijo el Ministro que se podrían acoger con el nuevo sistema.

**Además, la Orden del Ministerio aprovecha para modificar los modelos de las solicitudes y corregir así algunas incidencias que surgieron en la aplicación práctica de las mismas y su tramitación.**

Con esta prórroga de seis meses, los consumidores que actualmente estén acogidos al anterior bono social seguirán disfrutando hasta octubre de un descuento en sus facturas, pudiendo acogerse al nuevo bono social según su nivel de renta y circunstancias personales.

***HASTA EL 8 DE OCTUBRE SE APLICARÁ EL BONO A TODOS LOS QUE HASTA AHORA TENIAN DERECHO. (ORDEN ETU 361/2018 Ministerio de Industria)***

USTED  
DEBE  
SABER



***El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor pone en marcha una campaña informativa sobre los centros privados que imparten enseñanza no reglada.***

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor inicia en este mes de mayo una campaña informativa sobre los centros privados que imparten enseñanza no reglada.

La proliferación de la oferta de este tipo de formación y la intervención de nuevos canales que permiten la enseñanza “a distancia” han traído como consecuencia que los consumidores se encuentren cada vez más desinformados e indefensos en este sentido.

Este tipo de servicios de enseñanza viene determinado por la falta de regulación normativa en este sector. A día de hoy, la mayoría de las Comunidades Autónomas no han legislado ni emitido normativa alguna, como es el caso de Extremadura; tan sólo Andalucía y Madrid disponen de regulación específica para las enseñanzas no regladas. A lo anterior hay que añadir el hecho de que normalmente el contrato de formación va unido a un posible contrato de financiación, es por esto, desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor consideramos de vital importancia estar informados a este respecto en cuanto a posibles irregularidades en la información y publicidad que el centro proporcione, irregularidades en la información previa en caso de financiación, o en los contratos propiamente dichos.

Los consumidores deben informarse adecuadamente de la utilización de los servicios y de sus derechos en este ámbito con el fin de corregir las posibles deficiencias detectadas.

**El mercado de la luz operará como la bolsa a partir de junio**

<http://www.eleconomista.es/energia/noticias/9092069/04/18/El-mercado-de-la-luz-operara-como-la-bolsa-a-partir-de-junio.html>

**Las reclamaciones contra las ofertas convergentes de las telecos se disparan un 10% tras el alza de precios**

<http://www.elmundo.es/economia/2018/04/24/5ade0c7746163f9b5a8b459c.html>

**El Banco de España elevará el control sobre las nuevas financieras tecnológicas**

[https://elpais.com/economia/2018/04/23/actualidad/1524506752\\_868069.html](https://elpais.com/economia/2018/04/23/actualidad/1524506752_868069.html)

**¿Cómo reclamar a Vueling si se ve afectado por la futura huelga de pilotos?**

<http://www.eleconomista.es/transportes/noticias/9080724/04/18/Como-reclamar-a-Vueling-si-se-ve-afectado-por-la-futura-huelga-de-pilotos.html>

**La cara B del fin del «roaming»: el uso del móvil se dispara en los viajes**

[http://www.abc.es/tecnologia/moviles/telefonía/abci-cara-roaming-movil-dispara-viajes-201804231200\\_noticia.html](http://www.abc.es/tecnologia/moviles/telefonía/abci-cara-roaming-movil-dispara-viajes-201804231200_noticia.html)

**Los consumidores españoles son los más conectados de Europa y los más preocupados por el fraude**

<https://confilegal.com/20180412-los-consumidores-espanoles-son-los-mas-conectados-de-europa-y-los-mas-preocupados-por-el-fraude/>

**Trucos que contribuyen a tener una cesta de la compra completamente saludable**

[http://www.abc.es/familia/vida-sana/abci-mundial-salud-trucos-contribuyen-tener-cesta-compra-completamente-saludable-201804220232\\_noticia.html](http://www.abc.es/familia/vida-sana/abci-mundial-salud-trucos-contribuyen-tener-cesta-compra-completamente-saludable-201804220232_noticia.html)

**Aumenta un 34% la población sin acceso a una sucursal bancaria en su municipio desde el inicio de la crisis**

[https://elpais.com/economia/2018/04/18/actualidad/1524040243\\_309046.html](https://elpais.com/economia/2018/04/18/actualidad/1524040243_309046.html)

**El compromiso por lo ecológico y lo bio ya llena el carro del consumidor español**

[http://www.abc.es/economia/abci-compromiso-ecologico-y-llena-carro-consumidor-espanol-201804170228\\_noticia.html](http://www.abc.es/economia/abci-compromiso-ecologico-y-llena-carro-consumidor-espanol-201804170228_noticia.html)



El **Centro Mancomunado de Consumo Municipios Guadiana** se encuentra en la Mancomunidad Integral de Municipios “Guadiana”; actualmente la integran los Municipios de: Guareña, Santa Amalia, Medellín, Valdetorres, Mengabril, Manchita, Cristina y las Entidades Locales Menores de: El Torviscal, Torrefresneda, Hernán Cortés, Gargáligas, Vivares, Valdehornillos y Rucas, englobando una población que asciende a 20.934 habitantes. Su sede está situada en la localidad de Medellín y la oficina está gestionada por una Asesora Jurídica del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

En cuanto a la **atención al consumidor**, tratamos de llegar al mayor número de personas posible, atendiendo en oficina en horario de mañana, pero también estableciendo un cuadrante de rutas por las localidades de la Mancomunidad, con la intención de acercarles los servicios y recursos que la Administración presta en materia de Consumo a los habitantes de las zonas rurales sin necesidad de que éstos se movilicen y consiguiendo un acceso rápido al servicio de consumo.

Nuestra **oferta formativa en materia de consumo** está destinada a los Centros de Educación Infantil y Primaria, Centros de Educación Secundaria, Escuelas Profesionales, Asociaciones de Mujeres y Tercera Edad, etc. Se realizan a través de talleres, charlas y jornadas formativas. Todos ellos muestran su interés año tras año en nuestra oferta educativa permitiéndonos divulgar y fomentar pautas necesarias para conseguir que nuestro consumo sea racional y saludable.

También es muy importante mencionar la difusión que se realiza a través de los medios de comunicación. La información al consumidor se lleva a cabo a través de diferentes campañas informativas mensuales como: rebajas, viajes, vuelta al cole, telecomunicaciones, compras por internet etc. Así como, atendiendo las consultas de los consumidores a través del teléfono o en las oficinas de forma rápida y eficaz.

Desde este CMC Guadiana, aprovechamos para dar las gracias a la dirección y personal de los centros educativos, presidentes de asociaciones, personal de emisoras de radios, técnicos, empresas patrocinadoras de nuestras actividades y a todas las personas colaboradoras por haber confiado y seguir confiando en nuestra labor.

Cada vez más atención, formación e información





Consorcio Extremeño de  
Información al Consumidor

## CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO

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

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

### **C.M.C. Valle del Alagón**

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

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

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

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

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

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

Plz. España, 8 - 1ª planta (Casa del navegante)  
06480 MONTIJO  
Tífono: 924 45 69 52

### **C.M.C. Campiña Sur**

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

### **C.M.C. Tentudía**

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

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

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

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

Edificio CIT  
C/ Rusia 1-2º planta  
06100 OLIVENZA  
Tífono: 924 49 23 05 Fax: 924 49 01 17

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

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

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

C/ del Pilar, S/N (Emisora de radio)  
06207 ACEUCHAL  
Tífono: 924 68 72 95

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

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

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

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

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

Avda. Adolfo Suárez, nº 4  
10186 TORRE DE SANTA MARÍA  
Tífono: 927 38 90 32 - Fax: 92738 90 31

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

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

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

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

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

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

**Póngase en contacto  
con nosotros:**

## **GERENCIA**

**C/ Adriano, Nº 4, 1º planta.**

**06800 Mérida**

**Badajoz**

**Tif. 924 00 47 00**

**Fax. 924 00 47 17**

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

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