

2016

# MEMORIA DE ACTIVIDADES

INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA

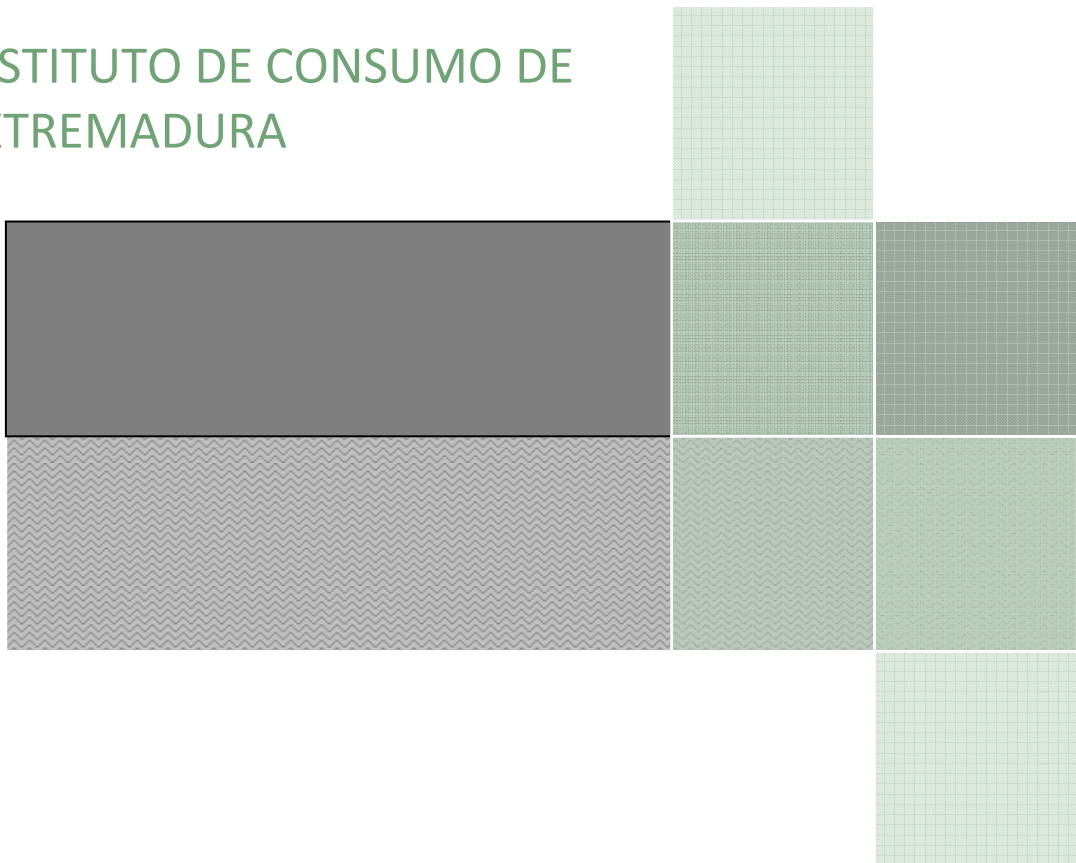


Instituto de Consumo  
de Extremadura



# MEMORIA DE ACTIVIDADES 2016

INSTITUTO DE CONSUMO DE  
EXTREMADURA

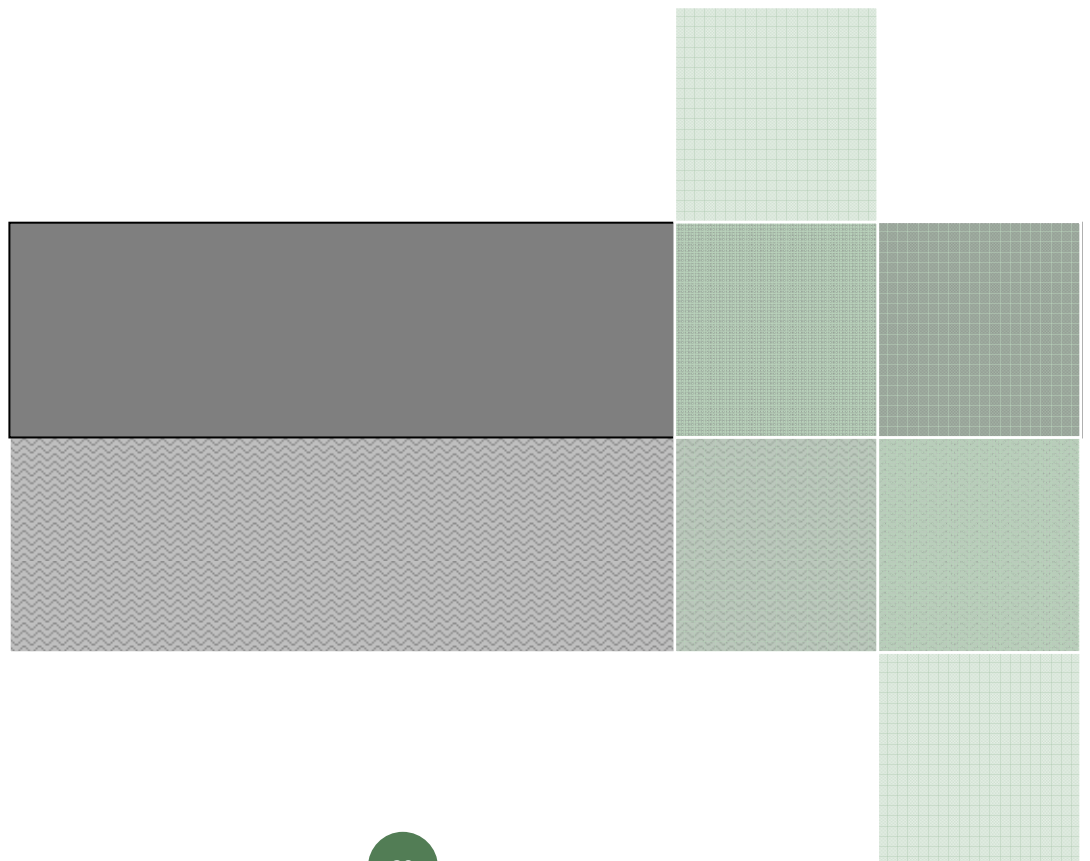


## ÍNDICE

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



# Junta Arbitral de Consumo





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

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 satisfacción 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 por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Estructura orgánica: La Junta Arbitral está formada por su presidenta y el 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.

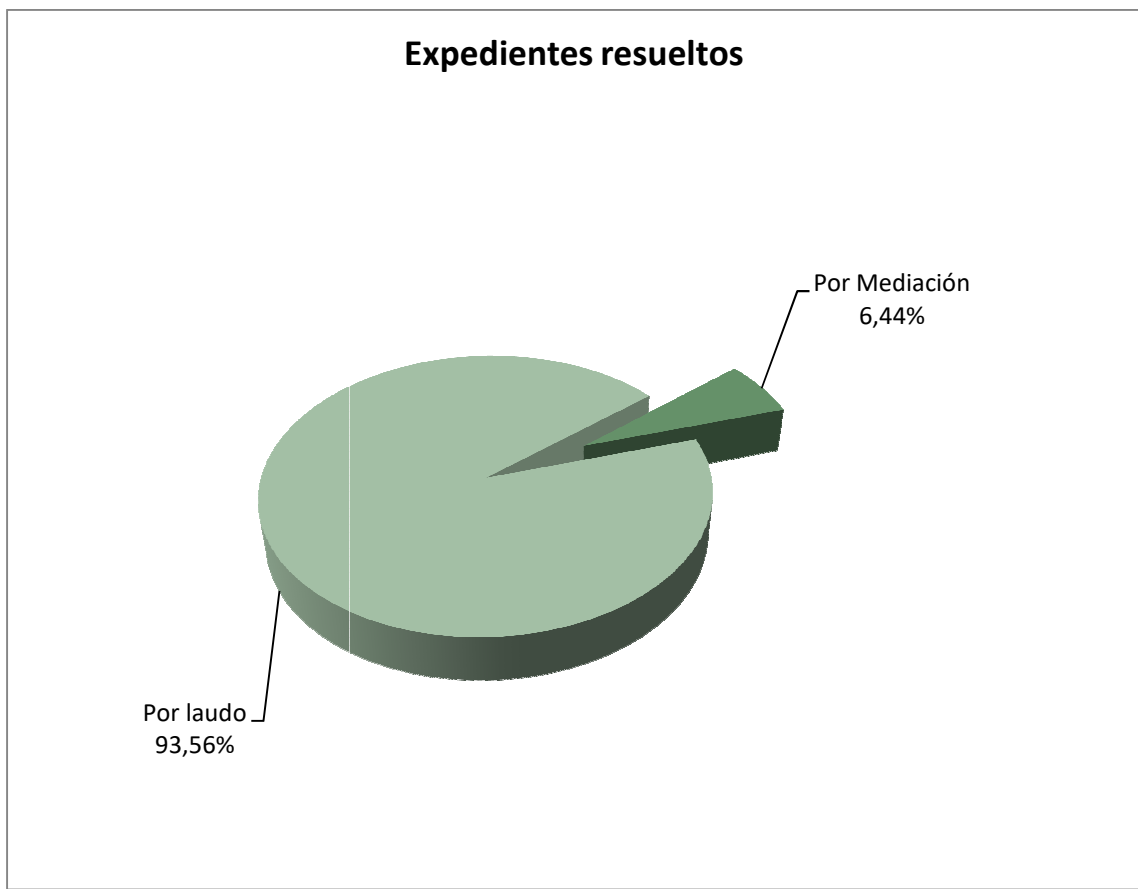
Los órganos arbitrales, pueden ser unipersonales o colegiados, en este último caso, están formados por un presidente (personal al servicio de la Administración y Licenciado en Derecho) y dos árbitros designados entre los propuestos por las Asociaciones de Consumidores y las Asociaciones Empresariales.



Datos estadísticos más relevantes del año 2016:

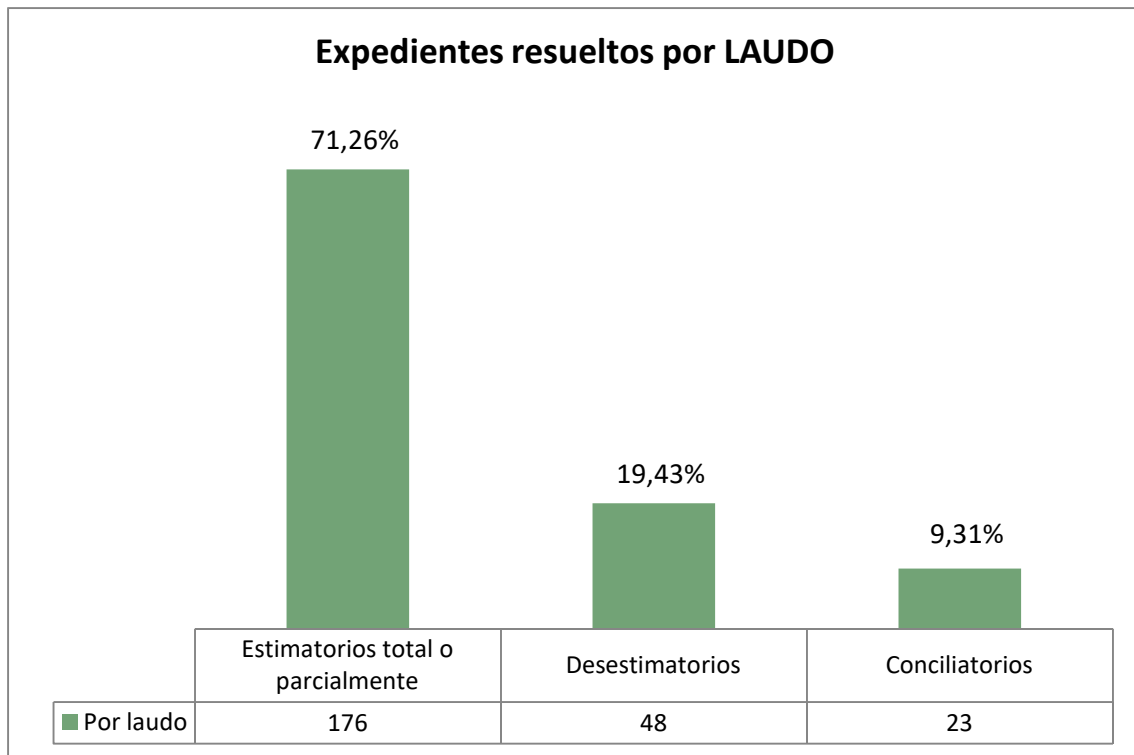
## Expedientes presentados: 330

Resueltos: 264  
Por Mediación: 17  
Por Laudo: 247





Expedientes resueltos por LAUDO: 247  
Estimatorios total o parcialmente: 176  
Desestimatorios: 48  
Conciliatorios: 23



**Cuantía media de las reclamaciones: 468€**



# MEMORIA DE ACTIVIDADES 2016

INSTITUTO DE CONSUMO DE  
EXTREMADURA

