

Memoria de Actividades

Instituto de Consumo de Extremadura

2019

Índice

Presupuestos de INCOEX.....	1
Control de Mercado	4
Laboratorio de Control de Calidad de Consumo.....	19
Junta Arbitral de Consumo.....	22
Normativa.....	24
Sección de Información, Formación y Educación.....	26
Consortio Extremeño de Información al Consumidor.....	38
Comunicación.....	43

Introducción

La defensa de las personas consumidoras y usuarias es un principio rector de la política social y económica en nuestro país. La Constitución española ordena en su artículo 51 a los poderes públicos garantizar la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, salud y sus legítimos intereses económicos.

Asimismo, entre las competencias exclusivas atribuidas por la Ley Orgánica 1/2011, de 28 de enero, de Reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de Extremadura, se recoge en el artículo 9.18 las referidas a «Consumo. Regulación de las medidas de prevención, protección y defensa de los personas consumidoras y personas usuarias, de sus derechos y de los órganos y procedimientos de mediación. Lucha contra el fraude». Teniendo en cuenta este marco legislativo, la actividad inspectora en el Instituto de Consumo de Extremadura (en adelante INCOEX) se configura como una herramienta fundamental para dar debido cumplimiento al mandato normativo impuesto.

El título II de la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura regula la inspección y control de bienes y servicios, observando los principios de legalidad, objetividad, proporcionalidad, coordinación y eficacia. Entre las novedades introducidas por esta Ley, su artículo 56, establece la obligación por parte de la Administración autonómica de la elaboración del Plan anual de vigilancia del mercado, en el cual se incluirán actuaciones de control e inspección sobre los bienes y servicios que hayan sido puestos a disposición de la persona consumidora, sin perjuicio de otras medidas que pudieran resultar oportunas. También la existencia de otras actividades de control como los estudios y la prospección de mercado, a fin de retroalimentar este plan anual.

Control de Mercado

De acuerdo con el artículo 55 de la Ley 6/2019, las actuaciones de vigilancia del mercado podrán recaer sobre todos los bienes y servicios ofertados o puestos a disposición de las personas consumidoras, así como también sobre los elementos, condiciones e instalaciones utilizados para su producción, distribución y comercialización.

Dentro de las distintas áreas de actuación de INCOEX, la actividad inspectora se incardina en el área de Control de mercado. De conformidad con lo dispuesto en los Estatutos del Instituto de Consumo de Extremadura, aprobados por el Decreto 214/2008, de 24 de octubre Control de mercado, al área de control de mercado se le atribuyen las siguientes funciones:

— Vigilar para que los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios incorporen los niveles legalmente exigibles de seguridad

y de información y establecer campañas de prevención dirigidas especialmente a evitar el fraude, la publicidad engañosa y la utilización de cláusulas abusivas.

- El diseño y elaboración de instrucciones y protocolos en materia de inspección y control de bienes y servicios.

- Promover y llevar a cabo los estudios que permitan una adecuada prognosis de la problemática del consumo, así como llevar a cabo ensayos comparativos, análisis de laboratorio y en general, todos los procedimientos técnicos que se precisen para el mejor conocimiento de los bienes y servicios que se oferten al consumidor y usuario.

- La planificación, diseño y coordinación de las campañas de control de mercado, la red de alerta y el resto de las actuaciones inspectoras de los bienes y servicios.

- La gestión del sistema de intercambio rápido de información sobre peligros derivados de los productos de uso o consumo.

- Proponer la adopción de medidas cautelares en el ámbito de la seguridad general de los bienes de consumo cuando afecte a toda la Comunidad Autónoma.

- La propuesta a la Dirección General del Instituto para la declaración de un producto como inseguro así como la propuesta de medidas administrativas de reacción para garantizar la seguridad general de los productos.

- El control, la investigación, el informe y el asesoramiento sobre la adecuación de los bienes y servicios del mercado a la normativa que le sea de aplicación.

- El informe y evaluación del resultado y el rendimiento de las actuaciones inspectoras de bienes y servicios.

- La dirección y coordinación del equipo de inspección de bienes y servicios.

- El soporte a otras administraciones en materia de inspección de bienes y servicios.

Para una mejor comprensión del resumen o síntesis de las actuaciones realizadas, se presenta la siguiente sistematización:

1. INSPECCIÓN.

La actuación inspectora cumple una finalidad básica, proteger la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los consumidores.

INCOEX con competencias en materia de defensa del consumidor desarrolla actuaciones de inspección y control de calidad sobre los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, para comprobar que se adecúan a la legalidad en cuanto a sus características técnicas, higiénico-sanitarias, de seguridad y comerciales, y que se ajustan razonablemente a las expectativas que pueden motivar su adquisición, derivadas de la descripción realizada en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.

Para su realización, las unidades de INCOEX actúan coordinadamente, aunando sus recursos de inspección y control.

Para dar cumplimiento a dicha finalidad, INCOEX define anualmente un Plan de inspección en el que se concretan las acciones y metodología a desarrollar para conseguir un efectivo control de mercado. Por ello, entre los objetivos generales a considerar en su elaboración se encuentran los siguientes aspectos:

1. Que los productos y servicios puestos a disposición de los consumidores sean seguros y su uso no presente riesgos para la salud.

2. Que los productos y servicios incorporen el etiquetado y la información objetiva y suficiente sobre sus características esenciales, y que toda esa información figure en lengua castellana.

3. Que se ofrezca información al consumidor del precio total de los bienes o servicios con carácter previo a su adquisición o contratación.

4. Que los comerciantes y empresarios implicados en las relaciones de consumo incrementen el nivel de cumplimiento y respeto de la normativa legal aplicable.

5. Que la oferta, información y publicidad de bienes y servicios sea veraz, objetiva y cierta y que no incorpore o silencie datos que puedan inducir a error al consumidor o limitarle sus derechos.

6. Que se entregue a los consumidores una factura o recibo de los pagos efectuados donde conste, como mínimo, la identidad personal o social y fiscal del proveedor, la cantidad abonada, el concepto por el que se satisface y la fecha.

7. Que todo bien de naturaleza duradera esté garantizado de acuerdo con la normativa legal.

8. Que en las condiciones generales de contratación no se incluyan cláusulas abusivas.

9. Que se respete el derecho a presentar reclamaciones por parte de los consumidores mediante hojas oficiales y además estén debidamente anunciadas.

10. Y, en general, que se respeten los derechos que tengan reconocidos los consumidores conforme a lo dispuesto en la normativa legal vigente.

Para llevar a término el cumplimiento de estos objetivos se realizan, entre otras, actuaciones relacionadas con:

1. Actuaciones de localización y retirada del mercado de productos peligrosos incluidos en red de alerta.

2. Campañas de inspección programadas.

3. Tomas de muestras de productos.

4. Control Sistemático.

5. Inspecciones no programadas que tienen su origen en denuncias y reclamaciones.

6. Otras que puedan sobrevenir en el curso del año.

a. *Campañas y actuaciones programadas.*

Las campañas se distinguen en los siguientes tipos que afectan a los 3 sectores en los que consumo puede ejercer sus competencias, alimentos, productos industriales y servicios:

1.- **NACIONALES:** en colaboración con el Ministerio y/o el resto de CCAA, incluidas aquellas realizadas en el marco acciones de la UE en las que participe España:

- Campañas generales sobre determinados sectores o productos, con la finalidad de verificar requisitos mínimos o aspectos generales (etiquetado obligatorio, publicidad,...).

- Campañas específicas sobre un sector o producto concreto y con unos parámetros de control muy definidos.

- Campañas de toma de muestras, que tienen como objetivo primordial comprobar en determinados productos, entre otros aspectos, su composición, calidad, información, requisitos de seguridad,...

- Control Sistemático del Mercado: se toma un número de muestras de productos que permita un estudio del mercado sobre su cumplimiento de la normativa vigente, con el fin de desarrollar acciones futuras sobre los problemas detectados.

- Campañas europeas: impulsadas por la UE y las que INCOEX participa junto con el Ministerio y otras CCAA sobre un determinado sector/producto, con unos parámetros de control muy definidos.

2.- AUTONÓMICAS:

- Campañas regionales sobre determinados aspectos que afectan a distintos sectores/productos y que se desarrollan durante todo el año, entre otras:

- control de establecimientos.
- marcado de precios.
- ofertas publicitarias y promociones.
- comprobación de alertas.
- seguridad de los juguetes.
- calidad diferenciada de los productos.

- Campañas estacionales, vinculadas a determinados productos/sectores y a los periodos de mayor venta, entre otras:

- disfraces, en fiestas de carnavales o Halloween.
- ropa de baño infantil, en verano.
- rebajas de textil, en invierno y verano.
- material escolar, finales de verano.
- etiquetado, presentación y publicidad sobre productos.

- Actuaciones específicas sobre determinados sectores/productos, principalmente, como consecuencia de denuncias presentadas por los consumidores, órdenes de servicio o la participación de INCOEX en actuaciones coordinadas con otros organismos.

Resumen Total de Actuaciones por Sectores.

SECTORES	NO INFRACCIÓN	INFRACCIÓN	TOTAL ACTUACIONES
Actividades recreativas	9	48	57
Grandes Superficies	255	77	332
Hostelería	10	56	66
Informática	5	6	11
Joyería, Relojería	6	2	8
Muebles	37	31	68
Otro comercio por menor	310	87	397
Otros	241	83	324
Seguros	2	0	2
Servicios bancarios	2	3	5
Agencias de viaje	0	3	3
Telefonía	40	14	54
Textil, Calzado	190	37	227
Tintorerías	5	9	14
Transportes	27	15	42
Venta domiciliaria	11	3	14
Venta, repar. Automóviles	124	39	163
Vivienda, inmobiliaria	0	3	3
Alimentación	160	74	234
Bazares	548	85	633
Comercio Electrónico	10	17	27
Constr.reparc.viviendas	72	34	106
Electrodomésticos, SAT	96	33	129
Energía	1	4	5
Enseñanza	30	4	34
TOTAL	2191	767	2958

Resumen Total de Actuaciones por Campañas.

RESULTADOS CAMPAÑAS 2019	PENDIENTES (de análisis, imposibilidad ejecución...)	NO INFRACCIÓN	INFRACCIÓN	TOTAL
2019.COMERCIO ELECTRONICO ALIMENTOS.CAMPAÑA GENERAL ALIMENTOS	1	13	31	45
2019.ACEITE DE OLIVA.CAMPAÑA ESPECIFICA DE ALIMENTOS.ACEITE DE OLIVA VIRGEN Y VIRGEN EXTRA	21		27	48
2019.VINOS.CAMPAÑA ESPECIFICA DE VINOS: ETIQUETADO, CARACTERISTICAS Y COMPOSICION	8	17	7	32
2019.QUESOS.DETERMINACION DE ESPECIES Y VERIFICACION DEL CONTENIDO DE SAL	3	17	12	32
2019.PLANTAS PARA INFUSION.CAMPAÑA ESPECIFICA DE ALIMENTOS.ETIQUETADO Y ESPECIES	10	13	9	32
2019.CEREALAES DESAYUNO.CAMPAÑA ESPECIFICA DE ALIMENTOS. CEREALES DESAYUNO ENRIQUECIDOS	8	21		29
2019.JUGUETES CON IMANAES. CAMPAÑA ESPECIFICA P. INDUSTRIALES	14	20	1	35
2019.PEQUEÑOS ELECTRODOMESTICOS LOW COST. CAMPAÑA ESPECIFICA P. INDUSTRIALAES	5	13	17	35
2019.EPIS.CAMPAÑA ESPECIFCA DE P.INDUSTRIALAES.EQUIPOS PROTECCION INDIVIDUAL	17	7	13	37
2019.FILM TRANSPARENTE.CAMPAÑA ESPECIFICA P.INDUSTRIALES. FILM TRANSPARENTE USO DOMESTICO		16	12	28
2019.MATERIAL ELECTRICO.CAMPAÑA ESPECIFICA DE P. INUSTRIALES:PROLONGADORES Y BASES MULTIPLES	7	19	7	33
2019. MUEBLES.CAMPAÑA ESPECIFICA DE P.INDUSTRIALES. MUEBLES: ETIQUETADO Y GARANTIA	2	9	17	28
2019.APARCAMIENTOS Y/O GARAJES VEHICULOS.CAMPAÑA ESPECIFICA DE SERVICIOS		13	8	21

2019.INSTALACIONES DEPORTIVAS. CAMPAÑA ESPECIFICA DE SERVICIOS:GIMNASIOS Y SPA		13	9	22
2019.CLAUSULAS ABUSIVAS.CAMPAÑA ESPECIFICA DE SERVICIOS. CLAUSULAS ABUSIVAS EN CONTRATOS CON CONSUM.	6	3	8	17
2019.DERECOS CONSUMIDOR CURSOS IDIOMAS.CAMPAÑA ESPECIFICA DE SERVICIOS	24	1		25
2019.CONTROL SISTEMATICO ALIMENTOS	43		7	50
2019.CONTROL SISTEMATICO P.INDUSTRIALES	29		20	49
2019.TOMA MUESTRAS DE CONSERVAS DE ESPARRAGOS BLANCOS ENTEROS, CATEGORIA EXTRA	15			15
2019.TOMA DE MUESTRAS DE POTIOS, GALLETAS Y HARINAS	21			21
2019.TOMA DE MUESTRAS DE ACEITE DE OLIVA VIRGEN O VIRGEN EXTRA	9			9
2019.DISFRACES. CAMPAÑA REGIONAL DE DISFRACES	5	59	11	75
2019.SEGURIDAD JUGUETES.CAMPAÑA REGIONAL DE SEGURIDAD DE JUGUETES	7	151	3	161
2019.CUERDAS Y CORDONES BAÑO.CAMPAÑA REGIONAL SEGURIDAD PRODUCTOS.	5	12	2	19
2019.CALIDAD DIFERENCIADA. CAMPAÑA REGIONAL DE CALIDAD DIFERENCIADA		5	5	10
2019.GENERAL ESTABLECIMIENTOS. I-2. CAMPAÑA PERIODICA GENERAL DE ESTABLECIMIENTOS		52	6	58
2019.MARCADO DE PRECIOS. I-3. CAMPAÑA PERIODICA COMPROBACION MARCADO PRECIOS	1	42	2	45
2019.OFERTAS PUBLICITARIAS. I-4.CAMPAÑA PERIODICA OFERTAS PUBLICITARIAS Y PROMOCIONES		14	28	42
2019. ETIQUETADO. I-5. CAMPAÑA PERIODICA DE ETIQUETADO, PRESENTACION Y PUBLICIDAD		40	4	44
2019.REBAJAS INVIERNO. I- 6. CAMPAÑA PERIODICA REBAJAS INVIERNO	2	36	1	39

2019.REBAJAS DE VERANO. I-6.CAMPAÑA PERIODICA DE REBAJAS DE VERANO	1	38	5	44
2019.COMPROBACION ALERTAS. I-7. CAMPAÑA PERIODICA DE COMPROBACION DE ALERTAS	29		5	34
2019.VENTAS POR INTERNET.CAMPAÑA PERIODICA DE VENTAS POR INTERNET		6	13	19
2019.MATERIAL ESCOLAR.CAMPAÑA PERIODICA DE MATERIAL ESCOLAR	4	9	8	21
2019.ACTUACION EN CENTROS DE ESTETICA	2	19	6	27
2019.ACTUACION EN TALLERES (SERVICIOS D EREPARACION DE VEHICULOS)		11	1	12
2019.ACTUACION EN SAT (SERVICIOS DE REPARACION DE APARATOS DE USO DOMESTICO)		3	10	13
2019.ACTUACION EN COMERCIO MINORISTA		29	11	40
2019.ACTUACION EN COMERCIO ELECTRONICO		1	3	4
2019.ACTUACION EN BEBIDAS ESPIRITUOSAS		15	1	16
TOTAL	299	737	330	1366

b. Red de Alerta.

El Real Decreto 1801/2003 sobre seguridad general de los productos, establece en su artículo 19 un sistema estatal de intercambio rápido de información (SIRI), denominado Red de Alerta, integrado por el sistema europeo de alerta (RAPEX), con la finalidad de facilitar una comunicación e intercambio rápido de información entre las comunidades autónomas, la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición y la Comisión Europea, de las medidas y otras acciones emprendidas en relación con aquellos productos de consumo que supongan un riesgo grave para la salud y la seguridad de los consumidores, en ausencia de disposiciones específicas que incluyan mecanismos de intercambio de información equivalentes aplicables a los productos y a los riesgos de que se trate.

En este marco de actuación y ante situaciones de riesgo para la salud y seguridad de las personas consumidoras INCOEX, en virtud d las competencias que le confieren los artículos 10 del citado Real Decreto 1801/2003, 15 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y

otras leyes complementarias y 10 de la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura, “podrá adoptar las medidas que resulten necesarias y proporcionadas para la desaparición del riesgo, incluida la intervención directa sobre las cosas y la compulsión directa sobre las personas”.

Resumen de la ALERTAS NOTIFICADAS por INCOEX.

IDENTIFICACIÓN RED ALERTAS MINISTERIO	NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA GRAVEDAD
NC-108/2019	CORTAPELO, marca TAURUS, modelo TITANIUM	Pequeños electrodomésticos	NO GRAVE
NC-51/2019	PROLONGADOR DE TRES TOMAS CON INTERRUPTOR, marca JS, ref. BA 1621 1.5 M	Material eléctrico	NO GRAVE
408/2019	GAFAS DE BUCEO, marca TOINSA, ref. 39-3505	Equipo de protección individual	GRAVE
407/2019	GAFAS Y TUBO DE BUCEO, marca TOINSA, ref. 39- 0023	Equipo de protección individual	GRAVE
404/2019	GAFAS DE BUCEO, marca YONDEE TM GF, ref. 9740073	Equipo de protección individual	GRAVE
275/2019	PROLONGADOR DE 6 TOMAS, marca EUROBRIC 2000, ref. 77733	Material eléctrico	GRAVE
272/2019	PROLONGADOR DE BASE MÚLTIPLE X 3 CON INTERRUPTOR, marca GARZA, ref. 420027, lote P045180507	Material eléctrico	GRAVE
267/2019	IMANES DE NEVERA CON FORMA DE BOCADILLO, marca BEATIFUL WIND MILL	Artículos decorativos varios	GRAVE
232/2019	SILLA PLEGABLE, sin marca, ref. 100B	Mobiliario	GRAVE
212/2019	CADENA TEXTIL PARA CHUPETE CON CABEZA DE GATO, marca COTTON CLOUD, ref. 19518364 (61541B del importador)	Artículos de puericultura	GRAVE
210/2019	CHUPETE Y CADENA PARA CHUPETE OSITO, marca ARIBABY	Artículos de puericultura	GRAVE
209/2019	CADENA PARA CHUPETE CON BROCHE OVALADO, marca SUAVINEX, ref. 3800871. L0000101329	Artículos de puericultura	GRAVE
147/2019	CADENA PARA CHUPETE, marca TIGEX, ref. L 1609062326161	Artículos de puericultura	GRAVE
62/2019	JUGUETE DE PLAYA, marca SOLMAR, ref. 16812	Juguetes	GRAVE
54/2019	FLAUTA DE COLOR AZUL PÁLIDO, marca GF TOYS, modelo GF 70560	Juguetes	GRAVE
TOTAL	15 ALERTAS NOTIFICADAS	13 GRAVES Y 2 NO GRAVES	

Resumen ACTUACIONES DE LA RED DE ALERTAS.

PRODUCTO	ACTUACIONES
Otros productos acuáticos	2
Cordeles, cuerdas, bramantes y redes	2
PRENDAS DE VESTIR; PRENDAS DE PIEL	2
Otras prendas de vestir y complementos e	1
Sostenes, fajas, corsés, tirantes, ligue	1
Otras prendas y complementos de vestir n	1
Prendas para bebé, ropa de deporte y otr	1
Prendas y complementos (accesorios) de v	1
Chándales, trajes para esquiar y trajes	1
Calzado	1
Artículos de papelería	1
PRODUCTOS QUÍMICOS	1
Mascarillas	1
Chupetes	12
Bolsas isotermas	12
Artículos escolares o de oficina, de mat	2
Artículos de vidrio del tipo utilizado p	1
Vajillas, utensilios de cocina, otros ar	1
Otras herramientas de mano	1
Otras herramientas	2
Herramientas eléctricas portátiles	1
29.41.1 Herramientas eléctricas portátil	1
29.41.11 Herramientas eléctricas portáti	2
Electrodomésticos	4
Máquinas de afeitar y aparatos de depila	1
29.71.24 Otros aparatos electrotérmicos	1
Aparatos domésticos no eléctricos para c	1
Partes y accesorios de ordenadores	1
MAQUINARIA Y MATERIAL ELÉCTRICO N.C.O.P.	1
Transformadores eléctricos	1
Aparatos de distribución y control eléct	1
Baterías de móviles	1
Lámparas eléctricas y aparatos de ilumin	1
Lámparas y aparatos de iluminación	1
Lámparas eléctricas portátiles que funci	1
Juegos de luces del tipo utilizado en lo	7
Material eléctrico n.c.o.p.	10
31.62 Otros tipos de material eléctrico	1
Aparatos eléctricos de telefonía o teleg	1
32.20.30 Partes de aparatos telefónicos	1
Instrumentos y aparatos de telecomunicac	1
Vehículos de motor	24
Cinturones de seguridad, airbags y parte	1
Motocicletas	5
Partes y accesorios de bicicletas y otro	1

Muebles	1
Sillas y asientos	2
Artículos deportivos	2
Otros artículos y material para los depo.	4
Juegos y juguetes	67
Artículos para festivales, carnaval y ot.	16
Coches para el transporte de niños; sus	1
Velas, cirios y similares	1
Otros	22
TOTAL	234

2. POTESTAD SANCIONADORA.

Corresponde a INCOEX el ejercicio de la potestad sancionadora en materia de consumo a través de los órganos que la tienen atribuida como propia en virtud de la legislación vigente, a saber, la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura y el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Así, en el uso de su potestad sancionadora, INCOEX sancionará las conductas tipificadas como infracciones en materia de consumo, incluso aquellas que afecten a empresas que operen en sectores con regulación específica, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otra índole en que pueda incurrirse.

Las infracciones y sanciones administrativas en materia de defensa de los consumidores se encuentran reguladas, principalmente, en el Título III de la Ley 6/2019 y en el Título IV del Real Decreto Legislativo 1/2007.

Por otro lado, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 56 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el personal inspector puede adoptar las medidas provisionales establecidas por dicha ley por razones de urgencia y extendiendo un acta de inspección motivada. Entre las medidas que motivadamente podrán acordarse, con el fin de proteger los derechos de las personas consumidoras y en supuestos de riesgos para la seguridad y la salud, figurarán las de publicidad de las que se adopten para la salvaguarda de dichos derechos, especialmente los que pudieran afectar a una pluralidad indeterminada de personas o a colectivos de protección especial enumerados en el artículo 5 de esta ley..

Asimismo, la autoridad a quien corresponda resolver el expediente podrá acordar, como sanción accesoria frente a las infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios, alguna o algunas de las siguientes medidas:

a) Exigir al infractor la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original y, si procede, la indemnización por daños y perjuicios probados causados a la persona consumidora, que deben ser determinados por el órgano competente para imponer la sanción.

b) La exigencia al infractor de la obligación de restituir la cantidad percibida indebidamente, en los casos de aplicación de precios superiores a los autorizados, comunicados, presupuestados o anunciados.

c) El decomiso y, en su caso destrucción, de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para la persona consumidora.

d) En el caso de infracciones calificadas como muy graves, cierre de la empresa, establecimiento o industria infractores, o el cese de su actividad, por un periodo máximo de cinco años.

e) En el caso de infracciones en materia de publicidad, la exigencia al infractor de que publique un comunicado de rectificación en las mismas condiciones o en condiciones similares a las especificadas en la resolución sancionadora.

Finalmente, el órgano competente para imponer la sanción, cuando lo considere conveniente para asegurar la salud, seguridad e intereses económicos y sociales de las personas consumidoras o su derecho a la información y a la transparencia de la actuación administrativa, darán difusión a las resoluciones sancionadoras ejecutivas, que hayan sido impuestas en el plazo de tres años, con el contenido y por los medios que se consideren apropiados para conseguir la finalidad perseguida. Esta difusión no tendrá carácter sancionador, y procederá especialmente cuando, por la actitud de la persona responsable u otras razones, haya motivos para pensar que subsisten los peligros para las personas consumidoras.

Resumen de expedientes sancionadores por sectores.

SECTORES	TOTAL
Otros	39
Actividades recreativas	14
Grandes Superficies	49
Hostelería	27
Informática	6
Joyería, Relojería	2
Muebles	24
Otro comercio por menor	42
Otros	41
Seguros	3
Servicios bancarios	4
Agencias de viaje	2
Telefonía	43
Textil, Calzado	20
Tintorerías	1
Transportes	9
Venta domiciliaria	8
Venta, repar. Automóviles	41

Vivienda, inmobiliaria	4
Alimentación	32
Bazares	37
Comercio Electrónico	10
Constr.reparc.viviendas	21
Electrodomésticos, SAT	15
Energía	9
Enseñanza	5
TOTAL	508

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

El artículo 51.1 de la Constitución Española, impone a los poderes públicos la obligación de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. En este ámbito, aunque la referencia constitucional no prevé expresamente el mecanismo de la mediación, no se puede obviar que la construcción de un sistema eficaz de resolución extrajudicial de litigios permite ampliar las posibilidades de salvaguarda de los legítimos intereses de los consumidores y usuarios a través de procedimientos eficaces.

También nuestro Estatuto de Autonomía de Extremadura se hace eco de este sistema extrajudicial de resolución de conflictos, pues en su redacción dada por la Ley Orgánica 1/2011, de 28 de febrero atribuye a la Comunidad Autónoma de Extremadura en su artículo 9.1.18 la competencia exclusiva en materia de consumo, incluyendo, entre otras, la regulación de las medidas de prevención, protección y defensa de los consumidores y usuarios, de sus derechos y de los órganos y procedimientos de mediación. Asimismo, recoge en su Título III bajo la rúbrica Del Poder Judicial en Extremadura entre las competencias de la Comunidad Autónoma previstas en el artículo 49, la de *“establecer los instrumentos y procedimientos de mediación y conciliación en la resolución de conflictos en las materias de competencia autonómica”*.

Y es que no se puede desconocer que en las disputas en materia de consumo, dado el escaso valor de muchas de las reclamaciones, la presencia de condiciones generales en la contratación, así como la posición económica más débil del consumidor, entre otras, no se produce en muchas ocasiones un acceso fácil y poco costoso de los consumidores a los Tribunales, de ahí que las alternativas extrajudiciales hayan tenido tan pronta acogida tanto en el ámbito social como doctrinal.

Por todo ello, en cumplimiento de los distintos mandatos normativos analizados y al amparo del artículo 38 de la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura, en cuanto que regula el fomento de los sistemas voluntarios de resolución de conflictos por parte de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, las Secciones de Atención e Información al consumidor de INCOEX adoptan las medidas adecuadas para evitar y, en su caso, equilibrar, las situaciones de inferioridad, subordinación o

indefensión en que puedan encontrarse, y ello mediante la tramitación de reclamaciones, denuncias y consultas presentadas por los consumidores y usuarios en relación con aquellos servicios o establecimientos que vulneran los derechos e intereses contemplados en la legislación vigente.

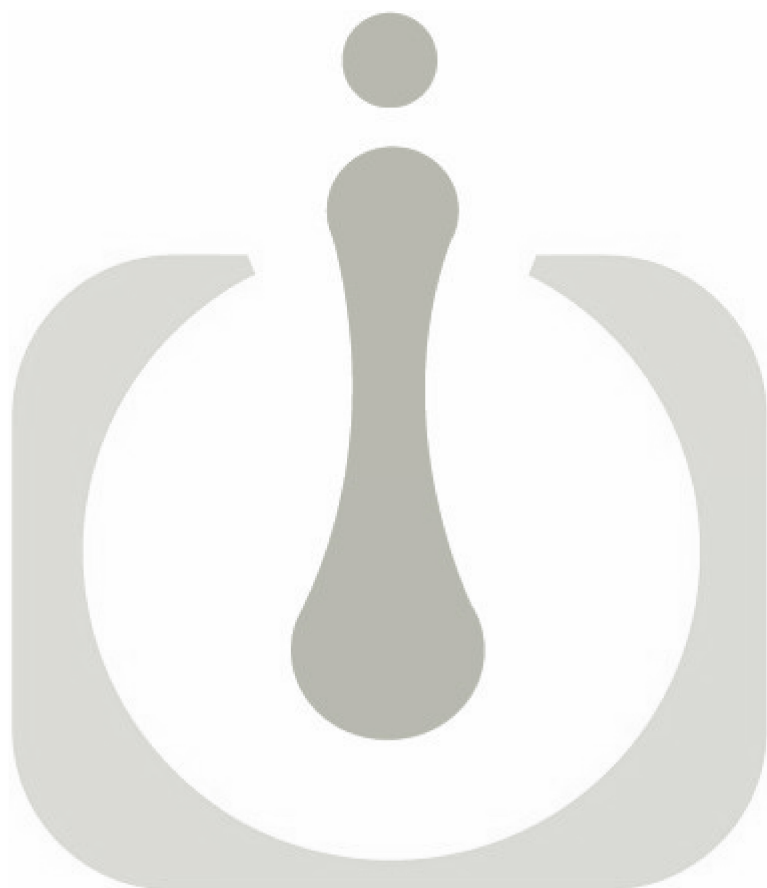
Resumen de RECLAMACIONES/DENUNCIAS en materia de consumo tramitadas *.

SECTORES	TOTAL
Otros	67
Actividades recreativas	120
Grandes Superficies	222
Hostelería	199
Informática	45
Joyería, Relojería	16
Muebles	121
Otro comercio por menor	132
Otros	626
Publicidad	5
Seguros	198
Servicios bancarios	251
Agencias de viaje	87
Telefonía	2122
Textil, Calzado	173
Tintorerías	19
Transportes	208
Venta domiciliaria	41
Venta, repar. Automóviles	346
Vivienda, inmobiliaria	28
Alimentación	37
Bazares	75
Comercio Electrónico	144
Constr.reparc.viviendas	382
Electrodomésticos, SAT	207
Energía	777
Enseñanza	38
TOTAL	6686

Resumen de CONSULTAS en materia de consumo tramitadas*.

SECTORES	TOTAL
Actividades recreativas	18
Grandes Superficies	11
Hostelería	15
Informática	3
Joyería, Relojería	2
Muebles	11
Otro comercio por menor	27
Otros	146
Seguros	102
Servicios bancarios	96
Agencias de viaje	15
Telefonía	331
Textil, Calzado	24
Tintorerías	1
Transportes	20
Venta domiciliaria	11
Venta, repar. Automóviles	86
Vivienda, inmobiliaria	34
Alimentación	7
Bazares	4
Comercio Electrónico	54
Constr.reparc.viviendas	187
Electrodomésticos, SAT	39
Energía	113
Enseñanza	6
Otros	367
TOTAL	1730

*Los datos se corresponden a la actividad conjunta del Instituto de Consumo de Extremadura y el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.



Memoria de Actividades

Instituto de Consumo de Extremadura

2019