

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



2019

La Junta Arbitral de Consumo de Extremadura se constituyó en mayo de 1994, mediante la firma del correspondiente convenio entre el Instituto Nacional de Consumo y la Consejería de Bienestar Social, que en aquel momento ostentaba las competencias en materia de Consumo. Desde entonces, el Sistema Arbitral de Consumo se ha consolidado como una alternativa eficaz para la resolución extrajudicial de los conflictos en materia de consumo.

La Junta Arbitral de Consumo tiene por objeto fomentar la solución amistosa de aquellos conflictos y reclamaciones que afecten a los consumidores y usuarios, propiciando una rápida y equitativa resolución de las controversias y reclamaciones planteadas. Tiene competencia para atender reclamaciones de consumidores y usuarios, siempre que no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito.

Es un procedimiento voluntario, por lo que tanto el consumidor como el empresario deberán manifestar su adhesión al mismo para resolver el conflicto planteado. Además, es un procedimiento gratuito, privado, igualitario, sencillo, ejecutivo, ágil y participativo.

La actividad de la Junta Arbitral de Consumo, órgano administrativo, se rige por lo previsto en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero y la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Estructura orgánica: La Junta Arbitral está formada por un presidente y un secretario que desarrollan y gestionan todas las actuaciones necesarias para la resolución de los conflictos planteados ante la Junta.

Los órganos arbitrales son designados para cada ocasión. Desarrollan la función arbitral propiamente dicha, concluyendo con la emisión del laudo arbitral.

Los órganos arbitrales, pueden ser unipersonales o colegiados, en este último caso, están formados por un presidente (personal al servicio de la Administración y Licenciado en Derecho) y dos árbitros designados entre los propuestos por las Asociaciones de Consumidores y las Asociaciones Empresariales.

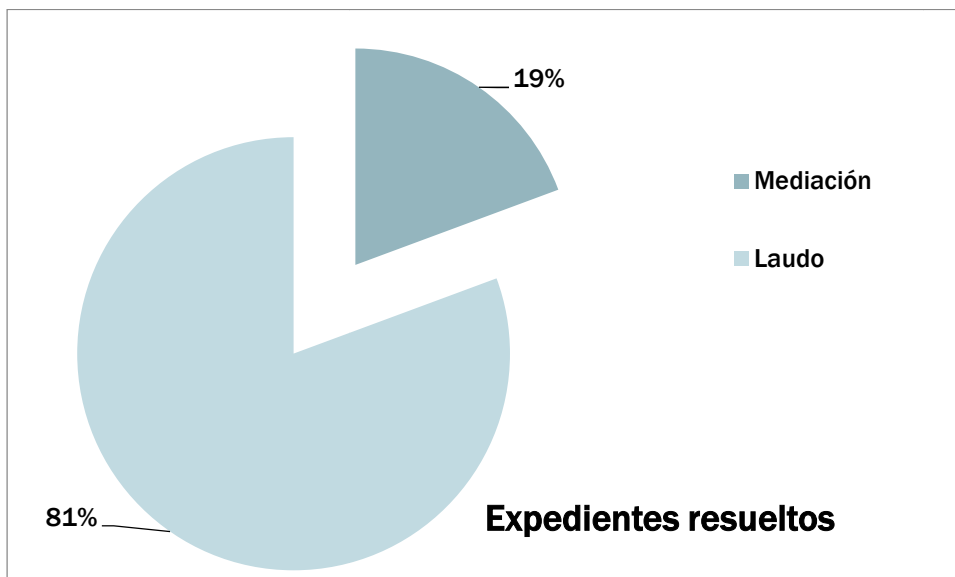
Datos estadísticos más relevantes del año 2018:

Expedientes presentados: 432

Resueltos: 274

Por Mediación: 53

Por Laudo: 221



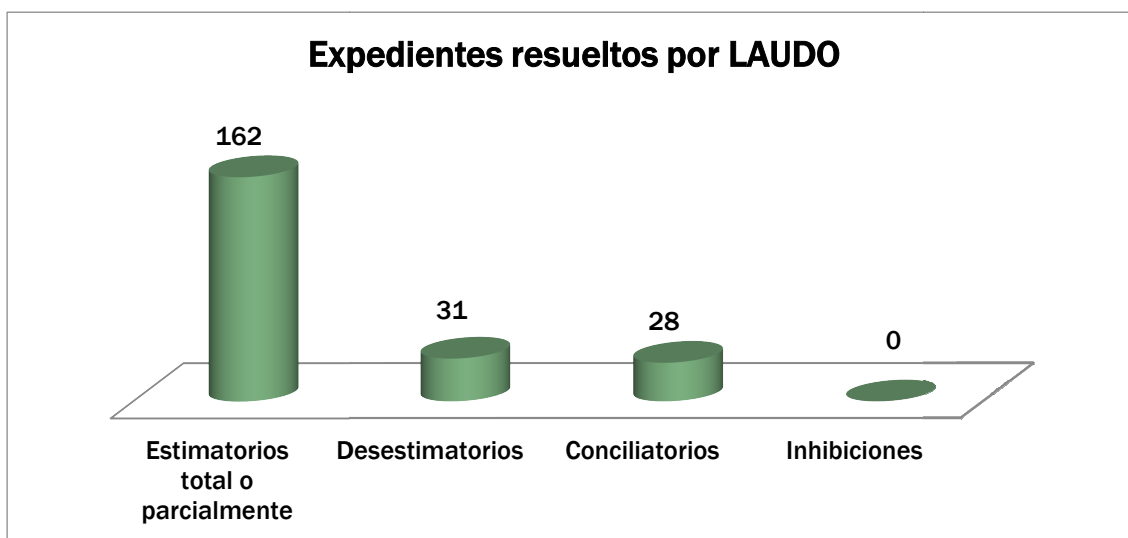
Expedientes resueltos por LAUDO: 221

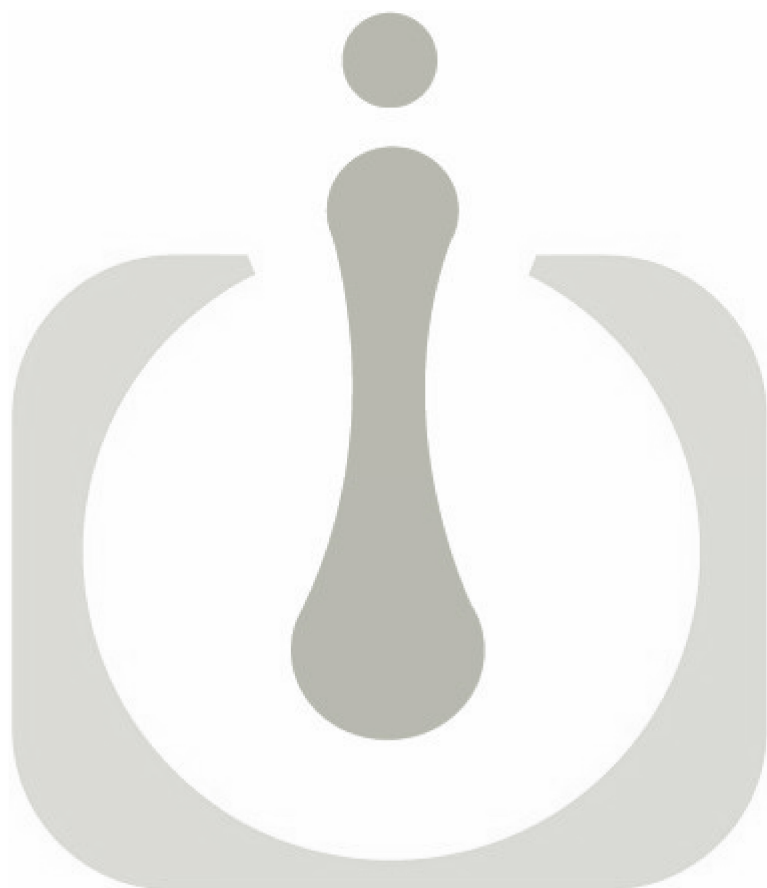
Estimatorios total o parcialmente: 162

Desestimatorios: 31

Conciliatorios: 28

Inhibiciones: -





Memoria de Actividades

Instituto de Consumo de Extremadura

2019