



Instituto de Consumo
de Extremadura

**INSTITUTO DE
CONSUMO DE
EXTREMADURA**

MEMORIA DE ACTIVIDADES 2014

**CONSORCIO
EXTREMEÑO DE
INFORMACIÓN
AL CONSUMIDOR**



5. CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor se constituye en fecha 26 de julio de 2006, como una entidad de Derecho Público con personalidad jurídica propia, de conformidad con los arts. 2.2, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común; 13.1 y 3 de la Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura y art. 14 de la Ley 26/1984 de 19 de Julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, para la prestación del servicio de información, atención y defensa de la persona consumidora en Extremadura, mediante la firma de un Convenio de Colaboración entre la Junta de Extremadura y la Mancomunidad de Municipios Tajo-Salor.

Posteriormente, con fecha 22 de septiembre de 2006, se adhieren a dicho Convenio de Colaboración las Mancomunidades de Sierra de Jerez, Montijo y Comarca, la Vega, Villuercas-Ibores-Jara, Campiña Sur, San Marcos y la Vera; todo ello al amparo de los artículos 8.7 del Estatuto de Autonomía de Extremadura, aprobado por la Ley Orgánica 1/1983, de 25 de febrero; arts. 2.2. y 9 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, art. 25.2 g) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, art. 110 del Real Decreto Legislativo 781/1986, del 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de régimen local, en relación con los arts. 49 y 51 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Asimismo, en fecha 27 de octubre de 2008, se firma la adenda de Adhesión al Convenio de Colaboración citado, por la que se adhieren al mismo, las Mancomunidades de Zona Centro, Guadiana, Tentudía y La Serena-Vegas Altas.

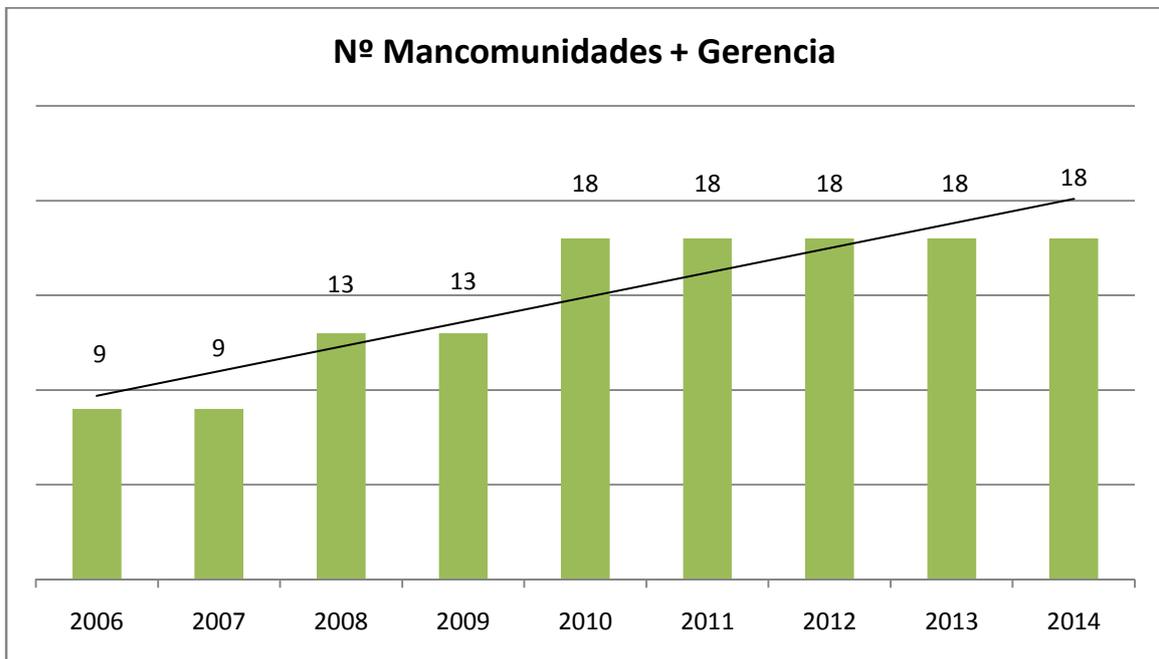
En Junio de 2010, se aprueba en Consejo de Administración la adhesión de nuevas Mancomunidades, firmándose en Noviembre de 2010 la adenda de adhesión de las Mancomunidades de: Sierra de Montánchez, Municipios Comarca de Trujillo, Municipios Tierra de Barros- Río Matachel; Comarca de Olivenza, Tierra de Barros y Municipios Centro.

En base a lo anteriormente indicado trabajamos activamente con las Mancomunidades, adaptando los recursos existentes en cada zona e intentado potenciar el servicio de atención, defensa, formación e información de los consumidores extremeños.

Cada Mancomunidad adherida a este Consorcio tiene establecido un calendario de rutas y horarios de atención al público en todos los municipios que conforman las mismas y



fijados de antemano con la colaboración de sus respectivos alcaldes y según las necesidades de cada localidad.



Entre las principales funciones del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor destacan la de informar a la población en general sobre sus derechos y deberes como consumidores, atendiendo y tramitando sus consultas, quejas y reclamaciones en materia de consumo; así como sensibilizar y potenciar la participación ciudadana hacia un cambio de actitudes en pro de un consumo responsable, a través de talleres educativos, charlas informativas, difusión de campañas, etc.

El proyecto plantea una intervención global destinada a fomentar la información y participación en materia de consumo de distintos sectores de la población extremeña, que son los que menos acceden a los recursos que la Administración pone a disposición del ciudadano/a, constituyendo un sector de población muy significativo que debe estar informado de sus derechos y obligaciones como consumidores y también de la posibilidad de realizar reclamaciones en el caso de que lo estimen oportuno, optándose por esta fórmula para así optimizar recursos humanos y económicos y poder llegar a colectivos que de otra forma sería imposible dispusieran de este servicio.

Entre los objetivos y fines del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor se encuentran los siguientes:

- Facilitar el acceso de los sectores de población más desfavorecidos a los recursos que la Administración Autonómica desarrolla en materia de consumo.
- Fomentar un consumo racional y saludable a través de la adquisición de hábitos de consumo responsable y de una formación continua.
- Atender y tramitar las consultas, quejas y reclamaciones de los consumidores, como mecanismo de mediación efectivo que facilite de manera rápida y eficaz la resolución amistosa de las controversias que puedan surgir en un acto de consumo.
- Potenciar los recursos existentes en materia de la defensa de los consumidores.
- Actuar como Observatorio de Consumo de Extremadura para así poder conocer en tiempo real las incidencias que se están produciendo en materia de consumo y atajarlas cuanto antes.

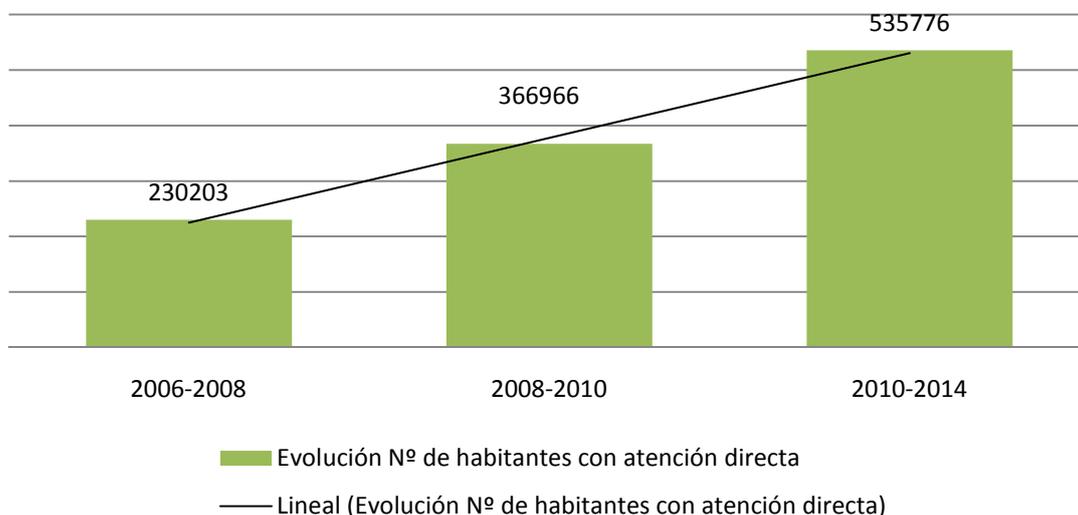
Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor apostamos por una intervención dirigida a facilitar el acceso a todos los sectores de la población extremeña de los recursos que las administraciones desarrollan en materia de consumo, así como a fomentar un consumo responsable, racional y saludable a través de las líneas principales de Formación, Información y Atención Directa al consumidor.

CADA VEZ MÁS ATENCIÓN:

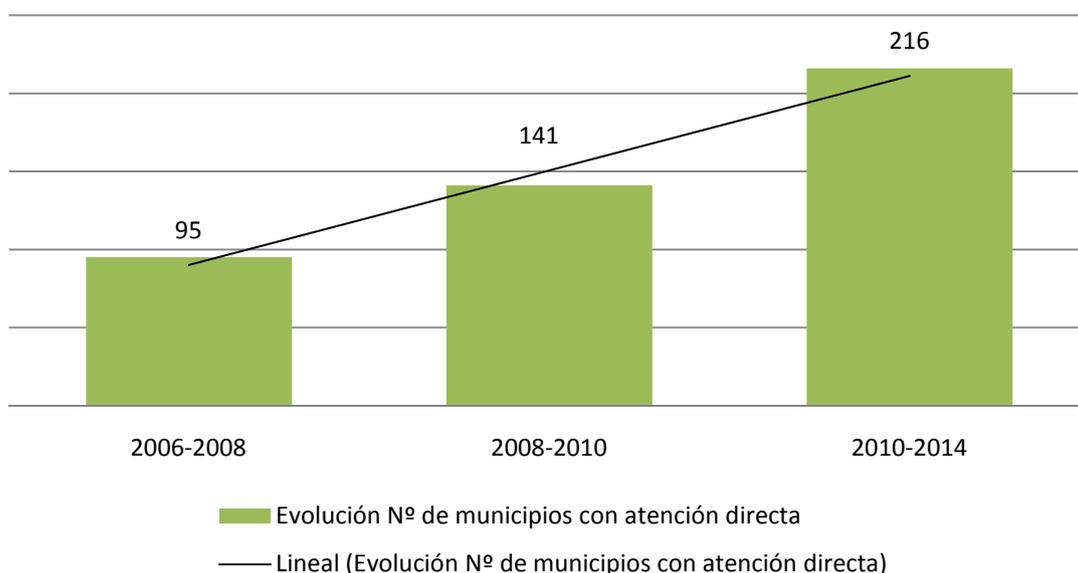


Los Centros Mancomunados de Consumo, están ubicados de manera estratégica por la geografía extremeña, siendo para los consumidores, un mecanismo de mediación ágil, eficaz y cercano en la resolución de conflictos propios de la sociedad de consumo en la que vivimos. Entre las principales funciones del Consorcio destacan la de informar a la población en general sobre sus derechos y deberes como consumidores, atendiendo y tramitando sus consultas, quejas o reclamaciones en materia de consumo.

Evolución Nº de habitantes con atención directa



Evolución Nº de municipios con atención directa





	Consultas	Demandas	TOTAL
Actividades recreativas	9	23	32
Agencias de viaje	7	77	84
Alimentación	7	3	10
Bazares	2	5	7
Comercio Electrónico	26	42	68
Constr. reparación viviendas	118	260	378
Electrodomésticos, SAT	18	97	115
Energía	85	896	981
Enseñanza	6	18	24
Grandes Superficies	2	60	62
Hostelería	9	15	24
Informática	7	160	167
Joyería, Relojería	4	3	7
Muebles	14	39	53
Otro comercio por menor	11	28	39
Otros	119	176	295
Publicidad	4	4	8
Seguros	36	158	194
Servicios bancarios	54	163	217
Telefonía	226	1884	2110
Textil, Calzado	18	15	33
Tintorerías	3	1	4
Transportes	13	77	90
Venta domiciliaria	2	12	14
Venta, reparación automóviles	41	69	110
Vivienda, inmobiliaria	29	9	38
TOTAL	870	4294	5164

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor tramitó 5.186 expedientes en 2014

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor ha tramitado un total de 5.186 expedientes en 2014, de los que 4.307 corresponden a reclamaciones y 879 a consultas, siendo las telecomunicaciones la materia más reclamada con 2.110 reclamaciones.

Después de las telecomunicaciones, las materias más reclamadas son la energía con 981; vivienda con 426; seguros y servicios bancarios con 411; informática con 167; electrodomésticos con 115; y venta y reparación con 110; entre otras.

El porcentaje de acuerdos alcanzados en las mediaciones realizadas por el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en 2014 ha alcanzado el 78%, lo que ha supuesto un incremento significativo en relación al año anterior de prácticamente un 8%. Todo ello ha supuesto un beneficio directo para los consumidores extremeños que asciende a una cuantía aproximada de 2.961.819,07 euros.

Además, del total de los 5.186 expedientes tramitados durante el pasado año, el 81% de los mismos han sido presentados por los consumidores y usuarios extremeños de forma



presencial en las oficinas situadas por toda la geografía extremeña, lo que demuestra la consolidación del servicio, cercanía y accesibilidad del mismo por parte de los consumidores extremeños.

AJUSTE EN EL NÚMERO DE EXPEDIENTES TRAMITADOS

Cabe indicar que se ha producido un ajuste en el número de expedientes tramitados en relación con el año anterior al no haberse producido incidencias masivas como la ciclo-génesis explosiva del 2013, por lo que también descienden considerablemente las reclamaciones en materia de energía en más de 1.500 expedientes y pasando a ocupar por este motivo el segundo lugar.

La valoración económica de las mismas sigue aún en valores muy elevados al haberse producido un repunte en el número de expedientes en materia de banca principalmente motivado por las cláusulas suelo.

Asimismo, la Ley de Segunda Oportunidad así como la continua jurisprudencia pronunciándose de forma unánime a favor de la eliminación de las mismas, han hecho que los consumidores hayan incrementado considerablemente las reclamaciones por este motivo.

Junto al servicio de atención directa al consumidor, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor ha venido realizando a lo largo del 2014 más de 1.500 actuaciones encaminadas a la educación, formación e información para los consumidores ya que la propia sociedad de la información y del conocimiento en la que vivimos demanda que estos estén informados con el fin de garantizar sus derechos, destacando entre las materias más demandadas el de telecomunicaciones, ahorro energético y hábitos de vida saludable en pro de un consumo responsable, entre otras.

De igual forma, ante el reto que supone el nuevo ámbito competencial en defensa de los consumidores y usuarios se está trabajando por parte de la administración para el mantenimiento y prestación del servicio de protección y defensa de los consumidores y usuarios, siendo el modelo a seguir por eficiente, económico, coordinado, la actual estructura del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, para así poder prestar un servicio integral en toda la Comunidad Autónoma de Extremadura a través de una red de trabajadores y recursos ya consolidados, que cuentan con una amplia experiencia previa trabajo en las



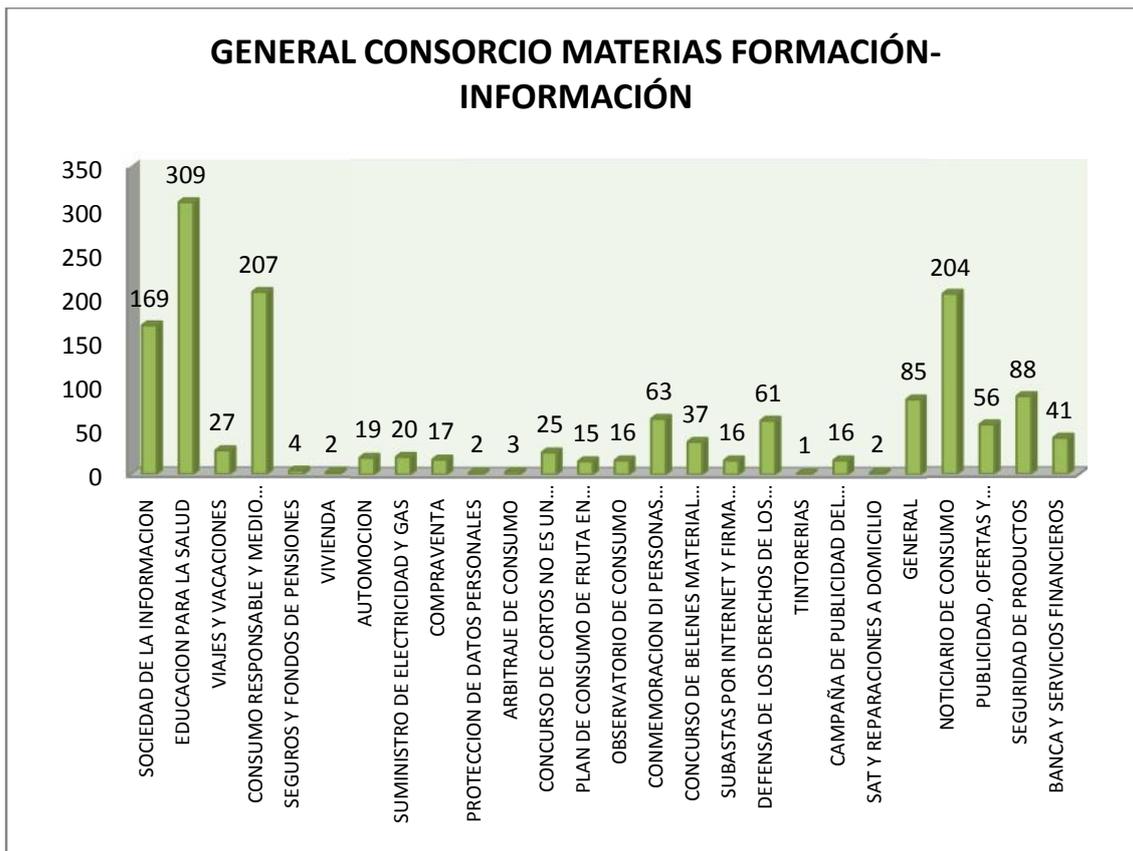
zonas rurales, conociendo in situ las necesidades y características propias de este entorno que les rodea.

CADA VEZ MÁS FORMACIÓN:



El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, a través de sus Centros Mancomunados, educa y forma a todos los consumidores en general, ya sean niños, jóvenes o adultos, sensibilizando y potenciando la participación ciudadana hacia un cambio de actitudes en un consumo responsable, a través de talleres educativos, charlas informativas, difusión de campañas, etc., sobre temas de interés o actualidad en materia de consumo y en base a las necesidades de cada colectivo; formando así consumidores críticos, libres y conscientes.

Actuaciones de Formación Información por Acción Tipo	Nº Actuaciones
Sociedad de la información	169
Educación para la salud	309
Viajes y vacaciones	27
Consumo responsable y medio ambiente	207
Seguros y fondos de pensiones	4
Vivienda	2
Automoción	19
Suministro de electricidad y gas	20
Compraventa	17
Protección de datos personales	2
Arbitraje de consumo	3
Concurso de cortos no es un corto, no me corto	25
Plan de consumo de fruta en las escuelas	15
Observatorio de consumo	16
Conmemoración de personas mayores	63
Concurso de belenes material desecho	37
Subastas por internet y firma electrónica	16
Defensa de los derechos de los consumidores	61
Tintorerías	1
Campaña de publicidad del consorcio	16
SAT y reparaciones a domicilio	2
General	85
Noticiero de consumo	204
Publicidad, ofertas y promociones	56
Seguridad de productos	88
Banca y servicios financieros	41
TOTAL	1505



CURSOS

Colaboración con la Escuela de Administración Pública de Extremadura en su Plan de Formación 2014.

- **“Estilos de vida y Salud”**. Encuadrado en el Plan de Formación 2014 de la Escuela de Administración Pública de Extremadura, se colaboró con la impartición de la ponencia “Consumo Responsable”, por parte del coordinador del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor. En Mérida, el 9 de Mayo de 2014.
- **Cursos de comisiones obreras**
- **V Foro hipotecario ADICAE Extremadura.**

CADA VEZ MÁS INFORMACIÓN:



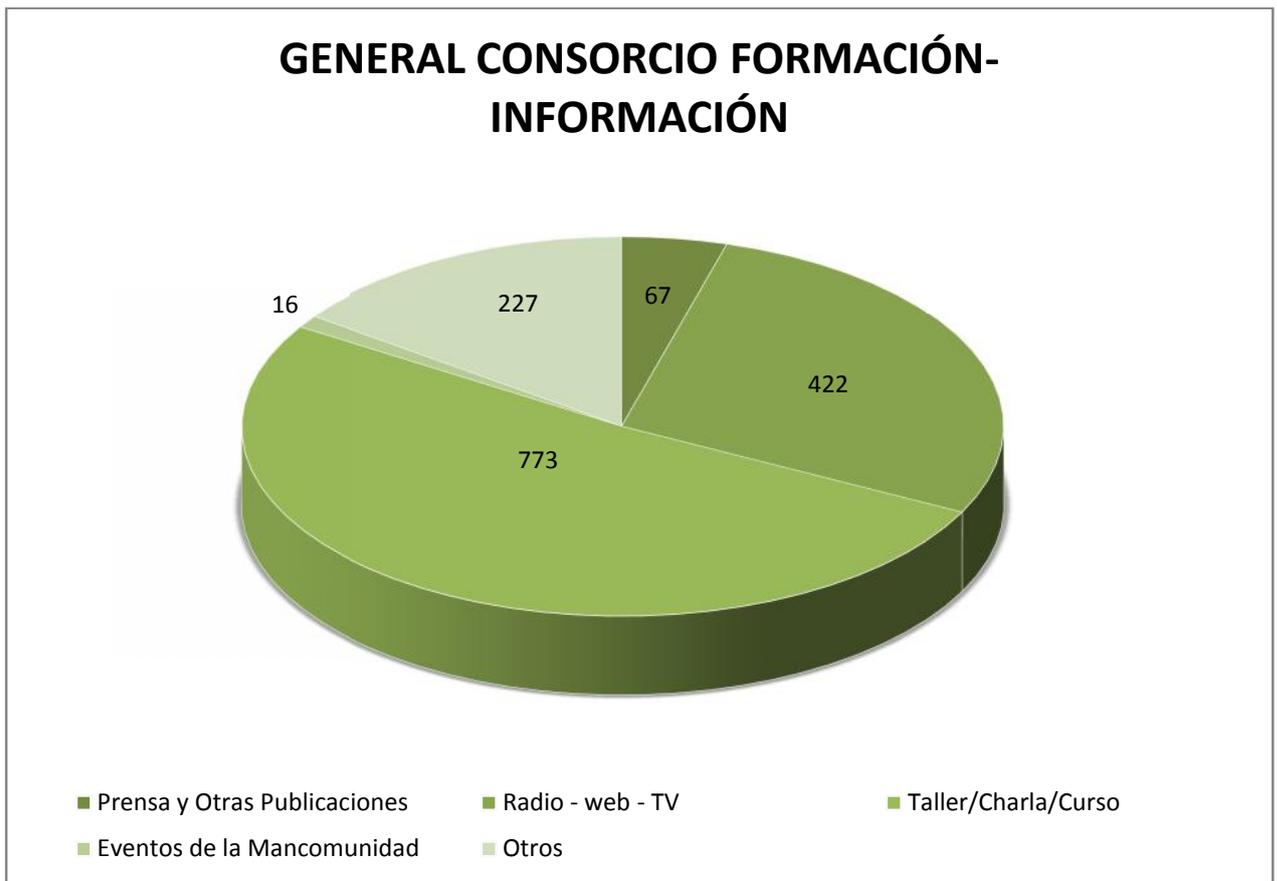
Otra vertiente del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, es la de orientar e informar a los consumidores y usuarios en materia de consumo desde los distintos medios de comunicación, diseñando campañas informativas sobre productos y servicios para un ejercicio óptimo de sus derechos, deberes...; reforzando así su atención al consumidor en periodos con mayor incidencia consumista, como pueden ser las rebajas, inicio del curso escolar, compras



navideñas, regalos de Reyes..., evitando de esta manera un consumo impulsivo e irracional durante esas fechas; además se edita material divulgativo sobre temas de interés y actualidad en materia de consumo.

Actuaciones de Información por Acción Tipo

Prensa y Otras Publicaciones	Radio - web - TV	Taller/Charla/Curso	Eventos de la Mancomunidad	Otros
67	422	773	16	227



OTRAS ACTUACIONES:

- Boletín digital de información al consumidor denominado “Cada vez más a mano”

De carácter mensual cuenta con recomendaciones, noticias de interés y/o actualidad en materia de consumo, entrevistas, e información útil para los consumidores acorde a las campañas temáticas que realiza esta entidad, así como información de las actividades y campañas que se realizan desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en

cada una de las oficinas que lo conforman y que prestan su servicio en 18 Mancomunidades de Municipios de nuestra región.

- Estudio sobre hábitos de compra y consumo de aceite de oliva en Extremadura

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor ha venido realizando desde el mes de Junio de 2014 un estudio sobre los hábitos de compra y consumo de aceite de oliva en Extremadura con el objetivo de complementar los trabajos de inspección del Instituto de Consumo acerca del etiquetado, categorías del aceite de oliva, calidad, etc. en distintos establecimientos, además de sondear y analizar de forma general, los hábitos de compra y consumo de aceite de oliva por parte de los consumidores extremeños, los factores que influyen en la elección final de compra, el etiquetado o la valoración del producto.

- IV Jornadas para personas mayores



Este año 2014 y bajo el lema **«Sin olvidar a nadie: Fomentando una Sociedad para Todos»**, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, órgano dependiente del Instituto de Consumo de Extremadura, y en colaboración con las Mancomunidades adheridas al mismo, ha celebrado la cuarta edición de las Jornadas de Mayores en conmemoración del Día Internacional de las Personas de Edad.

III CONCURSO DE BELENES DE MATERIAL DE DESECHO

MONTA TU BELEN

Diciembre 2014



- III Concurso de belenes de material de desecho

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, convocó por tercer año consecutivo un concurso de belenes realizados con material de desecho a través de las Mancomunidades de nuestra región que están adheridas a este Consorcio.

Con el lema **“MONTATUBELÉN”**, este certamen pretende propiciar un cambio de actitudes en los ciudadanos en pro de un consumo más justo, solidario, responsable y ético.

- I Concurso de cortos con el móvil jóvenes y consumo “NO ES UN CORTO...NO ME CORTO”



El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, dependiente del Instituto de Consumo y el Instituto de la Juventud de Extremadura ponen en marcha la primera edición del Concurso de cortos **“Jóvenes y Consumo. No es un corto...no me corto”**, centrado en ocho posibles temas como son la dependencia de las nuevas tecnologías, el uso de las redes sociales, el efecto de la publicidad en el consumo, cómo la crisis ha afectado a los hábitos de consumo juveniles y cómo desarrollar un ocio no consumista.

- Colaboración con el Instituto de la Juventud de Extremadura

Con dos propuestas para el V Plan de Juventud 2013-2016:

- Ficha **“Consumo Responsable”**.
- Ficha **“Medio Ambiente y Sostenibilidad”**.

- Guía práctica para personas mayores “A MÍ, NO ME ENGAÑAN”

Proponemos la publicación de una guía práctica en materia de consumo bajo el título **“A mí, no me engañan”** destinada a la población en general de nuestra Comunidad Autónoma, especialmente en las zonas rurales donde se palpa con diferencia el abuso o engaño a las personas mayores como colectivo más vulnerable debido a su desconocimiento y hospitalidad propio del entorno.

- Colaboración el Instituto de Consumo de Extremadura

I PLAN MARCO DE CONSUMO DE EXTREMADURA 2014-2020



El primer Plan Marco de Consumo de Extremadura 2014-2020, es una herramienta de planificación, que expresa la política en materia de consumo, del Gobierno de Extremadura, que sitúa la estructura de consumo en el entorno social y económico de nuestra región, con el fin de dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos extremeños en materia de consumo.

CONCURSO ESCOLAR SOBRE CONSUMO RESPONSABLE 2013-2014 “CONSUMIR ENTRE PANTALLAS”

CONMEMORACIÓN DEL DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. 15 MARZO



El 15 de marzo se conmemora el Día Mundial para la Defensa de los Derechos del Consumidor, para aumentar la conciencia mundial sobre estos derechos. La defensa de los mismos, se estableció en primer lugar en la Constitución Española, y más tarde en leyes nacionales y autonómicas.

- Microespacios radiofónicos ONDA CERO

Colaboración con la Secretaría General de Comunicación de Vicepresidencia Primera y Portavocía de Presidencia de Extremadura en la ejecución de una acción de patrocinio publicitario de microespacios dedicados a propiciar el conocimiento de los derechos de los consumidores.



- Programas de formación profesional dual @PRENDIZEXT

Durante el año 2014 el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor ha estado colaborando en la impartición de talleres de formación en materia de consumo para las Escuelas Taller, Casas de Oficio y Talleres de Empleo (ETCOTE).

- Consejería de Agricultura, Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Energía: Plan de consumo de fruta en los colegios.

TALLER: "Alimentación Saludable"



- Consejería de Salud y Política Social.

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, se llega a un acuerdo con la DG de Salud Pública, para la formación de los trabajadores de este Consorcio en la materia de **Decoración Corporal**.



- Reuniones con empresas y organismos.

Durante el ejercicio 2014 se han ido manteniendo reuniones con empresas por parte del Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX) y el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor con el fin de entablar una mejora de la comunicación y mediación de reclamaciones en materia de consumo, tales como Vodafone, Gas Natural Fenosa, Mercadona, y Centros Comerciales Carrefour entre otros.

- Convenio de colaboración de personal en prácticas con la Universidad de Extremadura.



La relación entre la empresa y el alumno se regirá mediante un convenio firmado por la Universidad de Extremadura (Facultad de Derecho, Educación, Biblioteconomía y Documentación, Ciencias Económicas y Empresariales, Sociología, etc.) y las empresas o instituciones colaboradoras, es decir, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

- Campaña educativa de reciclado de envases de vidrio



El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor participa en una campaña para promover el reciclado de envases de vidrio entre los escolares de la región.

- ADICAE

La Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Extremadura, ADICAE y el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor siguen colaborando en la difusión de charlas informativas sobre los denominados *“productos tóxicos”*, *ahorro familiar* y *cláusulas suelo* a través de nuestros Centros Mancomunados de Consumo, tales como CMC Vegas Bajas.



- Colaboraciones municipales.

Colaboración de nuestros Centros Mancomunados de Consumo con otros técnicos o agentes implicados en la realización de actividades, eventos y/o proyectos municipales o mancomunados tales como: Asociaciones de Madres y Padres, Asociaciones locales, Técnicos de Ciudades saludables, Técnicos de Igualdad, Universidades Populares, Ayuntamientos, etc.

Para más información sobre los datos correspondientes al año 2014 del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, visite:

<http://www.masamano.com>