



Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor

BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

Boletín N° 37. Mayo de 2016

Elaborado por la Oficina de Tajo Salor y
Sierra de Montánchez.

*“El que tiene imaginación, con
qué facilidad saca de la nada un
mundo”.*

Gustavo Adolfo Bécquer



Tarjetas Bancarias

En este número:

- Entrevista del mes: Verónica Santisteban Rastrollo. Directora Caja Rural de Extremadura en Arroyo de la Luz.
- Información sobre las Tarjetas Bancarias.
- Conclusiones Informe 2015.
- Noticias de actualidad.
- Cada vez más atención, formación e información.

visite nuestra web



www.masamano.com



Verónica Santisteban Rastrollo,

DIRECTORA DE LA CAJA RURAL DE EXTREMADURA

EN ARROYO DE LA LUZ.

¿Qué servicios prestan las oficinas en las localidades de menor población?

Creo que la principal diferencia radica en el trato con el cliente; en las oficinas locales, el trato con el cliente suele ser más directo y accesible, normalmente nos conocemos personalmente y conocemos en la mayoría de los casos tanto la vida personal como económica de clientes y no clientes. La mayoría de las veces, no solo realizamos labores estrictamente relacionadas con nuestro trabajo, sino que además tratamos de orientar y ayudar al cliente en muchos otros aspectos que no tienen nada que ver con nuestra operativa bancaria, generando una relación de confianza, personal e incluso afectiva.

En las ciudades, sin embargo, el trato es menos directo y más impersonal, ya que en la mayoría de los casos, no existe relación entre el cliente y el personal de oficina, también debido a que hay más movilidad y no se crea ningún vínculo entre ambas partes.

¿Cuál es la principal diferencia entre una tarjeta de crédito y una de débito?

La principal diferencia radica en que mientras en una tarjeta de débito las operaciones efectuadas con ella tienen un reflejo automático sobre el propio saldo de la cuenta del cliente, en una de crédito, es la entidad bancaria la que “presta” el dinero al titular, poniendo a su disposición un crédito mensual para los gastos del cliente.

Ambos medios de pago funcionan de igual forma en cuanto a operatividad, sin embargo en una tarjeta de crédito el pago de la misma puede hacerse de varias formas,: Al contado (que supone que todas las compras realizadas durante el mes se pagan en los primeros días del mes siguiente), cuota fija (en la que es indiferente el importe que se haya usado ya que todos los meses se paga el mismo importe) o en % (pagando un % que elija el cliente de lo dispuesto durante el mes y el aplazamiento del pago más de un mes genera el cobro al cliente de un interés).

¿Qué requisitos son necesarios para activar y desactivar estas tarjetas?

Los requisitos son diferentes según se solicite una u otra, mientras que en una tarjeta de débito el único requisito es la propia petición por parte del cliente, en una tarjeta de crédito los requisitos se centran en la situación económica del cliente que la solicita (como pueden ser nómina, contrato, etc.) y el importe del crédito solicitado. Debemos tener en cuenta que este tipo de tarjetas disponen de un saldo que no es del cliente sino de la entidad, que lo pone a su disposición.

Para activarlas, basta con acudir a cualquiera de nuestras oficinas, o a través de nuestros cajeros, para desactivarla ocurre lo mismo (a través de nuestras oficinas), con la salvedad de que la tarjeta de crédito debe estar pagada en su totalidad, es decir no debe tener saldo dispuesto.

¿Qué pasa si pierdo la tarjeta o me la roban?

Basta con llamar al teléfono que aparece en cualquier cajero de la entidad o personarse en la propia oficina para bloquear la tarjeta y que no pueda ser usada. No obstante en caso de robo, nuestras tarjetas cuentan con un seguro en caso de uso fraudulento de la misma.

¿Cuáles son los fraudes más habituales en este tipo de tarjetas?

Suelen darse principalmente a través de Internet, ya que se roban las bases de datos de páginas web con comercio electrónico, o bien páginas fraudulentas solicitan que les demos los datos de la tarjeta al hacer una compra, obteniendo con ello el número de tarjeta, pin, etc. Para evitar esto, Caja Rural cuenta con varios medios de pago, como es la tarjeta virtual, completamente gratuita y que funciona como un monedero electrónico que se carga y descarga, de manera que aunque tengan los datos, si no hay saldo, no pueden cargar ninguna compra fraudulenta, o bien a través de Securepay (mas conocido como pago seguro) por el cual se envía un código a través de SMS al móvil del cliente para que culmine la operación de compra.

¿Conocía los servicios que ofrece en la Mancomunidad Tajo Salor el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor? ¿Ha hecho uso de sus servicios?

Sí, de hecho, en algunas ocasiones hemos derivado a dicho servicio clientes de la oficina, que vienen a realizarnos consultas sobre movimientos en sus cuentas con los que no están conformes, como pagos en telefonía.

¿Tienen comisiones este tipo de tarjetas? ¿Saben los consumidores cómo actuar?

Estas tarjetas tienen principalmente dos tipos de comisiones, la de mantenimiento de la tarjeta, que es una cuota anual que se paga por el hecho de ser titular de la misma, y la comisión que se le cobra al cliente cuando usa la tarjeta en los cajeros y cuyo importe varía en función de si pertenece o no a la Entidad.

Cuando un cliente solicita una tarjeta se le especifica tanto verbal como por escrito el coste de la tarjeta anual (en nuestra Entidad el primer año es gratuita) y se le advierte del coste adicional que suponen las retiradas en efectivo en cajeros que no pertenezcan a la Entidad.

Además al realizar cualquier operación por cajero, se le informa de las comisiones que se pueden cobrar, para que el cliente decida si quiere hacerla finalmente o no.

¿Plantean consultas o reclamaciones este tipo de tarjetas?

Mas que reclamaciones, lo que se plantean son consultas acerca de las comisiones a cobrar si realizan operaciones en cajeros ajenos.

¿Qué opinión le merece este boletín digital de consumo?

Me parece una gran iniciativa ,dada su trascendencia se podría editar en formato papel, aparte del digital, para que llegase a un abanico de lectores más amplio.

Tarjetas Bancarias

En la actualidad el pago con tarjetas ha sustituido al tradicional pago en efectivo. Ante el uso cada vez más frecuente del "*dinero de plástico*" entre los consumidores, es conveniente conocer cierta información para darle un uso correcto.

La tarjeta bancaria es un medio de pago mediante el que el consumidor puede extraer dinero en metálico de su cuenta bancaria, pagar productos y servicios y obtener crédito.

En función de las diversas características de las tarjetas podemos distinguir:



- ⇒ **Tarjetas de crédito:** los pagos que se hacen con ella NO se cargan inmediatamente en la cuenta corriente del usuario, sino en el plazo que se haya establecido en el contrato. Permiten a su titular realizar pagos o disponer de dinero, hasta el límite acordado, sin necesidad de tener saldo suficiente en la cuenta bancaria asociada a la tarjeta.
- ⇒ **Tarjetas de débito:** los cargos que se hacen con ella se reflejan inmediatamente en la cuenta corriente, por lo que del usuario debe tener suficiente dinero en ella. Esa es la principal diferencia con las tarjetas de crédito.
- ⇒ **Tarjetas monedero** o de prepago: permiten hacer compras generalmente de pequeño importe. Antes de utilizarla, el titular debe cargar la tarjeta ingresando dinero en su cuenta. Cuando se agota el importe el usuario puede recargarla de nuevo.
- ⇒ **Tarjetas comerciales:** son medios de pago emitidos por establecimientos comerciales como grandes supermercados, cadenas de tiendas, etc., que únicamente se pueden utilizar en los centros pertenecientes a la cadena.
- ⇒ **Tarjetas virtuales:** Las tarjetas virtuales consisten en un soporte virtual con el que realizar pagos, esto es una serie de números correspondientes a una tarjeta que no tienen por qué contar con un titular explícito ni la tarjeta existir físicamente, puede ser anónimo. La principal característica es que permiten realizar pagos online de forma segura y sin necesidad de indicar datos personales.
- ⇒ **Tarjetas de fidelización:** Estas tarjetas suelen estar asociadas a algún tipo de establecimiento o empresa dedicada al consumo. Se trata de un medio mediante el cual incentivar el consumo en dicho establecimiento o empresa y ofrecen ventajas especiales para conseguir la fidelización del cliente.
- ⇒ **Tarjetas On Line:** son todas aquellas tarjetas de crédito que se pueden contratar a través de Internet.
- ⇒ **Sistema de pago con el móvil:** Cada vez son más los bancos y operadores de telefonía móvil que ofrecen a sus clientes la posibilidad de realizar pagos *Contactless* mediante móvil, de una forma segura, cómoda y rápida. Consulte con su banco sobre su implementación de pagos mediante el móvil.

Los usuarios de tarjetas bancarias tienen derecho a:

- Recibir un **contrato por escrito**.
- **Ser informados**, en términos claros y comprensibles, entre otras cosas, de:
 - las instrucciones de uso,
 - si se trata de una tarjeta de crédito, del plazo en el que pasarán los cargos,
 - de la cuota anual que le van cobrar por disponer de la tarjeta,
 - en qué cajeros se puede utilizar sin que se aplique una comisión,
 - de cómo reclamar en caso de tener un problema.
- **Recibir** información periódica sobre las operaciones efectuadas.
- **Renovar o desistir** del contrato.
- **Disponer de un teléfono de contacto para supuestos de pérdida o sustracción**.



Obligaciones:

- **Pagar las comisiones** o, en el caso de las tarjetas de crédito, los intereses que se hayan acordado.
- **No sobrepasar** el límite de disponibilidad pactado en el contrato.
- **Custodiar** cuidadosamente la tarjeta y el PIN.
- En caso de **extravío o robo**, comunicar lo antes posible lo ocurrido al emisor de la tarjeta. En principio, el usuario solamente respondería por los pagos fraudulentos que se realicen antes de denunciar la pérdida o robo hasta la cantidad de 150 euros.

Obligaciones de la entidad financiera:

- Entregar la tarjeta de forma que se garantice la recepción por parte del titular. **Las entidades financieras son responsables de los riesgos derivados del envío de las tarjetas y números PIN.**
- **Proporcionar** la red y la base comercial necesaria para poder utilizar la tarjeta.
- **Efectuar** los pagos que correspondan.
- **Enviar** gratuitamente al cliente, al menos una vez al mes, un extracto de las transacciones efectuadas con la tarjeta, con indicación de la fecha, concepto e importe de la operación.
- **Informar** al cliente de las comisiones, tipos de interés y otros gastos asociados a la tarjeta.
- **Mantener** un registro interno en el que quede constancia de las transacciones realizadas con la tarjeta, y donde se puedan rectificar los posibles errores.
- **Disponer** de medios gratuitos para que los usuarios puedan denunciar la pérdida, robo o uso indebido del instrumento de pago.

Además, **se prohíbe que bancos y cajas envíen tarjetas** (de crédito o débito) **no solicitadas por el cliente**, salvo que se trate de la sustitución de una tarjeta que ya tiene el usuario.



Antes de retirar el dinero, el consumidor debe ser informado a través de la pantalla del cajero automático de cuál es la comisión que se va a cobrar al emisor de la tarjeta por realizar esa operación, así como que existe la posibilidad de que la entidad emisora de la tarjeta le repercuta a él, total o parcialmente, esa comisión.

Usted debe Saber

Las tarjetas de crédito sirven para comprar aplazando o fraccionando los pagos, así como para obtener dinero en efectivo a crédito. Por su uso se suele cobrar una cuota anual. El límite del crédito depende de la solvencia y antigüedad de la relación con la entidad de crédito y suele ser negociable.

Las tarjetas de débito son las comúnmente utilizadas en los cajeros automáticos para obtener dinero en efectivo, con un límite diario, aunque también podemos utilizarlas como medio de pago de productos o servicios en numerosos establecimientos. A diferencia de las tarjetas de crédito, su utilización sólo es posible si se dispone de efectivo en la cuenta a la que esté asociada la tarjeta, en la cual se descuenta inmediatamente el importe de los pagos efectuados. Cada vez más entidades cobran una cuota anual por su utilización.

Entre las más conocidas del mercado están: Visa, American Express, MasterCard, entre otras.



La mayor ventaja es la flexibilidad que le da al usuario, quien puede pagar sus saldos por completo en su fecha límite mensual o puede pagar una parte. La tarjeta establece el pago mínimo y determina los cargos de financiación para el saldo pendiente.

Se suele cobrar una cuota anual por el uso de la tarjeta.

En caso de uso fraudulento hay que dar aviso por escrito a la entidad financiera o tienda que le da la tarjeta pidiendo que anule el cargo y seguir los trámites de cada institución. El emisor de la tarjeta debe demostrar que la compra ha sido hecha por el propietario.

Las compras con tarjeta de crédito pueden tener diversos seguros sobre el saldo financiado.

- **Tarjetas de crédito con pago único:** El cliente devolverá en la fecha convenida con la entidad la totalidad de la deuda adquirida mediante el pago con tarjeta de crédito. Normalmente el pago suele realizarse a principios del mes siguiente, aunque la fecha puede negociarse con la entidad.
- **Tarjetas de crédito con pago aplazado:** Si el cliente desea fraccionar la devolución de sus pagos existen tarjetas que lo permiten. Se puede aplazar el pago mediante una cuota fija mensual hasta que se extinga la deuda o seleccionando el número de mensualidades y ajustando la deuda al plazo deseado. Se deberá pactar con la entidad las condiciones.

CONSIDERACIONES PREVIAS:

La mayoría de los usuarios de una tarjeta de crédito desconoce que sus tarjetas de crédito llevan asociados determinados seguros. Aunque por lo general se trata de **pólizas gratuitas**, la mayor parte de las entidades financieras repercuten su coste en los costes de mantenimiento de las propias tarjetas de ahí que sea recomendable conocer cuáles son los seguros vinculados a nuestra tarjeta de crédito.

Coberturas de los seguros:

Las coberturas de estos seguros dependen de cada entidad financiera y de cada tarjeta, aunque por lo general todas incluyen un seguro mínimo, que puede ser de vida, robo, pérdida o de accidentes. Pero existen muchas más coberturas:

1. **Seguro de viaje:** este tipo de pólizas suelen cubrir los accidentes y enfermedades y los posibles gastos médicos generados en un viaje. También pueden hacer referencia a la asistencia por retrasos o cancelaciones de los billetes comprados con la tarjeta de crédito.
2. **Seguro de vida:** este seguro está destinado a cubrir el saldo de la tarjeta en el momento de fallecimiento del titular. Se suele otorgar también como seguro de protección familiar.
3. **Seguro de daño o pérdida de equipaje:** dependiendo del seguro cubre la pérdida total o parcial del equipaje.
4. **Seguro por robo y extravío:** cubre los cargos realizados en las cuentas bancarias de la tarjeta que haya sido robada o se haya extraviado hasta 72 horas antes de la notificación al banco. Algunas tarjetas cubren también el robo de efectivo en cajeros automáticos.
5. **Seguro contra el fraude:** cubre la duplicación de una tarjeta de crédito.
6. **Seguro de protección de compras:** este tipo de pólizas cubren el robo de los bienes comprados con la tarjeta o un daño accidental de los mismos.

Es fundamental conocer este tipo de seguros vinculados a las tarjetas de crédito.

Para ello recomendamos:

- Fijarse si la tarjeta tiene un seguro vinculado y conocer en qué consiste.
- Analizar las características del seguro.
- Conocer cuál es el coste de ese seguro vinculado, si es que tiene un coste.
- Prestar especial atención a la letra pequeña del contrato.

Toda esta información viene reflejada en el contrato de la tarjeta. Guarde siempre copia del contrato para revisar las coberturas en caso que fuera necesario, si no posee este contrato o no lo encuentra es recomendable preguntar directamente en la entidad bancaria.

En tiempos de contención de gastos como los actuales, se pueden aprovechar este tipo de seguros asociados a las tarjetas.

Recomendaciones:

- ⇒ **Procure no perder de vista su tarjeta** en el momento de pagar.
- ⇒ **Muestre siempre su DNI** aunque no se lo pidan, pues es una garantía de que la identidad de la tarjeta coincide con la de la persona que la está utilizando.
- ⇒ **Antes de firmar el extracto**, compruebe que el importe que figura sobre el papel coincide exactamente con el precio real del producto o servicio.
- ⇒ **Guarde todos los justificantes** de pago con tarjeta y verifíquelos con el extracto del banco para contrastar los movimientos que se han realizado hasta la fecha.
- ⇒ En **compras por internet**, lo más usual es pagar con tarjeta. No olvide que para estas transacciones electrónicas únicamente le pueden pedir el número de la tarjeta para el cobro, nunca el PIN o número secreto, además del **código de verificación de la tarjeta** (CVC); en ningún momento debe usted facilitar su número secreto a nadie.
- ⇒ Uno de los fraudes más comunes en relación al uso de tarjetas de crédito o débito es el conocido como '**phishing**', que consiste en enviar correos al usuario en nombre de las entidades financieras con las que trabaja, donde se le solicita información bancaria, datos personales, número secreto... Lo que debe saber el consumidor es que nunca le pueden pedir por correo el número pin de su tarjeta.
- ⇒ **En el caso de que le roben o pierda la tarjeta**, anúlela enseguida **llamando de inmediato a la entidad bancaria**. En un caso de robo de tarjeta, es necesario además **acudir a una comisaría** y presentar denuncia de los hechos.
- ⇒ Algunos bancos han introducido la opción de **enviar un sms al titular** de la tarjeta cada vez que se realiza una compra, lo que permite saber si alguien que no es usted la está usando. Es un servicio muy recomendable.



CONSEJOS ÚTILES

El emisor de las tarjetas no es el banco ni las empresas que las ofrecen (como centros comerciales, etc.), sino otro tipo de compañías financieras (Visa, Mastercard...). Las entidades bancarias o empresas que las ofrecen al consumidor pueden cobrar o no por ellas, y su uso en cajeros puede ir acompañado de una comisión si no se utilizan en la red a la que pertenece la tarjeta.

Es importante **informarse bien de las condiciones y solicitar siempre el contrato**, cuando se suscriba una tarjeta de crédito o débito, ya sea gratuita o de pago. También se recomienda **conservar los justificantes de pago** hasta que se compruebe que el cargo en la cuenta es correcto.

Si se produce **el robo o la pérdida de la tarjeta**, el consumidor debe avisar cuanto antes al emisor de la tarjeta. En el caso de que se efectúe algún pago después de denunciar el incidente, el emisor asumirá ese cargo, y si no está de acuerdo tendrá que demostrar que ha sido el propietario de la tarjeta quien la ha utilizado a pesar de la denuncia. Si el pago fraudulento se ha producido antes de denunciar la pérdida o robo, el usuario será responsable de los primeros 150€; el resto correrá a cargo del emisor.

Infórmese bien de **en qué tipo de cajeros puede utilizar sus tarjetas** y, si conlleva algún tipo de comisión, cuál sería.

- El banco debe detallarle **en qué fechas le van a realizar los cargos** de las compras realizadas con la tarjeta de crédito y si existe algún tipo de límite y de comisiones por descubierto. Además, debe facilitarle el número secreto de identificación y no debe revelarlo nunca a terceros.
- Usted debe estar informado, desde el momento de la contratación de una tarjeta bancaria, de **cuánto le va a costar anualmente su mantenimiento**. Si le ofrecen una tarjeta gratuita, asegúrese de si la gratuidad es para siempre o por un plazo de tiempo determinado. Sepa que puede romper el contrato o no renovarlo si lo desea.
- **Conserve los resguardos de los pagos con tarjeta** y compárelos con el cargo que le realiza el banco. Si no coinciden, reclame.
- La entidad debe **facilitar al cliente** los medios para comunicar, en cualquier momento del día o la noche, un posible extravío o robo. Si se encuentra en esta situación, comuníquese inmediatamente con su banco, donde le explicarán qué procedimiento seguir. Debe saber que la entidad únicamente podrá cobrarle hasta un máximo de 150€ de los cobros que se hayan realizado fraudulentamente hasta el momento de la denuncia.
- Actualmente, **muchas empresas que no son financieras** ofrecen sus propias tarjetas de crédito, que son al mismo tiempo tarjetas de fidelización (compañías aéreas, centros comerciales...) y suelen ser gratuitas. Infórmese detenidamente de las condiciones y la letra pequeña.
- En caso que le pidan el número PIN de la tarjeta para el cobro, hágalo con prudencia y de forma discreta, asegúrese que nadie le observa.

Reclamaciones

¿ Ante quién debe reclamar ?

Sin duda alguna en estos tiempos que corren, una de las mayores amenazas a personas que utilizan las tarjetas de crédito, es que aparezcan movimientos en sus cuentas que ellos no han realizado en ningún momento.

Los gastos que con mayor frecuencia se suelen producir son los siguientes:

- Cargos que no conocemos por compras de productos que nosotros hemos efectuado,
- cobro de deudas las cuales no existen o están ya saldadas,
- cargos realizados dos veces,
- cargos por pago de seguro de vida o por sustracción de tarjeta de débito,
- cargos por superar en el límite saldo autorizado de las tarjetas de crédito,
- cobro no legal de comisiones y cargos realizados en cuentas de sueldo,
- “gasto por diferir pago”, “gastos por gestiones de cobro”, “pagos por fondos reservados” tampoco corresponden sino han sido pactados previamente en el contrato.

Lo primero que se debe de realizar, es efectuar la reclamación ante la entidad emisora de la tarjeta de crédito.

Esta reclamación la podemos efectuar de las siguientes formas: telefónicamente (pidiendo el número de reclamación), a través de la web de la entidad (también anotando el número de reclamación), por correo postal o por nota firmada, con acuse de recibo.

Deberá emitir en el plazo máximo de **dos meses una resolución** en la que se plasme el acuerdo alcanzado o de lo contrario el desacuerdo. Los bancos y/o cajas están obligados a aceptar la resolución del Defensor siempre que lo haga el cliente. **Si el fallo del defensor no satisface los intereses del reclamante o este no se produce, subsidiariamente o en segunda vía, el consumidor podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.**

El escrito junto con copia de la respuesta dada por el defensor debe dirigirlo a:

BANCO DE ESPAÑA

Servicio de Reclamaciones

C/ Alcalá, nº 50, 28014 Madrid

La resolución emitida por el Banco de España no es de obligado cumplimiento aunque las entidades si suelen acatarlas por el temor a posibles sanciones. En caso de no acatarlas al consumidor solo le quedaría acudir a la vía judicial ordinaria.

¿Puedo usar mi tarjeta en el extranjero?

Es recomendable acudir a tu entidad financiera antes de un viaje al extranjero e informarse sobre las condiciones de uso de la tarjeta. En cualquier caso se deben seguir estas pautas de seguridad:

No llevar más de dos tarjetas juntas.

Mejor comprar que sacar dinero.

No perder nunca de vista la tarjeta.

Tener activado un **sistema de alerta por SMS**.

Llevar siempre el teléfono de atención al cliente de nuestra tarjeta de crédito.



¿Qué debo hacer si me roban la tarjeta?

El primer paso es bloquear la tarjeta llamando al número de servicio que viene en el dorso de la misma. La mayoría de las entidades permiten anular el producto desde el apartado de cliente de su página web y algunas están incorporando este servicio a sus apps móviles para que la anulación pueda llevarse a cabo en pocos minutos. En caso de que se hayan aplicado cargos sin autorización o se hayan realizado operaciones fraudulentas, el cliente debe poner la pertinente denuncia y presentarla a posteriori para reclamar dichos cargos en su entidad.

¿Si hacen un gasto fraudulento con ella está cubierto?

La respuesta generalizada es sí, pero hay excepciones en algunas tarjetas en las que el cliente puede tener que asumir parte del importe, hasta un mínimo indicado en el contrato. En los casos más generalizados, las compras presenciales tienen que realizarse con la validación mediante un PIN con el que se añade un plus de seguridad. Si las transacciones no se han validado con este procedimiento de seguridad se pueden reclamar los cargos al comercio.

En el caso de compras por internet, la cobertura dependerá del nivel de seguridad que solicite el comercio en el momento de la transacción. El sistema de seguridad más extendido para el pago por Internet es el envío de un SMS al teléfono móvil que el usuario haya facilitado a la entidad y que contiene una clave de un solo uso para validar dicha compra. Si el comercio no solicitara esta validación, el usuario podría reclamar los cargos que no reconozca y serían asumidos por el comercio.

¿Es posible clonar una tarjeta?

La respuesta es no. Con el número de la tarjeta completo se podrían realizar compras en Internet, pero solo en comercios con bajo nivel de seguridad, por lo que los cargos fraudulentos serían reclamables. Para compras en comercios presenciales se usa el chip EMV y, en menor medida, la banda magnética, por lo que, en ningún caso, es suficiente con la numeración total o parcial.

¿Qué requisitos piden los bancos para concederla?

Cada entidad aplica sus propios criterios pero, a diferencia de las tarjetas de débito que suelen venir incluidas al abrir una cuenta nómina, las de crédito llevan consigo el pertinente análisis de riesgo de la entidad de turno. Los clientes con mayor vinculación (fundamentalmente, aquellos que tienen domiciliada su nómina) no tienen que aportar mayores documentos.

¿Cuáles son las principales comisiones que va a pagar por ella?

Este es el punto que más varía entre los distintos bancos y las distintas tarjetas. Cada una tiene sus propias comisiones. Las más habituales son las de emisión (en el momento en el que se contrata la tarjeta), mantenimiento (semestral o anual, habitualmente) y renovación (cuando haya que volver a emitirla). A ello hay que sumarle las tasas que se aplican por financiar las compras realizadas (que son de doble dígito), sin olvidar los recargos por demora en los pagos.

Si paga con ella en el extranjero, ¿qué cambio de divisa se le aplica?

El cambio que se aplica al pagar con la tarjeta en el extranjero en moneda distinta al euro, es el que establezca la marca (Visa o MasterCard) para la operación. No obstante, su entidad puede añadir un tanto por ciento de comisión sobre el tipo de cambio establecido.

¿Qué trámites debe seguir para cancelar su tarjeta de crédito?

La forma más habitual es solicitarlo en la oficina en cuestión, aunque en algunas entidades se puede hacer por Internet o por teléfono. Para ello, es necesario presentar el documento de identidad. La sucursal procederá a la cancelación de la tarjeta y a la liquidación del saldo adeudado que el cliente tendrá que abonar.

¿Qué es el cierre de mi tarjeta de crédito?

Su cierre es un día determinado de cada mes, hasta ese día, inclusive, se le toman en cuenta todas las compras y retiros en efectivo que haga. Cualquier compra que realice después de la fecha de cierre elegida le vendrá en el estado de cuenta del mes siguiente. Cada vez que vuelve a cerrar su tarjeta lo que tiene para pagar cambia en base a lo que haya gastado y usted deberá abonar ese nuevo monto.

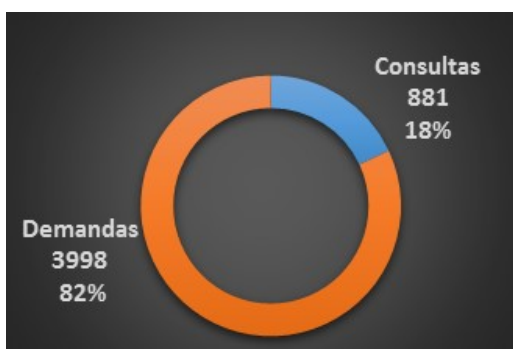
¿Qué es el límite de mi tarjeta de crédito?

El límite en su tarjeta de crédito hace referencia al gasto máximo mensual que usted podrá realizar. Todas sus compras deberán introducirse dentro de un monto determinado, de superarlo, quedará bloqueado su uso hasta abonar el saldo mensual de la tarjeta. Este límite le permite llevar un control de los gastos y no sobrepasarse en demasía a la hora de utilizarla, usted cuenta con un monto determinado y no podrá excederlo.

Informe Resumen 2015

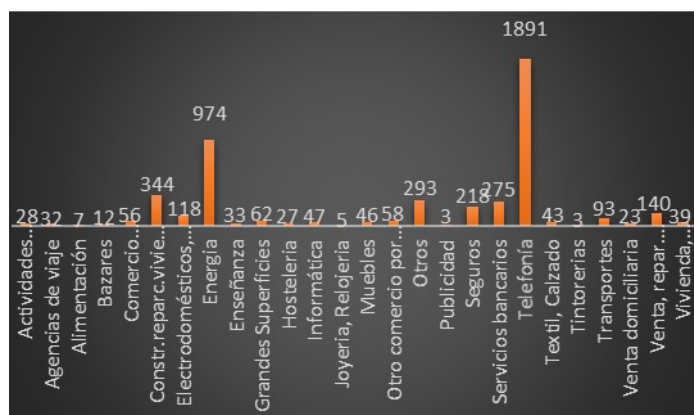


Durante el año 2015 el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor atendió un total de **4.879** expedientes de los consumidores, con una estimación económica que ronda los **42 millones de euros** y habiendo obtenido un ahorro directo para los consumidores extremeños de unos **5.700.000 de euros**, aproximadamente, al haberse alcanzado un porcentaje amistoso de mediación del **77%**.

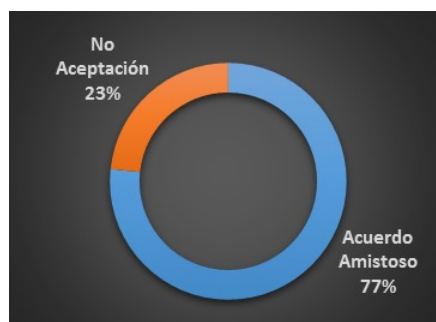


Del total de expedientes tramitados, **3.998** corresponden a reclamaciones y **881** a consultas, siendo las materias más reclamadas: telecomunicaciones con **1.891**, seguida de energía con **974**, **seguros y banca con 493** y vivienda con **344** entre otras.

Se produce un pequeño ajuste en el número de expedientes tramitados en relación con el año anterior motivado por la reducción de las incidencias masivas (que afectan a todos los consumidores de una misma localidad) tanto en telecomunicaciones y sobre todo en materia de energía.



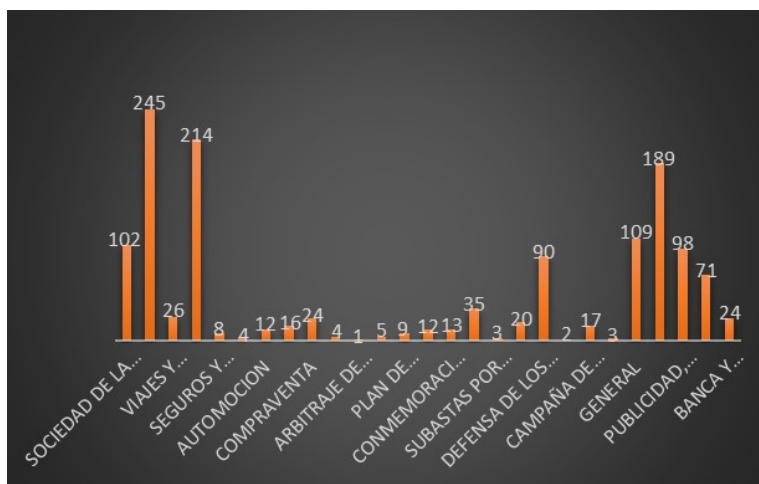
La valoración económica de las mismas sigue aún en valores muy elevados, desmesurados para reclamaciones que se tramitan en fase de mediación, el motivo no es otro que el incremento significativo por segundo año consecutivo de las reclamaciones en materia de Banca motivadas por la continua jurisprudencia pronunciándose de forma unánime sobre la nulidad de las cláusulas suelo por falta de transparencia (STS de 9 de mayo de 2013; Sentencia Macrodemanda Audiencia Provincial de Madrid de Abril 2016) y debiéndose proceder a la restitución al prestatario de los intereses que hubieran pagado demás a partir de la publicación de la sentencia del TS de mayo de 2013. La resolución de estas reclamaciones en "acuerdo amistoso", con los elevados importes económicos que ello supone al tratarse de créditos hipotecarios, es lo que han hecho que por segundo año consecutivo se haya disparado la cuantificación económica de los expedientes tramitados.



El porcentaje de **acuerdos** alcanzado en las mediaciones realizadas por el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en 2015 ha alcanzado el **77%**, lo que denota el buen hacer de los trabajadores del Consorcio consiguiendo, en la mayoría de los casos, la resolución de conflictos en mediación amistosa. Todo ello ha supuesto un beneficio directo para los consumidores extremeños que asciende a una cuantía aproximada de **5.700.000 euros**.

Por todo ello consideramos que es de **vital importancia y de máxima urgencia, la regulación de la mediación en materia de consumo.**

De igual forma hay que hacer especial hincapié que del total de los expedientes tramitados durante el pasado año, el **82%** de los mismos han sido **presentados** por los consumidores y usuarios extremeños **de forma presencial en nuestras oficinas**, lo que demuestra la consolidación del servicio, cercanía y accesibilidad del mismo por parte de los consumidores en la región.



Junto al servicio de atención directa al consumidor, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor ha venido realizando a lo largo del 2015 unas **1.356 actuaciones encaminadas a la educación, formación e información** para los consumidores, siendo las materias más demandadas **Educación para la Salud y Consumo Responsable y Medio Ambiente** (Colaboración con Ecovidrio Talleres Formativos) en general.

La propia sociedad de la información y del conocimiento en la que vivimos demanda que cada vez este-



mos más informados/formados con el fin de garantizar nuestros derechos; es por esto, desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor consideramos se trata de la mejor inversión de futuro para los consumidores y usuarios extremeños permitiéndonos tener cada día a consumidores más formados e informados en sus derechos y obligaciones, cada vez más libres y objetivos para así poder tomar las decisiones más acertadas en cada acto de consumo que realizan.

Para ello, es necesario buscar soluciones jurídicas al nuevo marco competencial propiciado por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local y, dar así respuesta, a las necesidades actuales en materia de protección y defensa de los consumidores y usuarios extremeños que, con motivo de la publicación de dicha ley se han visto mermadas de forma muy considerable cambiando radicalmente el mapa de oficinas de protección y defensa de los consumidores y usuarios en nuestra región. Es necesario prestar un **servicio integral en toda la Comunidad Autónoma de Extremadura** a través de una red de oficinas y recursos compartidos ya consolidados, que cuentan con una amplia experiencia previa y, conociendo “in situ” las necesidades y características propias de este entorno que les rodea.

De igual forma, y teniendo en cuenta la regulación actual en la UE relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y en especial la **plataforma de resolución de litigios en línea** en materia de consumo (Plataforma ODR) tanto para compras nacionales como transfronterizas, **consideramos de máxima urgencia adaptarnos a las políticas de la unión europea en materia de mediación.**

Es por ello que, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor y el consumo en general, tiene otro gran reto ante sí en los próximos años debiéndose adaptar a las nuevas necesidades de los consumidores y usuarios así como, a la rápida evolución y cambios que está sufriendo el mercado y de forma muy especial la compra on-line, donde los consumidores y usuarios ante la realización de cualquier acto de consumo pueden estar poniéndose en contacto con cualquier parte del mundo.

Noticias de actualidad



El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor inicia una campaña de compraventa de vehículos de segunda mano.

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, órgano dependiente del Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX), inicia este mes una campaña informativa sobre la compraventa de vehículos de segunda mano con el fin de ofrecer a los consumidores información práctica para saber a qué atenerse según donde se compre el vehículo.

En la actualidad, la compra de un coche de segunda mano es la opción más habitual a la hora de hacerse con un modelo; sin embargo, no es lo mismo hacer la adquisición en un concesionario que entre particulares, cambiando de forma considerable los derechos y garantías que protegen al adquirente.

Por este motivo, consideramos de vital importancia que los consumidores y usuarios extremeños dispongan de toda la información/formación clara y concisa, para cuando realizan un acto de consumo de esta índole conozcan todos sus derechos y obligaciones y con la mayor seguridad posible.

Para más información, visite nuestra web:

www.masamano.com

La mediación del Consorcio Extremeño ahorró en 2015 unos 5,7 millones de euros a los consumidores.

<http://www.gobex.es/comunicacion/noticia&idPub=19003#.VyrqgvkdIDg>

Las tarjetas de crédito con menos comisiones e intereses más bajos.

<http://www.expansion.com/ahorro/2016/04/24/571a1e6b468aeba6018b45cd.html>

Bruselas abre expediente a España por su legislación sobre ejecuciones hipotecarias.

<http://www.20minutos.es/noticia/2733770/0/clausulas-hipotecarias/expediente-infraccion/espana-comision-europea/#xtor=AD-15&xts=467263>

La banca sabrá en julio si devuelve las cláusulas suelo desde 2009 o 2013.

http://economia.elpais.com/economia/2016/04/26/actualidad/1461670209_797047.html

Seat pretendía cobrar 5.300 euros por arreglar un coche que estaba en garantía.

<https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=10280>

Facua reclama al Gobierno que haga públicas las marcas de aceite que falsean las calidades.

<https://es.finance.yahoo.com/noticias/facua-reclama-gobierno-haga-p%C3%BAblicas-marcas-aceite-falsean-095158922--sector.html>

El bono social pierde el 20% de beneficiarios desde 2010.

http://economia.elpais.com/economia/2016/04/25/actualidad/1461612311_139628.html

La CNMC abre un expediente a once empresas informáticas

http://economia.elpais.com/economia/2016/04/25/actualidad/1461598801_407621.html

Las estafas al seguro costaron 550 millones en 2015, con más de 300.000 intentos de fraude.

<http://www.europapress.es/economia/finanzas-00340/noticia-estafas-seguro-costaron-550-millones-2015-mas-300000-intentos-fraude-20160421142649.html>

Un sistema bancario concentrado pone aún más en peligro los derechos de los consumidores.

<http://usuariosdebancayseguros.adicae.net/?articulo=3173>



Con el servicio se llega a más de cuarenta y ocho mil habitantes de treinta y seis localidades solo entre ambas zonas y se presta atención, formación e información. El personal adscrito a este servicio son un asesor jurídico llamado Álvaro Rico Escudero y una técnica en formación: Sonia Sánchez Moreno.

En cuanto a **atención**, pueden localizarnos de lunes a viernes en la sede de la Mancomunidad Tajo Salor en la localidad de Arroyo de la Luz y los miércoles en la sede de la Mancomunidad Sierra de Montánchez en Torre de Santa María. En cada ayuntamiento se cuenta con una persona de contacto así como hay establecido un calendario de rutas para atender a cada una de las localidades de destino. Se beneficia de este modo sobre todo a aquellas localidades que nunca habían contado con un servicio de este tipo potenciando que los consumidores puedan ejercer sus derechos sin esperas y sin tener que desplazarse.

La formación en materia de educación al consumidor se realiza en todas las localidades de estas dos Mancomunidades. Consisten en actividades didácticas y lúdicas de educación en consumo que se realizan a través de talleres, charlas y jornadas que están dirigidas a toda la población, haciendo especial hincapié en centros educativos. En el ámbito escolar, los talleres más demandados actualmente son telefonía móvil y redes sociales. A este le siguen publicidad y alimentación saludable. Otro de los temas más demandados es el de consumo responsable y reciclaje.

Con la población en general y asociaciones el tema más demandado es el de los derechos del consumidor en general. Se realiza un acercamiento de las personas que acuden a la formación con la hoja de reclamaciones para que conozcan el funcionamiento y donde entregarlas en caso de tener que utilizarlas pero de lo que se trata sobre todo es de que el consumidor tenga una formación para evitar de este modo discrepancias comerciales.

Con las Asociaciones de Pensionistas en los hogares de mayores y Centros de Día se ha realizado el reparto de Guías de consumo en el Día Mundial del Consumidor, así como en Octubre se realizan acciones destinadas a este colectivo celebrándose el mes del mayor. Es otro colectivo prioritario para el Consorcio dado el alto número de demandas que realiza. Por tanto, es imprescindible la formación e información en consumo y la prevención de fraudes y estafas. Otros grupos con los que se realizan habitualmente acciones formativas son los de @prendizext. Así como se trabaja con Asociaciones de Mujeres, Consumidores y estrechamente con Universidades Populares. Las acciones formativas dan respuesta a cuestiones de actualidad.

La información se lleva a cabo a través de distintas campañas mensuales de información en materias como rebajas, viajes, vuelta al cole, compras de navidad,.. Además se crean alertas de consumo en temáticas tales como revisión e instalaciones de gas,... y se publicitan concursos de consumo. Se cuenta con la colaboración de medios de comunicación de Televisión de Malpartida Tv, los diarios digitales del hoy de Arroyo de la Luz y Malpartida de Cáceres, el periódico Crónica Tajo Salor, periódico Sierra y Llano y otros medios digitales como páginas web de las mancomunidades y ayuntamientos.

Con este servicio además, se trata de establecer un nexo de unión también con las empresas para facilitar su trabajo en la medida de lo posible. Por otro lado, queremos agradecer la participación de todos los colectivos aquí mencionados y en otros no mencionados por hacer aún más grande este proyecto que se afianza con el esfuerzo y la colaboración de todos, ya que todos en un momento u otro somos consumidores o lo hemos sido.

Cada vez más atención, formación e información



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
Tlfno: 924 73 09 60 - Fax: 924 75 06 99

C.M.C. Valle del Alagón

Plaza de España, nº 1
10810 MONTEHERMOSO
Tlfno: 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
Tlfno: 924 84 92 36 - Fax: 924 84 79 13

C.M.C. Tajo Salor

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

C.M.C. Vegas Bajas

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

C.M.C. Campiña Sur

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

C.M.C. Tentudía

Edificio CID-Ronda de Segura de León s/n
06260 MONESTERIO
Tlfno: 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
Tlfno: 927 34 51 17 - Fax: 927 34 82 26

C.M.C. Comarca de Olivenza

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

C.M.C. Municipios Guadiana

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

C.M.C. Tierra de Barros

C/ del Pilar, s/n (antiguo colegio del Pilar)
06207 ACEUCHAL
Tlfno: 924 01 70 35

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

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

C.M.C. Comarca de Trujillo

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

C.M.C. Sierra de Montánchez

Avda. Adolfo Suárez, 4
10186 TORRE DE SANTA MARÍA
Tlfno: 927 38 90 32 - Fax: 92738 90 31

C.M.C. Villuerca-Ibores-Jara

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

C.M.C. La Vera

Paseo Ruiz Giménez, s/n
10450 JARANDILLA DE LA VERA
Tlfno: 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
Tlfno: 924 32 41 06 - Fax: 924 32 41 57

**Póngase en contacto
con nosotros:**

GERENCIA

C/ Adriano, Nº 4, 1º planta.

06800 Mérida

Badajoz

Tlf. 924 00 47 00

Fax. 924 00 47 17

mail: consultas@masamano.com

web: www.masamano.com