ISSN 2386-2556

boletín UCE

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EXTREMADURA

Número 677- Del 13/11 al 19/11 de 2023

La noticia de la semana

La Unión Europea acuerda obligar a todos los bancos a ofrecer servicios de pagos instantáneos como Bizum

La Unión Europea obligará a todos los bancos comunitarios a ofrecer a sus clientes servicios de pago instantáneo como Bizum: transferencias en apenas 10 segundos, disponibles las 24 horas del día los 365 días del año. Los negociadores de la Eurocámara y la presidencia española del Consejo han alcanzado un acuerdo político sobre el reglamento de pagos instantáneos, cuyo objetivo es aumentar las opciones para consumidores y empresas y "mejorar la autonomía estratégica del sector financiero europeo".

Las nuevas normas entrarán en vigor tras un periodo de transición (de entre 1 año y 3,5 años), que será más rápido en la zona euro y más largo en los países no pertenecientes a ella, que necesitan más tiempo para adaptarse.

El reglamento obliga a las entidades que ya ofrecen transferencias normales a poner a disposición de sus clientes también su versión instantánea. En segundo lugar, la norma establece que el precio de estos pagos instantáneos no superar al de las trasferencias tradicionales. El objetivo último de Bruselas es que estas operaciones tengan un coste cero.

Para aumentar la confianza en los pagos instantáneos, los proveedores deberán verificar la coincidencia entre el número de cuenta bancaria (IBAN) y el nombre del beneficiario proporcionado por el pagador con el fin de alertar a éste de un posible error o fraude antes de que se realice el pago.

Cuando se detecte una discrepancia entre el identificador de la cuenta de pago del beneficiario y el nombre del beneficiario proporcionado por el ordenante, el banco tendrá que notificarlo al cliente. Si no lo hace, tendrá que compensar al usuario por cualquier daño financiero.

Como salvaguardia adicional contra el fraude, las entidades deberán permitir a sus clientes establecer un importe máximo para las transferencias instantáneas en euros, que podría modificarse fácilmente antes de la siguiente transferencia.

Si quiere recibir este boletín o darse de baja del mismo, envíe un correo electrónico a
boletin@ucex.org

Ahorra energía con tu frigorífico

El frigorífico es uno de los electrodomésticos que más consume energía de todos los que tenemos en nuestro hogar.

En este sentido, es recomendable que no lo instalemos cerca de una fuente de calor (horno, radiador...) puesto que gastaría una mayor cantidad de energía para mantener la temperatura adecuada en el interior. Asimismo, es importante comprobar que alrededor del aparato circula aire suficiente, por lo que es conveniente que no esté completamente pegado a la pared para que no se caliente en exceso. Por último, es necesario descongelar el congelador de vez en cuando, ya que si existen tan solo tres milímetros de escarcha en las paredes del congelador se producirá un aumento en el consumo del 30%.

el consejo

El apunte

Alerta por una estafa sobre un falso paquete de Correos que roba información bancaria

El Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE) ha lanzado una alerta. El organismo ha detectado una campaña de suplantación a Correos mediante un mensajevía SMS y correo electrónico con el objetivo de robar la información bancaria y personal del usuario.

El correo electrónico que recibe la víctima llega bajo el asunto "tienes un paquete esperando ser entregado". En él se explica que hay un paquete que Correos no puede entregar debido a que no se ha realizado el pago pertinente por los costes de aduana. En dicho correo se le solicita al usuario que compre un código PIN en la plataforma Paysafecard y lo envíe a una dirección.

En caso de haber recibido este mensaje y no ha entrado en ninguno de los enlaces de su interior y tampoco haber proporcionado los datos que se solicitan, hay que "marcarlo como spam o bloquearlo y elimínalo de tu bandeja de entrada". Así lo explica INCIBE.

Sin embargo, en caso de haber dado los datos bancarios, "ponte inmediatamente en contacto con tu banco para que se tomen las medidas de seguridad necesarias", recomienda la institución. Además, insta a las víctimas a realizar búsquedas de si mismo en Internet "para comprobar que no se ha expuesto tus datos personales y, en caso de encontrar algo, ejerce el derecho al olvido para eliminarlos de la red".

Plaza de Santa María, 2 · 06800 · Mérida · Telf.: 924 387 178 · Fax: 924 311 712
uce-extremadura@ucex.org · www.ucex.org

breves

Publicada la concesión en Extremadura del Bono de Alquiler Joven

El pasado 8 de noviembre, se publicaba en el DOE el anuncio del 24 de octubre de 2023 por el que se da publicidad a las ayudas del llamado Bono Alquiler Joven, ayudas al alquiler concedidas por la Comunidad Autónoma de Extremadura al amparo del Real Decreto 42/2022, de 18 de enero, por el que se regula el Bono Alquiler Joven y elPlan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025.

El SES advierte a pacientes y médicos sobre el uso de Ozempic para perder peso

Esta sustancia, que se inyecta una vez a la semana y que se encarga de suprimir el apetito, ha disparado sus ventas en lo que llevamos de año en un 36%.
Así lo ha detallado en Canal Extremadura Luis Bravo, subdirector de Farmacia del Servicio Extremeño de Salud, a quien hemos preguntado si se está haciendo un mal uso de este medicamento. A causa de la fuerte demanda, algunos enfermos de diabetes tienen dificultades para encontrar Ozempic en las farmacias.
Él recuerda que el uso de cualquier medicamento en condiciones diferentes a las autorizadas se debe hacer "siempre en situaciones excepcionales y por supuesto bajo seguimiento médico".

Los contribuyentes extremeños ya pueden valorar la atención de los servicios fiscales a través de unos tótems de satisfacción

Los servicios fiscales de Mérida, Cáceres, Badajoz y la oficina de Plasencia que depende del Servicio Fiscal de Cáceres, cuentan desde esta semana con unos tótems táctiles con los que los contribuyentes extremeños podrán valorar los servicios prestados en dichas oficinas. En total se trata de seis tótems (1 en Mérida, 2 en Badajoz, 2 en Cáceres y 1 en Plasencia) a través de los cuales se podrá recopilar información por parte de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, con la intención de mejorar la experiencia de los contribuyentes.

Retirada de un lote de sopa jardinera marca Auchan por contener mostaza no declarada

La Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (Aesan) ha alertado de la presencia de mostaza no declarada en el etiquetado de un lote de sopa jardinera de marca Auchan. En concreto, está afectado el lote 0810D3 con fecha de caducidad de abril de 2025. Este producto se comercializa en packs de dos sobres de 80 gramos cada uno. Como medida de precaución, se recomienda a aquellas personas alérgicas a la mostaza que tengan en su domicilio estas sopas que se abstengan de consumirlas. El consumo de este producto no comporta ningún riesgo para el resto de la población.

más noticias en www.ucex.org

Compras online: Excepciones al derecho de desistimiento

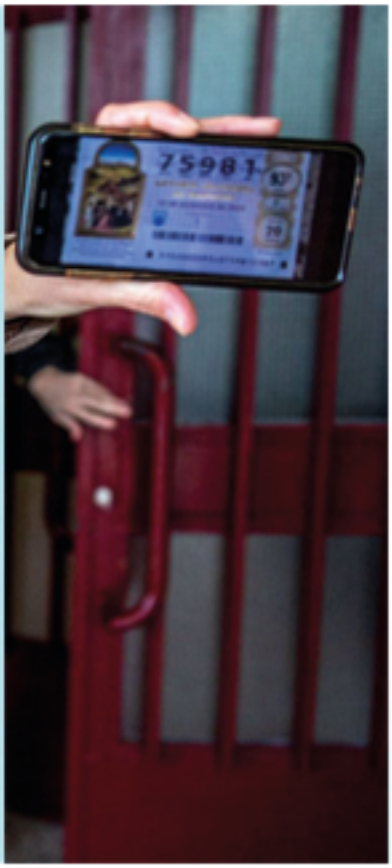
El derecho legal de desistimiento otorga al consumidor la potestad de dejar sin efecto un contrato celebrado a distancia en el plazo de 14 días naturales y sin necesidad de alegar causa alguna para ello. Y sí, las compras online son consideradas compras a distancia. En la práctica, esto se traduce en el derecho a devolución de las compras online, si bien los consumidores deberán estar atentos al tipo de artículo o servicio sobre el que quieren ejercer este derecho, porque sí, existen compras online que no se pueden devolver y recuperar el dinero, es decir, existen excepciones a ese derecho de desistimiento. Pero existen excepciones a la hora de ejercer el derecho de desistimiento en las compras a distancia. Concretamente, el Artículo 103 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios recoge esas excepciones al derecho de desistimiento.

Así, en dicho artículo se detalla que el derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos para adquisición de artículos que sean confeccionados a medida, es decir, conforme a las especificaciones y personalizaciones fijadas por el consumidor. Por ejemplo, una camisa comprada a distancia pero confeccionada a medida para el consumidor o, por ejemplo, álbum de fotos o artículos como tazas de desayuno compradas con la serigrafía enviada por el propio usuario. Tampoco será aplicable el derecho de desistimiento a los contratos de adquisición de bienes que tengan una caducidad muy corta o que puedan deteriorarse con rapidez. De igual forma, el artículo 103 de la Ley General de Consumidores y Usuarios también recoge las siguientes excepciones:

- La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado.
- Cuando el precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar.
- En los contratos de suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.
- El suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días.
- El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega.

Por último, hay que recordar que es necesario que se advierta de los gastos de envío, si van incluidos o no y su coste, los datos identificativos del vendedor o el plazo de entrega, pues en cuanto a este último, en caso de omitirse, será de 30 días.

Compartir décimos de Lotería de Navidad por Whatsapp



Con la Navidad "a la vuelta de la esquina", cada vez es más el número de personas que ya están organizándose para adquirir su boleto de lotería y compartirlo con familiares, compañeros de trabajo o amigos. En este sentido, es cada vez más frecuente que para compartir la Lotería se utilicen los grupos de Whatsapp, por lo que es muy importante que tomemos una serie de precauciones.

Por eso, desde la Unión de Consumidores de Extremadura queremos proponer algunas recomendaciones con la intención de que así se evite cualquier disgusto que pueda estropearnos las Navidades.

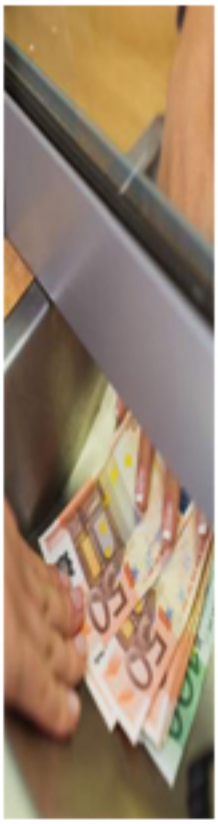
En primer lugar, es necesario y recomendable que se cree un grupo específico para el sorteo de Navidad y que estén los contactos que participan del número. Además, se ha de enviar una imagen del número que se juega, donde se vean claramente todos los datos del décimo.

Por otro lado, es recomendable que se indique en un mensaje la persona que se va a encargar de ser el 'depositario', es decir, el que custodiará los décimos. No obstante, es muy importante que el grupo esté formado solo por personas de nuestra confianza, por lo que, en el caso de que nos toque, siempre contaremos con la identificación de las personas que conformen el grupo y participen del número.

De igual forma, y aunque pudiera traducirse en desconfianza, es aconsejable guardar los mensajes del grupo y enviarlos al correo electrónico para salvaguardar la información ante posibles contratiempos con el dispositivo móvil o posibles errores de la aplicación.

Por último, es recomendable que el depositario tome algunas medidas de precaución, ya que no solo es responsable del importe proporcional de adquisición del número, sino también del premio que pudiera tocar. Por este motivo, es recomendable que el depositario, en caso de pérdida del décimo, presente una denuncia ante las autoridades policiales, identificando el número, la serie y la fracción del boleto.

¿El banco me puede cobrar comisión por sacar dinero en ventanilla?



Aún no es una práctica generalizada, aunque algunas entidades ya la están aplicando, tal y como indican desde el Banco de España. En cualquier caso, debemos tener en cuenta que estas prácticas son legales, pero deben hacerse siguiendo unas pautas:

• El cobro debe estar especificado en las tarifas. Se puede hacer y es legal, siempre y cuando se especifique en el listado de tarifas del banco.

• Es obligatorio informar al cliente. Además de estar especificado, hay otra cuestión importante: El consumidor tiene que estar informado de ello y esta información debe estar accesible para él en todo momento. Asimismo, es importante saber que se debe informar comunicando cualquier cambio con dos meses mínimos de antelación.

• El banco debe asegurarse de que su cliente acepta estas condiciones. Como explican desde el portal del cliente del Banco de España, si son servicios relativos a tu cuenta corriente, tiene que ofrecerte el detalle de cada una de las comisiones de forma individualizada e incluir esta información en el contrato que firmas al abrir la cuenta.

Cada entidad tiene estipuladas unas condiciones, de modo que, por ejemplo, algunas te cobran por debajo de una cierta cantidad, mientras que otras solo permiten retirar dinero en ventanilla de forma gratuita un número limitado de veces.

Si tu banco es uno de los que aplican esta comisión, debes informarte de los detalles, además de tratar de negociar con él. Y si no estás dispuesto a pagar comisiones, siempre puedes cambiar de entidad.

Plaza de Santa María, 2 · 06800 · Mérida · Telf.: 924 387 178 · uce-extremadura@ucex.org · www.ucex.org
Realizado con el patrocinio del Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX).

boletín | Unión de Consumidores de Extremadura

¡ASÓCIATE!

Para que NO te metan más goles...

¡UNIDOS SOMOS MÁS FUERTES!

Unión de Consumidores de Extremadura

Nuestros servicios

- **Atención personalizada:** Utilizar cuantas veces necesite nuestro servicio de asesoramiento personalizado en consultas y reclamaciones jurídicas, tanto personal como telemáticamente.
- **Beneficiarse del servicio de defensa del consumidor:** Asesoramiento y tramitación de reclamaciones por vía extrajudicial y ante la Junta Arbitral de Consumo, así como la interposición de denuncias y quejas ante los organismos correspondientes.
- **Tramitación gratuita de procedimientos judiciales:** Derivados de cláusulas abusivas en contratos bancarios (suelo, gastos, revolving, etc...)
- **Descuento del 30% en honorarios de abogado y procurador:** en el resto de procedimientos.
- **Acceso continuado a información en materia de consumo:** Tanto a través de nuestras difusiones, como a través de nuestras numerosas publicaciones.
- **Recibir gratuitamente la revista CONSUMIDOREX, nuestra revista especializada en consumo y calidad de vida:** Tanto en su domicilio como en versión online.
- **Elaboración GRATUITA de la declaración de la renta:** Tanto para socios como para socios adheridos.

Dónde encontrarnos

- **Sede Autonómica**
  Unión de Consumidores de Extremadura
  Plaza de Santa María, 2, 1º
  06800, Mérida
  924387178
- **Sede Provincial de Badajoz**
  Unión de Consumidores de Extremadura
  Pasaje de San Juan, 2E
  06002, Badajoz
  924207460
- **Sede de Plasencia**
  Unión de Consumidores de Extremadura
  Calle del Rey, 10
  10600, Plasencia
  662326348

Si quiere recibir este boletín o darse de baja del mismo, envíe un correo electrónico a **boletin@ucex.org**

Plaza de Santa María, 2 · 06800 · Mérida · Telf.: 924 387 178 · uce-extremadura@ucex.org · www.ucex.org

Realizado con el patrocinio del Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX).