



# boletín

# UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EXTREMADURA

Número 499 · Del 08/06 al 14/06 de 2020

## La noticia de la semana

### El Ministerio de Consumo lanza una web para facilitar las devoluciones tras las cancelaciones de servicios por la pandemia del COVID-19

El Ministerio de Consumo ha lanzado una página web (<http://consumidoresCOVID19.gob.es/>) con el fin de asistir a los consumidores afectados durante el estado de alarma que necesiten información en caso de que sus derechos se hayan visto vulnerados durante este periodo. Con este objetivo, en el portal se informa del mecanismo para interponer reclamaciones en los procesos de compraventa y contratación de bienes y servicios. En este sentido, a través de un sistema de preguntas basado en centenares de supuestos, el usuario podrá obtener toda la información necesaria sobre los derechos que le asisten.

En este sentido, la puesta en marcha de este portal, coincide con el inicio del plazo para que consumidores y usuarios puedan volver a realizar acciones sometidas a un tiempo determinado como, por ejemplo, el ejercicio del derecho de desistimiento en las compras online. Para aquellas compras o adquisiciones a distancia realizadas de forma previa al estado de alarma, el plazo para ejercer los derechos que les puedan asistir se reactiva también. Asimismo, a partir del pasado 4 de junio, también comienzan a contar los 14 días naturales previstos en el artículo 36 del Real Decreto-ley 11/2020 para la resolución de contratos. Esta norma establece que si, como consecuencia del estado de alarma, no se han podido ejecutar contratos de compraventa de bienes o de prestación de servicios, los consumidores y usuarios tienen derecho a resolver el contrato en un plazo de 14 días naturales. Este plazo afecta a aquellos contratos no ejecutados desde la declaración del estado de alarma y hasta la fecha.

Si quiere recibir este boletín o darse de baja del mismo, envíe un correo electrónico a

**boletin@ucex.org**



### Derechos de los consumidores ante el retraso de pedidos online

Cuando compras un producto online, la entrega debe efectuarse, a más tardar, en los treinta días siguientes al día del pedido, salvo si comprador y vendedor acordaron otra cosa. En el caso de que el producto que has encargado no estuviera disponible, deberán informarte de esa falta de disponibilidad para que recuperes cuanto antes el dinero que haya abonado. Si el producto no está disponible y el vendedor no reembolsa el dinero, o se retrasa indebidamente en esa devolución, el consumidor puede reclamar el doble de la suma adeudada, además de una posible indemnización por los daños y perjuicios sufridos. Por tanto, si la empresa asume el compromiso de entregar el producto en una fecha determinada y no lo cumple, el consumidor tiene derecho a recuperar cuanto antes su dinero.

### el consejo

## El apunte

### Cuidado con la nueva estafa para cancelar la tarjeta de crédito

Muchos son los usuarios que últimamente afirman haberse encontrado en sus facturas con la desagradable sorpresa de llamadas al 11889 que no habían realizado, o que, en el caso de haberla realizado, no se les informó de que era un número de pago. La mayoría de cobros suelen ser de cifras que oscilan entre los 20 y los 25 euros en una única llamada. Este número es de tarificación adicional y, en la factura, figura como destino la empresa Pleno Apogeo S.L.

El teléfono es una línea que afirma ofrecer un servicio de atención personalizado para dar de baja, cancelar o anular una tarjeta de crédito. El número de teléfono está asociado a la web "[comoanulartarjetadecredito.com](http://comoanulartarjetadecredito.com)", y no tiene nada que ver con un banco, sino que ofrecen una guía para que el usuario realice el proceso.

En la página web hay todo tipo de secciones para bloquear tarjetas VISA o MasterCard de multitud de bancos que operan en España, como Santander, Bankia, BBVA o Caixabank. En la parte inferior también hay una sección en la que aparecen los "números" de contacto de esos bancos, que en todos los casos es el mismo 807. Después de mostrar esos números, aparecen luego los reales de cada entidad bancaria.

Curiosamente, en todos los mensajes del 807 afirman que ellos se encargan de anular las tarjetas de forma eficaz y rápida, lo cual puede ser altamente peligroso porque probablemente nos pidan datos personales para hacer el proceso por nosotros. Así, no sólo nos roban al realizar las llamadas, sino también pueden hacer cobros indebidos en la tarjeta. En el caso de que perdamos la tarjeta de crédito o queramos darla de baja por cualquier motivo, lo que hay que hacer es llamar directamente al banco y no a este número, el cual parece que también redirige las llamadas del 807 456 410.

## breves

### Alerta de seguridad por una silla de coche para niños de la marca BeSafe

El problema se produce en las sillas BeSafe iZi Go X1 del grupo 0+ cuando se utilizan junto con su base Isofix. Esta silla puede usarse con el cinturón de seguridad sin peligro. Si has comprado la silla después de 2020, comprueba que tiene la etiqueta "check 2020". Si es así, no hay problema: esta etiqueta indica que el defecto ha sido corregido y no hay riesgo de uso. Si compraste tu silla antes del mes de marzo de 2020 o no tiene la etiqueta, debes verificar el número de serie: Este número lo encontrarás en la etiqueta blanca con código de barras que viene pegada en la parte inferior de la silla. Las sillas con riesgo de uso tienen un número de serie entre ZG0247548 y ZG(0)270529.

### Las operadoras telefónicas pueden bloquear portabilidades argumentando que los usuarios tienen deudas

El Real Decreto-ley 19/2020, de 26 de mayo, reconoce a los usuarios de servicios de comunicaciones electrónicas el derecho a aplazar y fraccionar los importes adeudados de facturas que se hubieran presentado durante el estado de alarma. Sin embargo, esta normativa, suspende el derecho de los usuarios de conservar sus números de teléfono si deciden cambiarse de compañía mientras mantienen una deuda.

### La comunidad autónoma de Extremadura no permitirá los desplazamientos interprovinciales al menos, hasta el 15 de junio

La comunidad autónoma de Extremadura no permitirá los desplazamientos entre sus provincias, Cáceres y Badajoz, al menos hasta el 15 de junio, es decir, una vez transcurrida la primera semana en la Fase 3, en la que entra a partir de este próximo lunes, y en la que tendría competencias para decidir sobre esta cuestión. Asimismo, la apertura de los locales de ocio nocturno y discotecas también se retrasarán a la segunda semana de la Fase 3, según ha manifestado el vicepresidente segundo y Consejero de Sanidad y Políticas Sociales, Jose María Vergeles, en rueda de prensa.

### Las donaciones de sangre en Extremadura apenas descienden un 10 por ciento durante la crisis sanitaria

Pese a las dificultades generadas por la grave crisis sanitaria en la que nos encontramos, se ha logrado mantener el ritmo habitual de donaciones, que ha descendido apenas un 10 por ciento durante los últimos tres meses, sobre todo las que se hacen en los hospitales.

[más noticias en www.ucex.org](http://www.ucex.org)



## Fase 3, cada vez más cerca de la nueva normalidad

La comunidad autónoma de Extremadura, así como la mayor parte de nuestro país, entra hoy en la ansiada fase 3 de desescalada, es decir, la última fase antes de la nueva normalidad.

En esta etapa de la desescalada, se flexibiliza la movilidad general, aunque se mantiene la recomendación de lavado de manos, la distancia interpersonal mayor de dos metros, uso de mascarilla fuera de casa y la higiene en espacios públicos y privados.

En este sentido, se eliminan las franjas horarias y se permiten las reuniones en grupos de hasta 20 personas.

Respecto a los velatorios, el límite de asistentes también aumenta, de manera que podrán realizarse con un límite máximo de 50 personas en espacios al aire libre o 25 personas en espacios cerrados. Asimismo, se permiten las bodas y la asistencia a lugares de culto siempre que no se supere el 75 % del aforo hasta un máximo de 150 personas en espacios al aire libre o de 75 personas en espacios cerrados.

Los comercios pueden abrir con un 50 % del aforo y los mercadillos, con la mitad de puestos. En este sentido, los centros comerciales abren con un 40% de aforo en zonas comunes y el 50 % en los comercios.

Podrán reabrir los establecimientos de hostelería y restauración para consumo en el local, salvo discotecas y bares de ocio nocturno, siempre que no se supere el 50 % de su aforo y se permite consumir en la barra siempre que se garantice una separación mínima de 2 metros. En las terrazas al aire libre se limitará el aforo al 75 % de las mesas, con una ocupación máxima de 20 personas.

En los hoteles se pueden reabrir las zonas comunes siempre que no se supere el 50 % del aforo y las actividades de animación o clases deberán diseñarse con un aforo máximo de 20 personas y preferentemente al aire libre.

Se podrán realizar actividades de turismo activo y de naturaleza para grupos de hasta un máximo de 30 personas y se permite la realización de la actividad de guía turístico, mediante cita previa y con grupos de no más de 20 personas. Por último, los establecimientos y locales de juegos y apuestas no podrán superar el 50 % del aforo ni superar las 50 personas en total y, en cuanto a las actividades de tiempo libre para la población infantil y juvenil, como campamentos, no superarán los 200 participantes al aire libre y 80 en espacios cerrados.

Si quiere recibir este boletín o darse de baja del mismo, envíe un correo electrónico a [boletin@ucex.org](mailto:boletin@ucex.org)

## Plazos para pasar la ITV si nos caduca durante el estado de alarma

Los plazos para pasar la ITV que haya caducado durante el estado de alarma está generando mucha confusión. En este sentido debemos tener en cuenta que, independientemente del plazo que tengamos para pasarla, la Orden SND/413 especifica que, una vez realizada la ITV periódica de los vehículos cuyos certificados hayan sido objeto de prórroga automática, para la cumplimentación en las tarjetas ITV de la fecha hasta la que es válida dicha inspección, se tomará como referencia la fecha de validez que conste en la tarjeta ITV y no computará, en ningún caso, la prórroga concedida como consecuencia de la declaración del estado de alarma y de sus sucesivas prórrogas.

A continuación aclararemos los plazos en las que debéis pasar la ITV en función de la fecha de caducidad de la misma:

FECHA DE CADUCIDAD DE LA ITV	Nº DÍAS PARA PASAR LA ITV DESDE EL FIN DEL ESTADO DE ALARMA	PLAZO PARA PASAR LA ITV
DEL 14 AL 20 DE MARZO	45 DÍAS ADICIONALES	HASTA EL 4 DE AGOSTO
DEL 21 AL 27 DE MARZO	60 DÍAS ADICIONALES	HASTA EL 19 DE AGOSTO
DEL 28 DE MARZO AL 3 DE ABRIL	75 DÍAS ADICIONALES	HASTA EL 3 DE SEPTIEMBRE
DEL 4 AL 10 DE ABRIL	90 DÍAS ADICIONALES	HASTA EL 18 DE SEPTIEMBRE
DEL 11 AL 17 DE ABRIL	105 DÍAS ADICIONALES	HASTA EL 3 DE OCTUBRE
DEL 18 AL 24 DE ABRIL	120 DÍAS ADICIONALES	HASTA EL 18 DE OCTUBRE
DEL 25 DE ABRIL AL 1 DE MAYO	135 DÍAS ADICIONALES	HASTA EL 2 DE NOVIEMBRE
DEL 2 AL 8 DE MAYO	150 DÍAS ADICIONALES	HASTA EL 17 DE NOVIEMBRE
DEL 9 AL 15 DE MAYO	165 DÍAS ADICIONALES	HASTA EL 2 DE DICIEMBRE
DEL 16 AL 22 DE MAYO	180 DÍAS ADICIONALES	HASTA EL 17 DE DICIEMBRE
DEL 23 AL 29 DE MAYO	195 DÍAS ADICIONALES	HASTA EL 1 DE ENERO
DEL 30 DE MAYO AL 5 DE JUNIO	210 DÍAS ADICIONALES	HASTA EL 16 DE ENERO
DEL 6 AL 12 DE JUNIO	226 DÍAS ADICIONALES	HASTA EL 31 DE ENERO
DEL 13 AL 19 DE JUNIO	240 DÍAS ADICIONALES	HASTA EL 15 DE FEBRERO
20 DE JUNIO	255 DÍAS ADICIONALES	HASTA EL 2 DE MARZO



## Devolución del dinero de los viajes cancelados del IMSERSO

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) ha publicado un documento donde se especifica el procedimiento que deben seguir las personas con viajes del Programa de Turismo Social cancelados a causa de la pandemia para solicitar la devolución de las cantidades abonadas.

El Imserso ha rectificado y anuncia que no se cobrarán gastos de anulación, ni de gestión por los viajes cancelados por el Covid-19, por lo que los usuarios recibirán en la cuenta bancaria facilitada al efecto o en la tarjeta de crédito o débito en la que realizaron el pago la cantidad íntegra abonada. De hecho, especifica que aquellas personas a las que en un principio se les dedujo los gastos de gestión (6,20%) en la devolución del viaje, se les reintegrarán sin necesidad de que tengan que presentar una nueva solicitud. En cuanto al procedimiento para iniciar la tramitación de reembolso, varía en función de la empresa que gestiona el viaje:

### Viajes de turismo de costa insular y de turismo de interior gestionados por Turismo Social

Los usuarios deben enviar una solicitud acompañada de la documentación original del viaje escaneada y los 24 dígitos del IBAN y nombre del titular de la cuenta bancaria al correo electrónico [reembolsocovid@turismosocial.com](mailto:reembolsocovid@turismosocial.com). En el caso de que el pago se haya realizado con tarjeta de crédito o débito, no es necesario enviar la información de la cuenta. Para aquellas personas que no dispongan de correo electrónico o de escáner, pueden remitir la solicitud y documentación a la siguiente dirección de correo postal: *Turismo Social, Camí dels Reis 308. Urbanización Can Granada. Torre 3-A, 07010-Palma de Mallorca.*

### Viajes de turismo de costa peninsular gestionados por Mundiplan

En este caso, los interesados pueden utilizar dos procedimientos. El primero accediendo a la reserva del viaje a través de la web de la empresa indicando su DNI y clave facilitada por el Imserso en su carta de acreditación. Tras este primer paso, se debe acceder al apartado 'solicitud de tramitación' que Mundiplan ha habilitado para el reembolso de los viajes cancelados por la pandemia, donde se podrá cumplimentar la información necesaria para proceder al reembolso. El segundo procedimiento es realizar la solicitud de reintegro a través de una agencia de viajes, en cuyo caso se deberá acudir a la misma para gestionar la devolución.



Si quiere recibir este boletín o darse de baja del mismo, envíe un correo electrónico a [boletin@ucex.org](mailto:boletin@ucex.org)