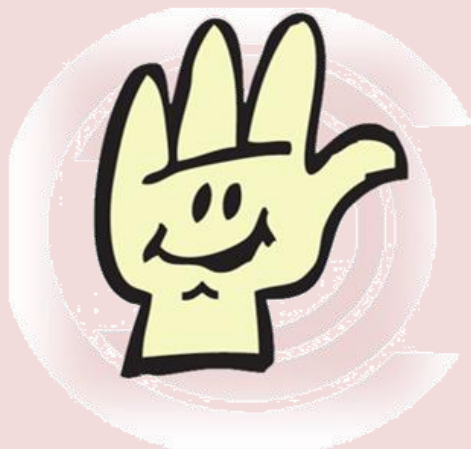




Boletín de Información al Consumidor



MEMORIA
ANUAL

EJERCICIO 2024

Mayo-Junio 2025

Además, en este número:

- Entrevista del mes: *Serafín Santás Seara. Coordinador del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.*
- *NOTA informativa sobre Jornadas de divulgación del proyecto "Yo en el cole, tú en casa".*
- *3ª EDICIÓN RED SENIOR DE CONSUMO 2025.*
- *NOTA informativa sobre el apagón eléctrico en España, 28 de Abril.*
- Otras noticias de actualidad.



Instituto de Consumo
de Extremadura

JUNTA DE EXTREMADURA



Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor



Entrevista del mes

Serafín Santás Seara.

Coordinador del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

¿Cuál podría decir que ha sido el balance de las actuaciones de CEIC durante el ejercicio 2024? En términos generales se puede considerar muy positivo. Se tramitaron un total de **9.130 expedientes** de los consumidores extremeños y se ejecutaron **738 actuaciones de formación e información**.

Destacar, que a lo largo de este año se procedió a la **resolución de los nuevos procesos selectivos** autorizados y que habían dejado sin el servicio que se presta de forma directa en diez de los Centros Mancomunados de Consumo (CMC) del CEIC hasta el veintitrés de abril, con la dificultad que ello generó a los trabajadores del Consorcio como a los Consumidores Extremeños. Quiero agradecer desde aquí también al personal de las Mancomunidades y Ayuntamientos que las integran, la ayuda prestada para minimizar la falta de servicio directo en dichos centros.

De los 9.130 expedientes tramitados en materia de consumo, ¿Cuáles han sido los sectores más reclamados? Como sector más reclamado destaca un año más **energía** con 2.038 expedientes, y aunque se mantiene en valores muy elevados se produce una pequeña reducción del 12% en relación con el



año anterior. En segundo lugar, repite **telecomunicaciones** con 1.457 con un pequeño incremento del casi 11% en relación con el año anterior. A continuación, se sitúan servicios bancarios (814) con valores aún muy elevados entendemos motivados por las reclamaciones principalmente de gastos hipotecarios nuevamente, venta y reparación de automóviles con 560 con incremento del 4% continuando así nuevamente con la tendencia alcista de los últimos años y a la que debemos prestar especial atención para intentar corregir y, seguros con 548 lo que supone un incremento



Entrevista del mes

Serafín Santás Seara.

Coordinador del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor

de casi el 21% y que sigue la misma tendencia alcista en los últimos años y a la que hay que prestar especial atención también.

¿Qué ahorro directo ha supuesto la mediación realizada por el CEIC para los consumidores extremeños? En relación con la valoración económica de las reclamaciones presentadas durante el año 2024, se ha solicitado por parte de las personas consumidoras extremeñas un montante total de 2.141.961,12€, obteniéndose un ahorro directo para los consumidores/as extremeños/as de **1.732.062,56€** en base a los acuerdos amistosos alcanzados. Destacar aquí que, aunque se produce una reducción cercana a los setecientos mil euros en la cuantía solicitada, por el contrario, se produce un incremento muy importante en la cuantía obtenida superior al 51% suponiendo un gran ahorro para las personas consumidoras extremeñas.

En materia de información y formación ¿Cómo llega el CEIC a la población extremeña? Mediante actuaciones destinadas a todos los sectores poblacionales, con proyectos como pueden ser: **“Yo en el cole, tú en casa” para el ámbito educativo**; otro para nuestros **mayores “Red Senior de consumo”** así como; diversas actuaciones para la población en general como son un **noticiero diario de consumo, un boletín**

digital o colaboraciones de radio **“Sin letra pequeña”** con noticias de interés actualizadas en materia de consumo. También, hemos realizado estudio bajo el título **“Mayores y Ciberseguridad”** para conocer el conocimiento, consumo y uso seguro de las nuevas tecnologías e internet, de la población mayor de 60 años residentes en la comunidad autónoma de Extremadura. Y hemos continuado con la **6ª edición del concurso de dibujo infantil y juvenil** bajo el lema **“Y para ti... ¿Qué es el Consumo Responsable?”** con el fin de involucrar a los niños y jóvenes extremeños en el papel que juega el consumo en su desarrollo personal y colectivo, impulsando contextos que favorezcan estilos de vida sostenibles.

¿Qué destacaría en materia formativa a lo largo de 2024 y que datos cabría destacar? Pues sin lugar a duda el poder haber llevado a la práctica la nueva oferta formativa en la que se había estado trabajando estos últimos años mediante la firma, con la Consejería de Educación, Ciencia y Formación Profesional, de un protocolo de colaboración cuyo ámbito de aplicación son los centros educativos sostenidos con fondos públicos de Primaria, Secundaria, Bachillerato y Formación Profesional de la Comunidad Autónoma de Extremadura para crear una red de centros educativos expertos en consumo



Entrevista del mes

Serafín Santás Seara.

Coordinador del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor

sostenible, responsable y saludable a través del proyecto educativo “Yo en el cole, tú en casa”. Este proyecto educativo dirigido a los centros escolares, supone una apuesta decida por una educación en consumo de calidad, con una formación escalonada por niveles educativos desde infantil hasta bachillerato, en la que los alumnos puedan ir adquiriendo conocimientos, aptitudes, actitudes y hábitos en distintas materias en consumo, fomentando así la continuidad de la educación del consumidor de manera transversal en la educación formal. Además, se hacen también partícipes a las familias de la educación en consumo que trabajamos con sus hij@s en los colegios considerándolo de vital importancia.

Para lograr este objetivo, a lo largo del último año, se han llevado a cabo sesiones formativas presenciales en 41 centros escolares de Extremadura (habiendo quedado en la reserva otras 37) con 4.850 alumnos.

De cara al futuro, ¿cuáles serían las líneas de actuación a tener en cuenta? Como todos conocemos, las formas de contratación están derivando hacia lo digital, como así lo

demuestra la relevancia que la Comisión Europea ha dado a la Agenda Digital.

Este hecho requiere, el esfuerzo de todas las administraciones públicas para seguir trabajando en políticas preventivas y mecanismos que garanticen la mayor seguridad jurídica a los consumidores ante este tipo de comercio que se incrementa año tras año, tanto en la UE como fuera de ella ya que, con un simple clic, podemos estar realizando un acto de consumo con cualquier parte del mundo.

De igual forma, debemos seguir trabajando y mejorando en este sentido nuestra página web, puesto que este año prácticamente se han duplicado el número de vistas realizadas superando las 43.000. Ahora el objetivo será mantener un equilibrio mensual en las visitas realizadas para asentar así el uso de esta por parte de las personas consumidoras en Extremadura, así como, asentar contenidos y que se convierta en la referencia de Consumo en nuestra Comunidad Autónoma.



Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor

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



Las presentes conclusiones pretenden reflejar las principales líneas de actuación realizadas por el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor (CEIC) durante el año 2024, haciendo hincapié en la repercusión que las mismas tienen para las personas consumidoras en Extremadura, así como, ser un motivo de reflexión y motivación para seguir mejorando año tras año en la labor que desde este servicio se realiza.

Cabe destacar que a lo largo de este año finalmente, se procedió a la resolución de los nuevos procesos selectivos autorizados y que habían dejado sin el servicio que se presta de forma directa en diez de los Centros Mancomunados de Consumo (CMC) del CEIC hasta el veintitrés de abril.

De igual forma con fecha cuatro de junio, se procedió a la incorporación de las tres técnicas del Laboratorio de Consumo una vez que también se procedió a la resolución de su correspondiente proceso selectivo.

Para mitigar de la mejor forma posible la carencia del servicio de forma directa en esos diez CMC, se procedió a desviar el servicio a través de los CMC más cercanos, con la dificultad que ello acarrea al ser la gran mayoría de los demandantes de colectivos de especial protección con motivo de su media de edad y no poder prestar del servicio de forma presencial como ello requiere.

Finalmente, con el buen hacer y esfuerzo de todos los trabajadores del CEIC, personal propio de las mancomunidades y ayuntamientos que las integran, se ha conseguido con la colaboración de todos, minimizar la falta de servicio directo en dichos centros y, por ende, de los datos que se reflejan en el presente informe.

ACCEDE AL DOCUMENTO COMPLETO AQUÍ



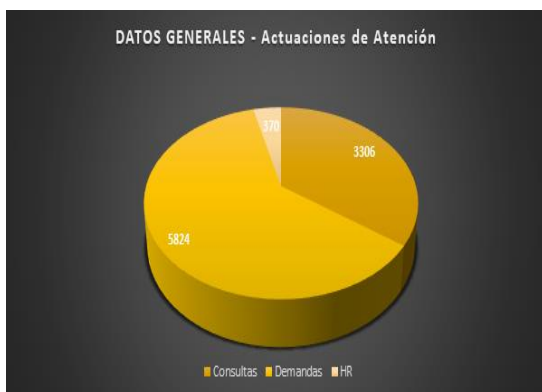
MÁS ATENCIÓN

Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor

MEMORIA ANUAL

EJERCICIO 2024

En cuanto a la **línea de ATENCIÓN**, durante el año 2024, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor tramitó un **total de 9.130 expedientes** de los consumidores extremeños, correspondiendo **3.306 a consultas y 5.824 a reclamaciones** y suponiendo un incremento cercano al 6,5% en relación con el año anterior.



Cabe destacar una vez más, el porcentaje de **acuerdo amistoso del 63,65%** manteniéndose en niveles muy similares al de otros años, lo que demuestra el continuo esfuerzo, tesón y profesionalidad en las conciliaciones realizadas por los trabajadores del Consorcio Extremeño al Consumidor, cuyo principal objetivo no es otro que resolver de forma amistosa la gran mayoría de discrepancias comerciales surgidas en materia de consumo, principal demanda de los consumidores/usuarios ante estas situaciones.

Como sector más reclamado destaca nuevamente energía con 2.038 expedientes, y aunque se mantiene en valores muy elevados se produce una pequeña reducción del 12% en relación con el año anterior.

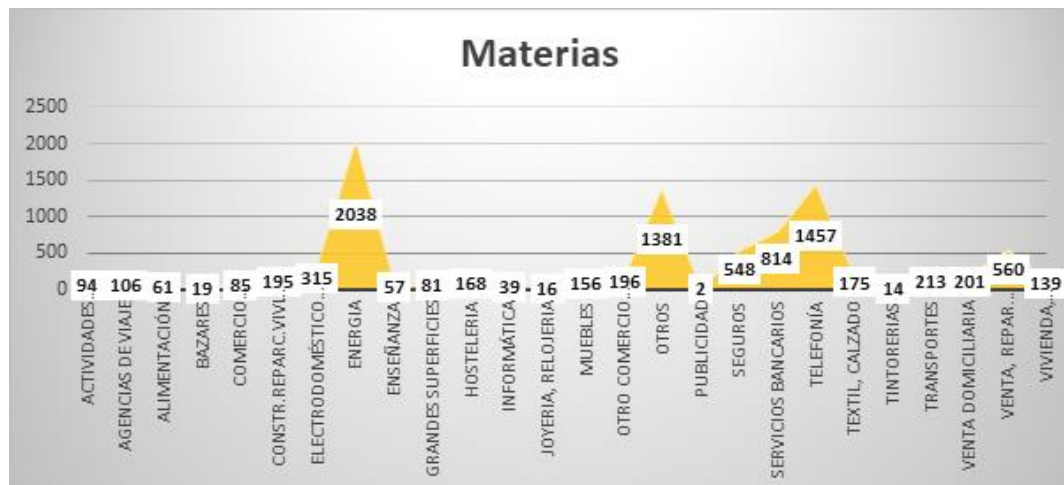
En segundo lugar, repite telecomunicaciones con 1.457 con un pequeño incremento del casi 11% en relación con el año anterior.

A continuación, se sitúan **servicios bancarios** (814) con valores aún muy elevados entendemos motivados por las reclamaciones principalmente de gastos hipotecarios nuevamente, **venta y reparación de automóviles** con 560 con incremento del 4% continuando así nuevamente con la tendencia alcista de los últimos años y a la que debemos prestar especial atención para intentar corregir y **seguros** con 548 lo que supone un incremento de casi el 21% y que sigue la misma tendencia alcista en los últimos años por lo que requiere un seguimiento detallado para una posible corrección.

En relación con la **valoración económica** de las reclamaciones presentadas durante este año 2024, se ha solicitado por parte de las personas consumidoras extremeñas un montante total de 2.141.961,12€; obteniéndose un ahorro directo para los con-



MÁS ATENCIÓN



sumidores/as extremeños/as de **1.732.062,56€** en base a los acuerdos amistosos alcanzados.

Hay que destacar en este punto, que, aunque se produce una reducción cercana a los setecientos mil euros en la cuantía solicitada, por el contrario, se produce un incremento muy importante en la cuantía obtenida superior al 51% suponiendo un gran ahorro para las personas consumidoras extremeñas.

Continuamos con el **afianzamiento del servicio de entrega de Hojas de Reclamaciones a través de nuestros 29 CMC, habiéndose tramitado 370 solicitudes**, manteniéndose parejo en datos a otros años y poniendo de relieve el contacto directo y dinámico que seguimos manteniendo con la red del comercio local en Extremadura, conociendo así sus necesidades e inquietudes y estableciendo un vínculo bilateral con ellos.

En cuanto a la forma de uso del servicio por parte de los consumidores/as extremeños/as, destacar la cercanía del servicio que hace que 7.093 de los expedientes tramitados (77,68%) se hayan presentado de forma presencial en nuestras oficinas y aunque hay una mínima

reducción sigue demostrando un más la cercanía, accesibilidad y prestación personalizada del servicio que desde el Consorcio se presta, principalmente en el ámbito rural, dando así la cobertura a este colectivo de especial protección debido a sus singulares circunstancias, acercando esta atención a su domicilio para evitar las dificultades de desplazamiento consecuencia de la dispersión geográfica de nuestra región, resolviendo así la necesidad de una atención más personalizada al colectivo de la tercera edad y cumpliendo así los principales objetivos y fines del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

MEMORIA
ANUAL

EJERCICIO 2024



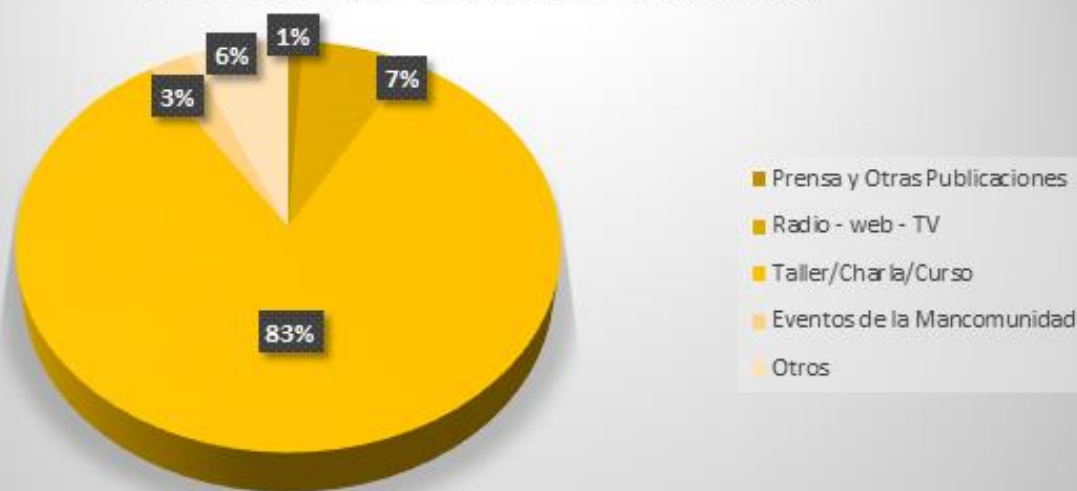


MÁS FORMACIÓN

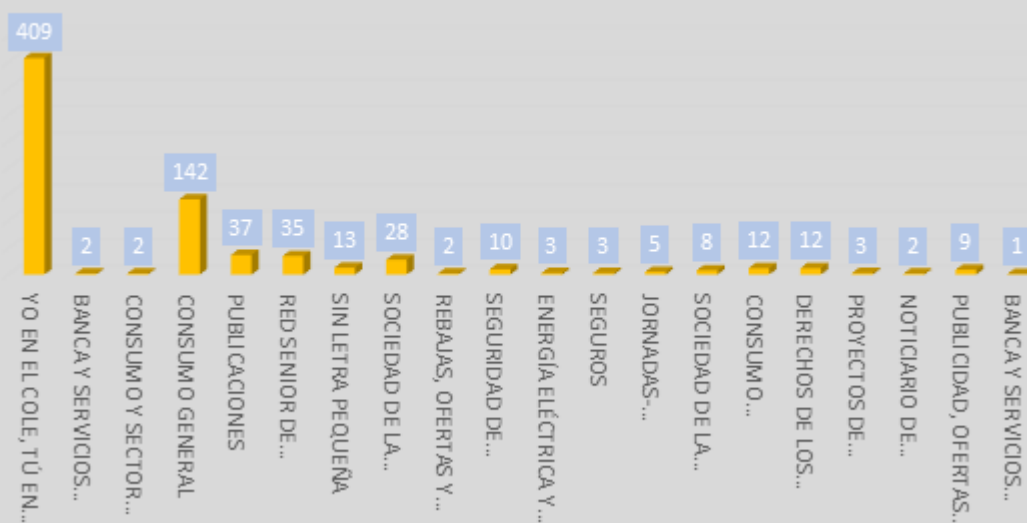
Junto al servicio de atención directa al consumidor, contamos con la línea de **FORMACIÓN E INFORMACIÓN** del consumidor, realizándose un total de **738 actuaciones**, con una reducción superior al 28% y que viene motivada, como hemos dicho anteriormente, por la resolución de los nuevos procesos selectivos autorizados y que dejaron sin el servicio que se presta de forma directa en diez de los Centros Mancomunados de Consumo (CMC) del CEIC hasta el mes de abril; a este hecho, tenemos que añadir la reorganización y nueva apuesta formativa que no se puso en marcha prácticamente hasta finales del mes de octubre con la firma de un protocolo de colaboración entre la Secretaría General de Educación y el CEIC para la ejecución del proyecto de formación integral en todos los niveles del alumnado extremeño denominado “Yo en el cole, tú en casa” haciendo partícipes también a las familias.

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

DATOS GENERALES - Actuaciones de Información



DATOS GENERALES - Actuaciones de Formación





YO EN EL COLE,
TÚ EN CASA



MÁS FORMACIÓN

Esta reestructuración se ha plasmado en el proyecto denominado **“Yo en el cole, tú en casa”** que se ha puesto en marcha durante el **curso escolar 2024-2025** en 41 centros educativos de Extremadura bajo el protocolo de colaboración con la **Consejería de Educación, Ciencia y Formación Profesional**. Se apuesta por introducir la educación del consumidor en nuestro entorno más cercano familia-escuela como una necesidad social, necesidad de unos valores que no queremos que se pierdan y que son los que trabajamos de manera transversal, el compromiso y respeto con el medio ambiente, con nuestros niños, jóvenes y personas vulnerables, responsabilidad en nuestros actos de consumo en general que nos permitan ser cada vez más libres y críticos desde pequeños. La educación del consumidor, un reto en nuestra sociedad actual.

Con el colectivo de personas mayores, hay que destacar también, la continuidad en la ejecución del proyecto **“Red Senior de Consumo”** en colaboración con la **Unidad de Gestión de Control de la Actividad Asistencial y Sistemas de Información del SEPAD**. Proyecto de capacitación a las personas mayores y formación a sus iguales en materia de consumo con el fin de contribuir provechosamente en el bienestar de las personas mayores, así como proporcionar pautas de actuación y estrategias para conocer de antemano los posibles abusos de los que puedan ser objeto las personas mayores como colectivo más vulnerable. En 2024 se ha formado a más de 40 personas en 6 centros de mayores de gestión directa del SEPAD (tres por cada provincia) convirtiéndose en la figura de Agente Senior de Consumo (ASC) y estableciendo en el centro un Punto de Consumo de referencia entre los usuarios y el servicio de consumo del Consorcio. Esta edición culminó con un Encuentro de todos los ASC para la puesta en común de la ejecución y propuestas de mejora en la localidad de Montijo. Se han alcanzado durante este año los 16 Centros de Mayores colaboradores y se han formado a más de cien Agentes Senior de Consumo.



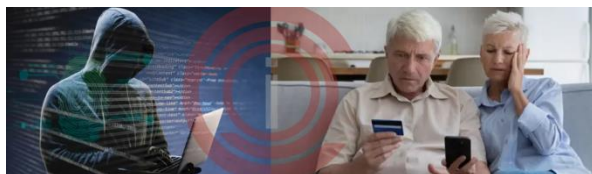
Con el colectivo infantil y juvenil se ha procedido también a la convocatoria de la **6ª edición del concurso de dibujos infantil y juvenil bajo el lema “Y para ti... ¿Qué es el Consumo Responsable?”** con el fin de involucrar a los niños y jóvenes extremeños en el papel que juega el consumo en su desarrollo personal y colectivo, impulsando contextos que favorezcan estilos de vida sostenibles con una participación de 330 trabajos.



MÁS INFORMACIÓN

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

En cuanto al observatorio de consumo, se ha procedido a la realización de un **estudio sobre “Mayores y Ciberseguridad”** cuyo objetivo principal es el análisis del conocimiento, consumo y uso seguro de las nuevas tecnologías e internet, de la población mayor de 60 años residentes en la comunidad autónoma de Extremadura.

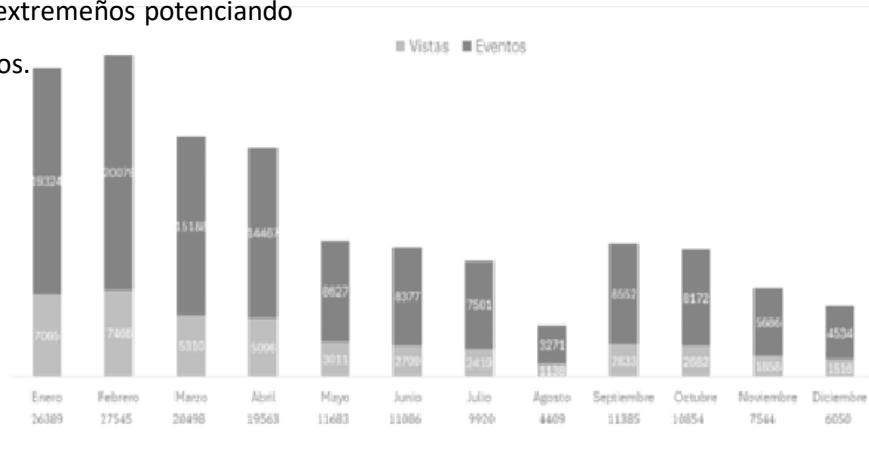


Otras cuestiones relevantes para destacar y que se han afianzado año tras año habiéndose convertido en un referente de información y formación en materia de consumo a lo largo y ancho de toda Extremadura son: el **“Boletín Digital de Consumo”** que se edita mensualmente sobre temáticas de actualidad y que llega a más de 23.000 consumidores.

Colaboración en el programa de radio **“Sin letra pequeña”** que se emite en Canal Extremadura. Programa de divulgación, potenciado por el Instituto de Consumo de Extremadura, cuyo objetivo es fomentar el consumo responsable y saludable, tratando semanalmente temas de actualidad que preocupan a los consumidores/usuarios extremeños potenciando así la información de estos.

Así mismo, resulta de vital importancia la difusión de las actuaciones de formación e información a través de los medios de comunicación o recursos locales existentes en cada Centro Mancomunado de Consumo, ya sea prensa, radio-tv, web, bando móvil, etc. Seguimos trabajando activamente en la difusión de la información de manera digital mediante nuevos recursos locales a través de aplicaciones como son los bandos móviles, sitios webs municipales o mancomunados, redes sociales, etc., recursos que facilitan la información de forma directa al ciudadano y que año tras año nos demuestran su gran utilidad para llegar a las personas consumidores especialmente en las zonas rurales.

Con respecto a la **página web del CEIC**, como cada año, se da la necesidad de informar de primera mano a todos los consumidores a través de la página web del Consorcio y de sus redes sociales, tanto de las noticias en materia de consumo que se iban generando, como de las formas de atención a los consumidores.





MÁS INFORMACIÓN



Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor

Hay que matizar, con todos estos datos puestos de relieve y teniendo en cuenta la rápida evolución de los hábitos de consumo en la actualidad hacia lo digital, que este año prácticamente se han duplicado el número de vistas realizadas en nuestra web. Ahora el objetivo será mantener un equilibrio mensual en las vistas realizadas para asentar así el uso de esta por parte de los consumidores.

Es conocido y notorio, que las formas de contratación están derivando hacia lo digital, como así lo demuestra la relevancia que la Comisión Europea ha dado a la Agenda Digital. Este hecho requiere, el esfuerzo de todas las administraciones públicas, seguir trabajando en políticas preventivas y mecanismos que garanticen la mayor seguridad jurídica a los consumidores ante este tipo de comercio que se incrementa año tras año, tanto en la UE como fuera de ella ya que, con un simple clic, podemos estar generando una relación comercial con cualquier parte del mundo.

En el plano formativo se ha iniciado la ejecución de la nueva oferta formativa en base al protocolo firmado con educación en un proyecto muy ambicioso a lo largo de los próximos años que pretende potenciar una formación integral en materia de consumo desde infantil a bachillerato a través del proyecto “Yo en el cole, tú en casa”, haciendo hincapié en materias relativas a la transición ecológica y el consumo responsable.

De igual forma, continuamos adecuando nuestros mecanismos de trabajo a la tramitación telemática, en base a la creciente digitalización social y que año a año se irá incrementando, siguiendo así las recomendaciones de la UE , lo que nos permitirá la utilización y colaboración con plataformas de resolución alternativa de litigios en materia de consumo a nivel global y, a nivel particular y más cercano, la agilidad, rapidez y reducción de costes en la resolución de las reclamaciones que se presenten, mejorando así el servicio y atendiendo a la principal demanda de los consumidores cuando se produce un desacuerdo comercial en materia de consumo que no es otra que, la resolución en la mayor brevedad posible de la misma.

Y todo ello, con la misma ilusión, compromiso y tesón con el que comenzamos esta andadura en pro de la defensa y formación de los consumidores extremeños, siendo ésta la mejor inversión de futuro posible.

JORNADA FORMATIVA

¿EDUCAR PARA LA VIDA?
¡SÍ!



CON-SUMO GUSTO

YO EN EL COLE,
TÚ EN CASA

Recordemos que el Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX), a través del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor; y la Consejería de Educación, Ciencia y Formación Profesional ponían en marcha durante este curso escolar 2024-2025 un **Protocolo de colaboración** para desarrollar el proyecto «YO EN EL COLE, TÚ EN CASA».

Este proyecto supone una oferta formativa a los centros escolares con una estructura escalonada por niveles educativos, en la que los alumnos puedan ir adquiriendo conocimientos, aptitudes, actitudes y hábitos en materia de consumo. Bien, pues, **41 centros educativos y 4.850 alumnos** han participado este curso escolar en dicho proyecto. Enmarcada en este contexto, el pasado día 7 de mayo, se celebró en Mérida **una jornada formativa** en la que han participado 60 técnicos de consumo y docentes con el objetivo de educar al alumnado en un consumo responsable y en la que el punto que más resaltaron los participantes fue el hecho de que estos contenidos sean impartidos por técnicos expertos en materia de consumo. La jornada fue inaugurada por la secretaria general de Educación y Formación Profesional, María del Pilar Pérez, y la directora general del Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX), Rosa Álvarez.





A continuación, contamos con la participación de Rosario Olmos Pecero, Jefa de Sección en el Servicio de Consumo del Principado de Asturias, que contó las principales vías de formación en materia de consumo que realizan y que apuntó la importancia de «Educar para la Vida».



Tras la pausa y después de disfrutar de la actuación del coro del centro de mayores de Trajano, se retomó el tema central de esta jornada que no era otro que poner de manifiesto, hablar y dar a conocer este proyecto. Se mostraron los contenidos, todos de creación propia, finalizando con un debate en una mesa redonda con el resto de protagonistas de la jornada.



Ellos explicaron sus propias experiencias en el proyecto que se ha estado llevando a cabo durante este curso escolar. Contamos con la Directora del CEIP Suárez Somonte, de Mérida, una alumna de educación infantil y un alumno de educación primaria del mismo centro, una representante de la AMPA, la técnica de formación en consumo de CMC Sierra de Montánchez y Municipios Zona Centro, la Orientadora del IES Cristo del Rosario de Zafra y una Asesora Técnico Docente de Servicios Centrales, que contestaron a una serie de preguntas planteadas sobre la evolución del proyecto en sus centros. La jornada finalizó con la clausura a cargo del director del CPR de Mérida.

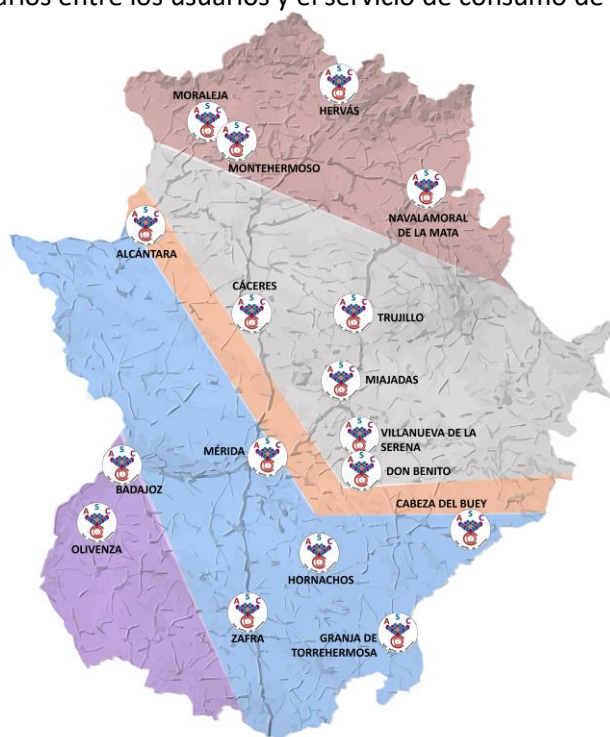


3ª edición

Arranca la **3ª edición** del Proyecto denominado **“Red Senior de Consumo”** con la adhesión de **cuatro** nuevos **centros de mayores** gestionados por el SEPAD; **sumando un total de veinte centros de mayores adheridos a esta red desde su inicio en 2023**. Una apuesta de la Unidad de Gestión de Control de la Actividad Asistencial y Sistemas de Información del **SEPAD** y el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, dependiente del **Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX)**.

Recordemos que con este proyecto **se pretende facilitar información básica sobre diferentes temáticas en materia de consumo, así como proporcionar pautas de actuación y estrategias para conocer de antemano los posibles abusos de los que puedan ser objeto las personas mayores como colectivo más vulnerable**. Al frente de cada centro se forma a un grupo de usuarios denominados **“Agente Senior de Consumo”**, quienes tras su cualificación van ejecutando una formación a sus iguales e implantando un **“Punto de consumo”** como un nuevo servicio que se preste en el Centro de Mayores, siendo intermediarios entre los usuarios y el servicio de consumo de la Junta de Extremadura.

**CONSULTE LOS CENTROS DE MAYORES
RED SENIOR DE CONSUMO**





NOTA INFORMATIVA

APAGÓN ELÉCTRICO EN ESPAÑA - 28 DE ABRIL



A las 12:33h del pasado lunes 28 de abril y durante cinco segundos desaparecieron “súbitamente” 15 gigavatios (GW) de la red eléctrica, el equivalente al 60 % de la energía que se estaba consumiendo en ese momento, provocando un apagón masivo que dejó sin luz a la Península Ibérica durante buena parte del día.

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor **INFORMA** en este sentido:

En primer lugar y ante todo, trasladar a los consumidores que, salvo nuevos datos que aporten claridad y precisión al apagón eléctrico no existe responsabilidad de las empresas comercializadoras ni distribuidoras de energía, puesto que en principio, el corte de suministro se ha originado en las redes de transporte de energía eléctrica que dependen de la empresa pública Red Eléctrica de España, S.A.U., por lo que de acuerdo con la Disposición Transitoria novena de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, REE, *quien ejerce las actividades de operador del sistema y gestor de la red de transporte.*

A partir de ahí, en los próximos días, se tendrá que dirimir si la empresa pública Red Eléctrica de España, S.A.U. es responsable del corte o si se por el contrario se trata de un caso de fuerza mayor, por lo que eximiría a la parte afectada de responsabilidad ante una reclamación.

Por lo tanto y salvo nuevos datos, **no existe responsabilidad de las compañías comercializadoras ni distribuidoras de energía.** Así pues, **es pronto para informar** a quien se puede reclamar por el corte de suministro y por los perjuicios que hayamos podido tener.

Por todo esto, desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor **se aconseja que los consumidores conserven todas las pruebas, justificantes, facturas y documentos con el fin de poder reclamar, para el caso que proceda, los daños ocasionados, una vez que se aclare el origen del corte de suministro.**



Noticias de actualidad

USTED
DEBE
SABER



335 millones menos en estafas: cómo Visa bloqueó el 75% de las tarjetas comprometidas en una operación criminal con inteligencia artificial

<https://www.businessinsider.es/tecnologia/335-millones-menos-estafas-como-visa-bloqueo-75-tarjetas-comprometidas-operacion-criminal-inteligencia-artificial-1462936>

Alerta del Banco de España: estas estafas arruinan a inquilinos

<https://www.elconfidencialdigital.com/articulo/dinero/alerta-banco-espana-estafas-arruinan-inquilinos/20250526122113965341.html>

Alquilar coche este verano: los 7 errores que debes evitar para no arruinar tus vacaciones

<https://www.eleconomista.es/motor/noticias/13372509/05/25/alquilar-coche-este-verano-los-7-errores-que-debes-evitar-para-no-arruinar-tus-vacaciones.html>

El TJUE aporta claridad tras años de incertidumbre judicial en torno a la comisión de apertura

<https://www.expansion.com/juridico/opinion/2025/05/19/682b5c6ce5fdeabe408b4592.html>

USTED
DEBE
SABER



Una victoria legal contra el phishing: cómo protegerse y recuperar el dinero robado

<https://www.retailactual.com/articulos/20250523/estafas-online-cuando-bancos-devuelven-dinero>

La UE investiga a Shein por violar los derechos de los consumidores con descuentos 'fake' y otros abusos

https://www.eldiario.es/economia/ue-acusa-shein-violar-derechos-consumidores-descuentos-fake-practicas-abusivas_1_12329928.html

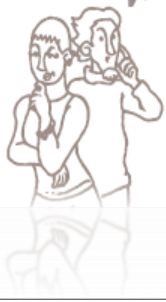
Protección al consumidor y menores: el TJUE refuerza la defensa contra cláusulas abusivas en contratos deportivos

<https://revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/3684/3098>

Las tarifas de equipaje de las aerolíneas de bajo coste infringen la legislación de la UE, según organizaciones de consumidores

<https://es.euronews.com/viajes/2025/05/22/las-tarifas-de-equipaje-de-las-aerolineas-de-bajo-coste-infringen-la-legislacion-de-la-ue>

USTED
DEBE
SABER



La estafa que usa Waze para cobrar hasta 3.500 euros a los conductores: "La grúa llegó solo en 5 minutos"

<https://www.eleconomista.es/tecnologia/noticias/13382041/05/25/la-estafa-que-usa-waze-para-cobrar-hasta-3500-euros-a-los-conductores-la-grua-llego-solo-en-5-minutos.html>

La UE investiga a Shein por violar los derechos de los consumidores con descuentos 'fake' y otros abusos

https://www.eldiario.es/economia/ue-acusa-shein-violar-derechos-consumidores-descuentos-fake-practicas-abusivas_1_12329928.html

Protección al consumidor y menores: el TJUE refuerza la defensa contra cláusulas abusivas en contratos deportivos

<https://revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/3684/3098>

La factura del apagón llegará en verano para los hogares: España recurre al gas a marchas forzadas y encarecerá el precio de la luz

<https://www.eleconomista.es/energia/noticias/13378985/05/25/la-factura-del-apagon-llegara-en-verano-para-los-hogares-espana-recurre-al-gas-a-marchas-forzadas-y-encarecera-el-precio-de-la-luz.html>

USTED
DEBE
SABER



La factura del apagón llegará en verano para los hogares: España recurre al gas a marchas forzadas y encarecerá el precio de la luz

<https://www.eleconomista.es/energia/noticias/13378985/05/25/la-factura-del-apagon-llegara-en-verano-para-los-hogares-espana-recurre-al-gas-a-marchas-forzadas-y-encarecera-el-precio-de-la-luz.html>

No debes enseñarlo: lo que tienes que hacer si te piden el DNI al pagar con tarjeta, según el Banco de España

<https://www.eleconomista.es/actualidad/noticias/13374914/05/25/no-debes-ensenarlo-lo-que-tienes-que-hacer-si-te-piden-el-dni-al-pagar-con-tarjeta-segun-el-banco-de-espana.html>

Cinco electrodomésticos que deberías desenchufar después de cada uso

<https://www.eleconomista.es/galerias/eleconomista/21877/Cinco-electrodomesticos-que-deberias-desenchufar-despues-de-cada-uso>

Boletín de Información al Consumidor

CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO EN EXTREMADURA

GERENCIA

C/ San Salvador, 9
06800 Mérida
Tlf. 924 00 47 09

C.M.C. SIERRA SUROESTE

Plaza de la Alcazaba, s/n
(Antiguas escuelas)
06380 Jerez de los Caballeros
Tlf. 683 621 116

C.M.C. VALLE DEL ALAGÓN

Plaza de España, 1
10810 Montehermoso
Tlf. 663 90 39 32
663 90 39 06

C.M.C. LA SERENA-VEGAS ALTAS

C/ Tentudía, s/n - 1ª planta
06700 Villanueva de la Serena
Tlf. 924 84 92 36 (Ext. 3) – 682 44 89 98

C.M.C. TAJO SALOR

C/ Oscura, nº 10
10900 Arroyo de la luz
Tlf. 927 27 22 59

C.M.C. VEGAS BAJAS

Plaza de España, 8 - 1ª planta
(Casa del navegante)
06480 Montijo
Tlf. 924 45 41 29 (Ext.5) / 621 24 06 21

C.M.C. VILLUERCA-IBORES-JARA

C/ Iglesia, nº 34
10120 Logrosán
Tlf. 927 15 98 12

C.M.C. LA VERA

Paseo Ruiz Giménez, s/n
10450 Jarandilla de la Vera
Tlf. 927 17 22 94

C.M.C. TENTUDÍA

Ronda Segura de León, 7
06260 Monesterio
Tlf. 924 51 61 08

C.M.C. CÍJARA

C/ Polideportivo, s/n
Edificio CID La Siberia
06670 Herrera del Duque
Tlf. 924 64 27 88

C.M.C. MUNICIPIOS ZONA CENTRO

Polígono Industrial 1º de Mayo
Camino de la Vascona, 10
10100 Miajadas
Tlf. 927 34 51 17

C.M.C. MUNICIPIOS GUADIANA

Plaza de Hernán Cortés, 3
06411 Medellín
Tlf. 924 82 28 10

C.M.C. S.S.B. ZONA DE BARROS

Plaza de la Constitución, 3
06150 Santa Marta
Tlf. 924 69 01 17

C.M.C. TIERRA DE BARROS-RIO MATAHEL

C/ 8 de marzo, s/n
06220 Villafranca de los Barros
Tlf. 924 52 09 75

C.M.C. COMARCA DE TRUJILLO

C/ Ruiz de Mendoza, 8-3º planta
10200 Trujillo
Tlf. 927 32 33 15 (Ext.3)
927 32 10 50 (Ext. 8)

C.M.C. SIERRA DE MONTÁNCHEZ

Avda. Adolfo Suárez, 4
10186 Torre de Santa María
Tlf. 927 38 90 30

C.M.C. MUNICIPIOS CENTRO

Polígono Industrial Dehesa del Rey
Acceso Ctra. n-630, s/n
06810 Calamonte
Tlf. 924 32 41 06

C.M.C. COMARCA DE OLIVENZA

C/ Rusia, 1-2º planta Edificio CID
06100 Olivenza
Tlf. 924 49 23 05

C.M.C. VALLE DEL JERTE

Plaza de la Casa Caída, s/n
10610 Cabezuela del Valle
Tlf. 927 47 21 34
(Ext. 7)

C.M.C. RIVERA DE FRESNEDOSA

Plaza Mayor, 1- 2ª planta
10830 Torrejón de la Vera
Tlf. 927 30 30 90
679 41 29 89

C.M.C. RÍO BODIÓN

Avda. de los Cameranos, 47
06300 Zafra
Tlf. 924 55 01 46 (Ext.6)

C.M.C. LÁCARA - LOS BALDÍOS

Avda. de Colón, 6
06192 Villar del Rey
Tlf. 924 41 40 64

C.M.C. AGUAS DE LLERENA

C/ Santiago, 59
06900 Llerena
Tlf. 924 87 25 92 / 673 92 95 02

C.M.C. LA SERENA

Avda. de América, 6 Edificio CID
06420 Castuera
Tlf. 924 76 06 33

C.M.C. SIERRA DE SAN PEDRO

C/ Pizarro, 16
10500 Valencia de Alcántara
Tlf. 927 66 81 47

C.M.C. RIBEROS DEL TAJO

C/ Real, 62 -2º A
10820 Cañaveral
Tlf. 927 30 04 00

C.M.C. SIERRA DE GATA

C/ Mayor, 3 1º
10850 Hoyos
Tlf. 927 51 45 83 (Ext.2)

C.M.C. VALLE DEL AMBROZ

C/ Tras de Diego, 20
10700 Hervás
Tlf. 927 48 12 71

C.M.C. SIBERIA

Plaza de España, 22
06650 Siruela
Tlf. 924 63 11 94

C.M.C. CAMPO ARAÑUELO

Travesía de la iglesia nº 5
10529. Majadas de Tiétar
Tlf. 927 54 73 57
927 55 11 76 (Ext. 2158)





Boletín de Información al Consumidor

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

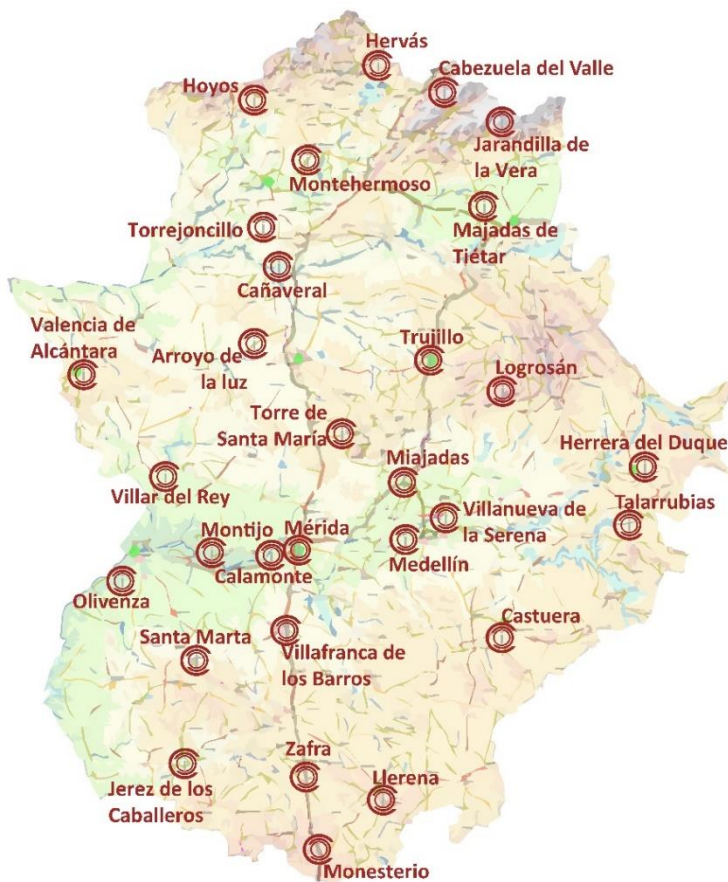
GERENCIA

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

Tlf. 924 00 47 00

E-mail: consultasmasamano@salud-juntaex.es

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



Instituto de Consumo
de Extremadura

JUNTA DE EXTREMADURA



Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor