

2016

# MEMORIA DE ACTIVIDADES

INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA

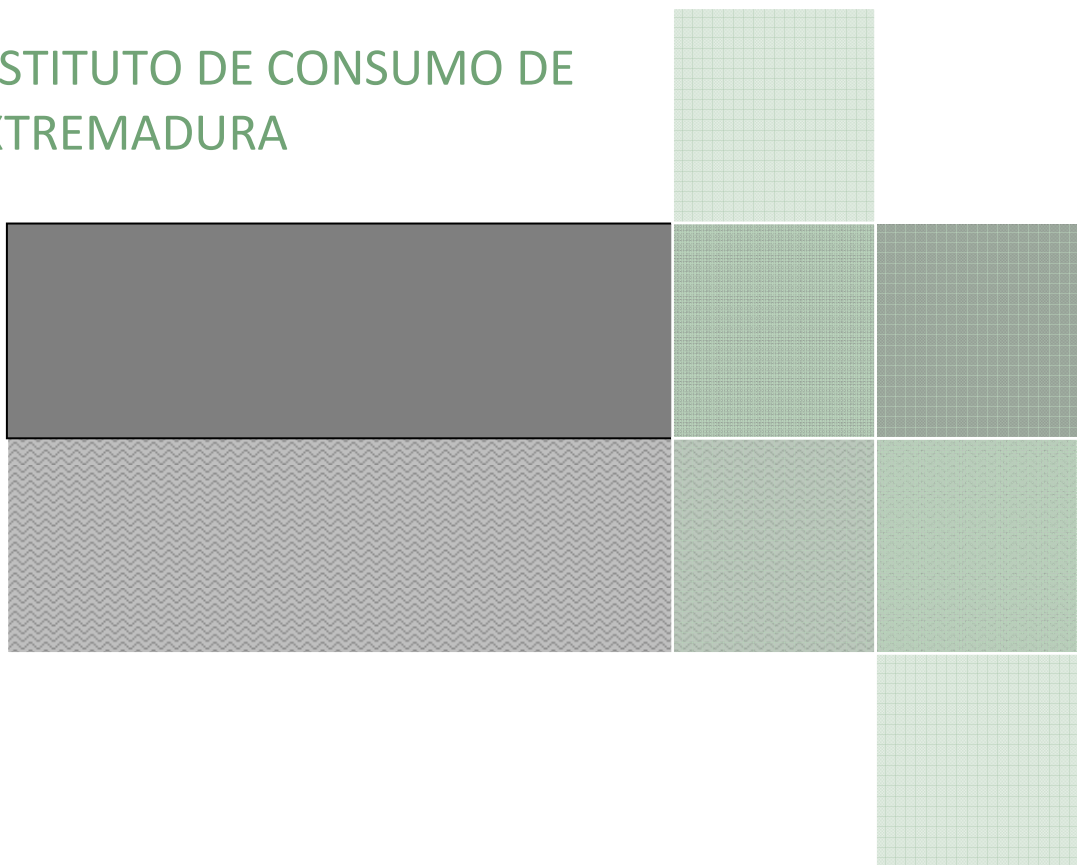


Instituto de Consumo  
de Extremadura



# MEMORIA DE ACTIVIDADES 2016

INSTITUTO DE CONSUMO DE  
EXTREMADURA

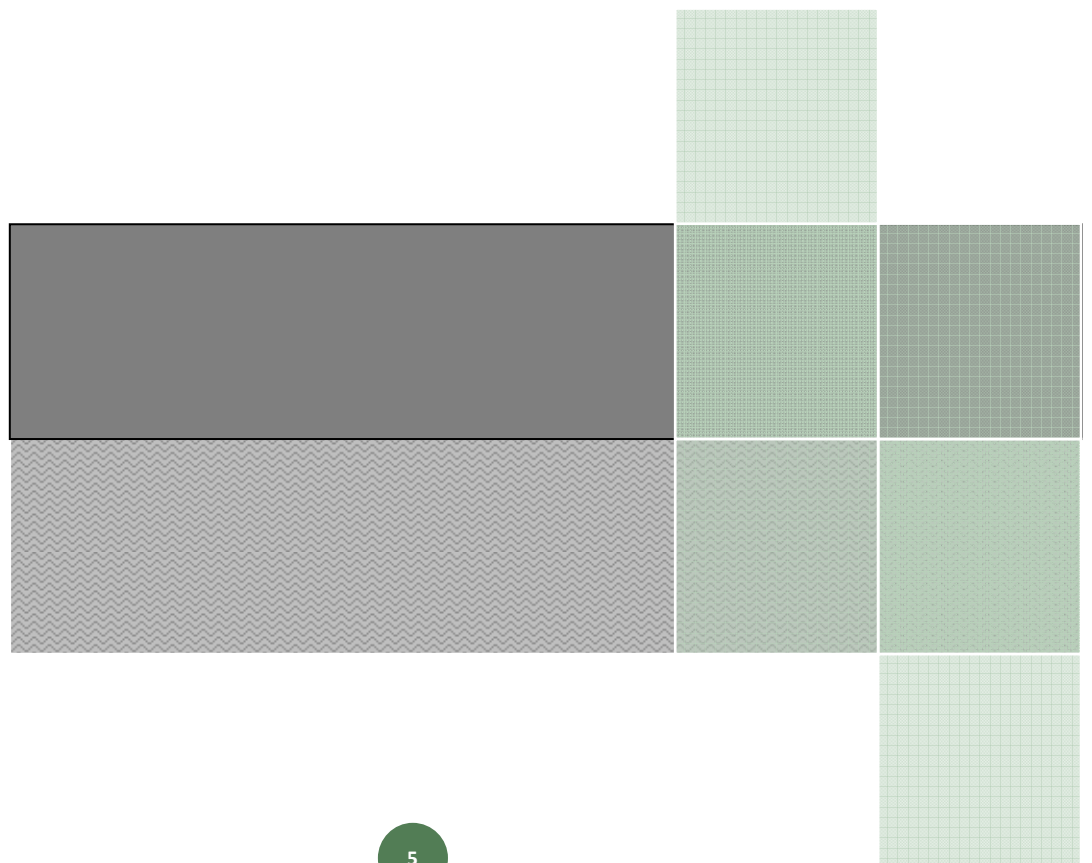


## ÍNDICE

Presupuestos de INCOEX.....	1
Control de Mercado .....	5
Laboratorio de Control de Calidad de Consumo .....	13
Junta Arbitral de Consumo .....	20
Sección de Normativa .....	24
Sección de Información, Formación y Educación.....	27
Consortio Extremeño de Información al Consumidor .....	42
Entorno Web y Redes Sociales .....	49



# Control de Mercado





La inspección de consumo, tiene como competencias específicas, la ordenación de actividades para el control de la calidad comercial de productos alimenticios, industriales y servicios; igualmente, le corresponde, la tramitación y resolución de las redes de alerta de productos industriales, la coordinación de las actuaciones con cualquier otra inspección en temas que afecten a los intereses de los consumidores y usuarios, la tramitación de reclamaciones, el asesoramiento a empresarios y comerciantes, la tramitación y propuesta de resolución, en su caso, de expedientes sancionadores, la elaboración de informes y la difusión de la normativa, todo ello en materia de Consumo.

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

## 1. Actividades inspectoras.

### a. *Control sistemático del Mercado.*

En este apartado se realizan un muestreo de diverso alimentos y productos industriales con el fin de obtener una perspectiva del mercado con el fin de realizar futuras actuaciones, no quita que ante diversos casos detectados, dependiendo de su gravedad, se actúe.

### b. *Campañas generales y específicas de Control de Mercado.*

### c. *Actuaciones relacionadas con la Red de Alerta Europea de productos peligrosos.*

La Red de Alerta Europea funciona, con el soporte de la reglamentación comunitaria, como un sistema que trata de garantizar la seguridad de los consumidores europeos, de modo que si un país de la Unión detecta un producto peligroso o sospechoso de revestir peligro, lo pone, a través de la Comisión Europea, en conocimiento del resto de los Estados Miembros.

En nuestro país el Instituto Nacional de Consumo actúa de vértice del sistema y las Comunidades Autónomas prestan sus recursos para localización de los productos cuestionados.

Este sistema, con la aprobación del R.D. 1801/2003 sobre seguridad y la incorporación a la Unión Europea de países nuevos, está sufriendo un notable incremento.



## 2. Control de calidad de productos de consumo.

Complementariamente al CONTROL SISTEMÁTICO, se están efectuando controles analíticos intensivos, a través de las siguientes CAMPAÑAS de TOMA DE MUESTRAS de los productos.

## 3. Actuaciones en materia de consumo.

Las Secciones de Consumo, no sólo realizan tareas de asesoramiento e información a empresarios y a los consumidores, sino que se tramitan reclamaciones y denuncias presentadas por los consumidores y usuarios, en relación con aquellos servicios o establecimientos que vulneran los derechos e intereses contemplados en la LEGISLACIÓN VIGENTE.

Durante el año 2016 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

<b>Campañas Generales</b>	<p style="text-align: center;"><u>Campaña General de Alimentos</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Declaración de la cantidad neta, información sobre el precio en alimentos envasados vendidos por unidades, e información sobre cantidad neta y peso neto escurrido en productos alimenticios sólidos que se presentan en un líquido de cobertura.</li></ul> <p style="text-align: center;"><u>Campaña General Productos Industriales</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cápsulas de lavado de ropa: presentación al público.</li><li>• Comprobación de la trazabilidad de los productos. Productos: todo tipo de productos no alimenticios.</li></ul> <p style="text-align: center;"><u>Campaña General Servicios</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tintorerías: comprobación de que se entrega resguardo con observaciones y proceso a seguir, y comprobación de atención de reclamaciones</li></ul>
---------------------------	---



<b>Campañas Específicas</b>	<p style="text-align: center;"><u>Campaña Específica de Alimentos</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Productos alimenticios envasados: inspección y control de la información alimentaria obligatoria.</li><li>• Caramelos, chicles, confites y golosinas: condiciones de comercialización y etiquetado.</li><li>• Leche y productos lácteos (quesos, yogures, mantequilla, etc.): etiquetado y composición. En el caso de los quesos, control de la identificación de la especie y porcentaje.</li></ul> <p style="text-align: center;"><u>Campaña Específica Productos Industriales</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ópticas: etiquetado de gafas de sol y de cristales graduados con protección solar. No ópticas: etiquetado y toma de muestras de gafas de sol.</li><li>• Guirnaldas luminosas.</li></ul> <p style="text-align: center;"><u>Campaña Específica de Servicios</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Compraventa de vehículos de 2º mano: publicidad, información, contratación y garantía.</li><li>• Créditos al consumo en empresas: clínicas dentales, clínicas y centros de estética y agencias de viaje.</li></ul>
-----------------------------	---

<b>Campañas de Tomas de Muestras</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Café.</li><li>• Pimentón de la Vera (DO).</li><li>• Mazapanes y turrónes diversos (yema chocolate).</li><li>• Aceites de oliva virgen y virgen extra.</li><li>• Judías verdes en conserva.</li><li>• Kétchup.</li><li>• Productos cosméticos para bebés.</li><li>• Bolsos y carteras de piel.</li><li>• Ropa de bazares.</li><li>• Cerámica en contacto con alimentos.</li><li>• Termos con Dewar de vidrio.</li><li>• Taburetes de peldaños.</li><li>• Gasóleo A.</li><li>• Tejidos en piezas de fibras naturales (lana, seda, algodón, lino...).</li></ul>
--------------------------------------	--



<b>Campañas Regionales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disfraces.</li><li>• Seguridad de Juguetes.</li><li>• Aceite de oliva virgen extra (toma de muestras).</li><li>• Etiquetado y contenido efectivo.</li><li>• Identificación de especies en conservas de pescado.</li><li>• Identificación de especies en conservas cárnicas.</li><li>• Comercio Minorista.</li></ul>
<b>Campañas Periódicas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Campaña de inspección y control de rebajas de invierno (Instrucción nº 6).</li><li>• Campaña de inspección y control de rebajas de verano (Instrucción nº 6).</li><li>• Campaña de inspección control de ofertas publicitarias y promociones en centros comerciales y grandes superficies.</li><li>• Campaña de inspección y control general de establecimientos (incluyendo bazares y tiendas de bajo precio) (Instrucciones nº 2, 3 y 5).</li><li>• Instrucción: Identificación del establecimiento y comprobación documental.</li><li>• Instrucción: Comprobación del marcado de precios.</li><li>• Instrucción sobre etiquetado y presentación de los productos.</li><li>• Campaña de inspección y control de venta por internet.</li><li>• Campaña de inspección y control de material escolar.</li><li>• Campaña de inspección y control de Navidad.</li><li>• Campaña de inspección y control de Etiquetado de Alimentos.</li><li>• Actuación en Telecomunicaciones sobre Información precontractual y contratación.</li><li>• Actuación en servicios de reparación de aparatos de Uso Doméstico (SAT).</li><li>• Actuación de Servicios de reparación de Vehículos.</li><li>• Actuaciones sobre publicidad de precios y publicidad engañosa en épocas de especial demanda.</li><li>• Actuaciones en centros de estética.</li><li>• Actuaciones sobre bebidas espirituosas.</li><li>• Campaña de inspección y control de mercado de “comprobación de alertas”.</li></ul>





Resultados de las Campañas Nacionales (Generales y Específicas) que se han llevado a cabo durante el año 2016 y que se han remitido a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) desde el Instituto de Consumo de Extremadura:

### **Campaña General de Alimentos**

Declaración de la cantidad neta:

<b>Total de productos/servicios controlados</b>	<b>61</b>
<b>Total de productos/servicios correctos</b>	<b>58</b>
<b>Total de productos/servicios incorrectos</b>	<b>3</b>

Información sobre el precio en alimentos envasados vendidos por unidades:

<b>Total de productos/servicios controlados</b>	<b>61</b>
<b>Total de productos/servicios correctos</b>	<b>56</b>
<b>Total de productos/servicios incorrectos</b>	<b>5</b>

Información sobre cantidad neta y peso neto escurrido en productos alimenticios sólidos que se presentan en un líquido de cobertura.

<b>Total de productos/servicios controlados</b>	<b>61</b>
<b>Total de productos/servicios correctos</b>	<b>61</b>
<b>Total de productos/servicios incorrectos</b>	<b>0</b>

### **Campaña General Productos Industriales**

- Cápsulas de lavado de ropa: presentación al público.

<b>Total de productos/servicios controlados</b>	<b>35</b>
<b>Total de productos/servicios correctos</b>	<b>30</b>
<b>Total de productos/servicios incorrectos</b>	<b>5</b>

- Comprobación de la trazabilidad de los productos. Productos: todo tipo de productos no alimenticios.

<b>Total de productos/servicios controlados</b>	<b>31</b>
<b>Total de productos/servicios correctos</b>	<b>28</b>
<b>Total de productos/servicios incorrectos</b>	<b>3</b>

### **Campaña General Servicios**

- Tintorerías: comprobación de que se entrega resguardo con observaciones y proceso a seguir, y comprobación de atención de reclamaciones

<b>Total de productos/servicios controlados</b>	<b>20</b>
<b>Total de productos/servicios correctos</b>	<b>19</b>
<b>Total de productos/servicios incorrectos</b>	<b>1</b>



### **Campaña Específica de Alimentos**

- Productos alimenticios envasados: inspección y control de la información alimentaria obligatoria.

<b>Total de productos/servicios controlados</b>	<b>30</b>
<b>Total de productos/servicios correctos</b>	<b>22</b>
<b>Total de productos/servicios incorrectos</b>	<b>8</b>

- Caramelos, chicles, confites y golosinas: condiciones de comercialización y etiquetado.

<b>Total de productos/servicios controlados</b>	<b>30</b>
<b>Total de productos/servicios correctos</b>	<b>28</b>
<b>Total de productos/servicios incorrectos</b>	<b>2</b>

- Leche y productos lácteos (quesos, yogures, mantequilla, etc.): etiquetado y composición. En el caso de los quesos, control de la identificación de la especie y porcentaje.

<b>Total de productos/servicios controlados</b>	<b>30</b>
<b>Total de productos/servicios correctos</b>	<b>29</b>
<b>Total de productos/servicios incorrectos</b>	<b>1</b>

### **Campaña Específica Productos Industriales**

- Ópticas: etiquetado de gafas de sol y de cristales graduados con protección solar. No ópticas: etiquetado y toma de muestras de gafas de sol.

<b>Total de productos/servicios controlados</b>	<b>30</b>
<b>Total de productos/servicios correctos</b>	<b>13</b>
<b>Total de productos/servicios incorrectos</b>	<b>17</b>

- Guirnaldas luminosas.

<b>Total de productos/servicios controlados</b>	<b>30</b>
<b>Total de productos/servicios correctos</b>	<b>23</b>
<b>Total de productos/servicios incorrectos</b>	<b>7</b>

### **Campaña Específica de Servicios**

- Compraventa de vehículos de 2º mano: publicidad, información, contratación y garantía.

<b>Total de productos/servicios controlados</b>	<b>28</b>
<b>Total de productos/servicios correctos</b>	<b>21</b>
<b>Total de productos/servicios incorrectos</b>	<b>7</b>



- Créditos al consumo en empresas: clínicas dentales, clínicas y centros de estética y agencias de viaje.

<b>Total de productos/servicios controlados</b>	<b>24</b>
<b>Total de productos/servicios correctos</b>	<b>18</b>
<b>Total de productos/servicios incorrectos</b>	<b>6</b>



# MEMORIA DE ACTIVIDADES 2016

INSTITUTO DE CONSUMO DE  
EXTREMADURA

