

**INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA
MEMORIA 2008**

**ACTIVIDADES DE
INFORMACIÓN,
FORMACIÓN Y
EDUCACIÓN.**

INFORME DE ACTUACIONES 2008

1. Jornadas.

Durante el año 2008 se han celebrado en nuestra Comunidad Autónoma de Extremadura las IX Jornadas para Personas Mayores, bajo el lema "Para mayor seguridad, para mayor bienestar".

En cuadradas dentro del Plan de Información, Formación y Educación en materia de consumo 2007-2009 interadministrativo entre la Comunidad Autónoma de Extremadura y el Instituto Nacional de Consumo

Las localidades donde se han desarrollado han sido, Miajadas (Cáceres) y Herrera del Duque (Badajoz).

Como en otras ediciones se ha contado con una amplia participación de público al cual se le ha aportado información, formación y educación en 2 mesas redondas y talleres prácticos, así como del disfrute de Compañía TAPTC? TEATRO, la cual representó la obra: "Trucos viejos para tiempos nuevos".

2. Congresos.

I Congreso de Consumo de Extremadura

Durante los días 7, 8 y 9 de octubre de 2008 se celebró el I Congreso de Consumo de Extremadura donde se reunieron las diferentes partes inmersas en el tejido de la sociedad de consumo con el objetivo conocer más a fondo la realidad del consumidor del siglo XXI. El evento contó con más de 200 asistentes, la mayoría profesionales relacionados en el ámbito del consumo, de las administraciones locales y autonómicas de todo el territorio nacional, así como consumidores interesados en la protección de sus derechos.

El Congreso dio comienzo el día 7 de octubre con la Conferencia Inaugural a cargo de la célebre escritora Rosa Regàs (Premio Nadal 1994, Premio Planeta 2001), que realizó una interesante reflexión sobre el efecto de los hábitos de consumo en la economía y el medio ambiente del planeta; seguidamente se realizó una visita guiada por la ciudad monumental de Cáceres, Patrimonio de la Humanidad desde 1986, candidata a Ciudad Europea de la Cultura 2016 y magnífico escenario para la celebración este evento.

Los dos días siguientes comenzaron con una interesante conferencia de apertura a cargo de reconocidas personalidades del ámbito a tratar, así el día 8 de octubre realizó su intervención D. Javier Urra, Presidente de la Red Europea de Defensores del Menor, y en la mañana siguiente Dña. Adela Cortina, Catedrática de Ética y Filosofía Política de la Universidad de Valencia y Directora de la Fundación ÉTNOR.

Los temas elegidos a tratar se estructuraron en 6 mesas de debate:

"La defensa de los consumidores en situaciones de especial vulnerabilidad"

Esta Mesa, moderada por Dña. Isabel Ávila Fernández-Monge, Presidenta de la Confederación Nacional de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACCU), reunió a representantes de tres colectivos de especial protección en materia de consumo: D. Jesús Gumiel Barragán, Presidente del Comité de Entidades de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI Extremadura), D. Fernando Paguay, Presidente de la Asociación de Inmigrantes AMEBENTO y D. José de las Heras Gayo como Representante de la Confederación Española de Organizaciones de Mayores (CEOMA).

"Nuevas tecnologías. La protección del consumidor y las nuevas formas de negocio"

Se trató el tema de las nuevas tecnologías como parte del consumo actual, el comercio por Internet, la telefonía móvil... es uno de los ámbitos donde más protección necesita el consumidor y quizás donde es más complicada de obtener. Moderó esta Mesa D. Roberto Serrano, representante de la Unión de Consumidores de Extremadura- UCE, participaron como expertos: D. Miguel Pérez Subías. Presidente de la Asociación de Usuarios de Internet. D. José Luis Zimmerman, Director General de la Asociación Española de Comercio Electrónico y Marketing Relacional y Dña. Aurora Pérez Pascual, Manager de Relaciones con la Administración de VODAFONE.

“Influencias de la publicidad en los hábitos de consumo”

La publicidad y las estrategias utilizadas por las empresas anunciadoras para atraer la atención del consumidor fue el tema tratado en esta interesante Mesa moderada por D. Manuel Pardos Vicente, Presidente de la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros, y en la que compartieron sus impresiones D. Fernando Fajardo Bullón, Licenciado en Psicología y Dña Isabel Segura, Licenciada en Derecho y especializada en consumo.

“Posición del consumidor ante la situación económica actual”

Cerrando la jornada de trabajo del día 8 de octubre, esta Mesa debatió los circunstancias económicas que hoy en día más afectan al consumidor de a pie y las posibles medidas de protección del mismo, para ello se reunieron tres expertos representantes de los ámbitos afectados Dña. Francisca Sauquillo, Presidenta del Consejo Nacional de Consumidores y Usuarios, D. Emilio Doncel García, Presidente de la Federación Regional de Comercio de Extremadura y miembro de la Junta Directiva de la CREEX y Dña. Elena Brito Alonso, Directora de Cumplimiento Normativo de Caja Badajoz. El debate fue moderado por D. Francisco Lamonedá Díaz, Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Junta de Extremadura.

“Responsabilidad Social Corporativa”

La Responsabilidad Social Corporativa se entiende como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa y su valor añadido, en este sentido y con el fin de debatir las ventajas y los obstáculos que encuentran las empresas en la instauración de estos sistemas, intervinieron los siguientes expertos: Dña. María José López González. Representante de la Asesoría Internacional de Responsabilidad Social Corporativa, D. Luis Jiménez Herrero, Presidente del Observatorio de Sostenibilidad y Catedrático de Economía de la Universidad de Alcalá y la Vicepresidenta de CECU (Confederación Española Consumidores y Usuarios). Esta Mesa estará moderada por D. José María Pérez Cortés, Director de la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Miajadas.

“Los medios de comunicación y los consumidores”

Esta original Mesa trató el tema de la comunicación del riesgo desde las Instituciones u Órganos emisores de las noticias hasta que el consumidor recibe la información, para ello se reunieron en este debate: Belén Crespo Sánchez-Eznarriaga. Subdirectora General de Coordinación de alertas alimentarias y programación del control oficial. AESAN, D. Jesús Vigorra, Director Programa “EL Público” de Canal Sur Radio, y D. Miguel Murillo Gómez, Director Teatro López de Ayala de Badajoz. La Mesa fue moderada por la periodista Nieves Moreno.

Durante el desarrollo del Congreso se expusieron diferentes trabajos y estudios sobre la protección defensa e información de los consumidores, en formato póster, candidatos a un premio de 3000€ otorgado por la Dirección General de Consumo de la Vicepresidencia Primera y Portavocía.

Ma del Mar Bravo Rodríguez.

3. Cursos.

Realización del curso de "Formador de Formadores" para profesionales de consumo de la administración local y autonómica. Encuadrado dentro del Plan de Formación de la Escuela de Administración Pública de Extremadura

4. Talleres.

Con motivo de la celebración del 15 de marzo, Día Mundial de la Persona Consumidora y con el lema "Únete al Consumo Responsable", se han realizado actividades encaminadas a dar una información acorde y veraz sobre el consumo responsable. Para ello en las actividades del día 14, jornada dedicada a los infantes, escolares y adolescentes.

Los temas que abordaron los talleres fueron los que siguen:

La Escuela de Miajadas: "¿Y tú que comes?" (Primer Ciclo de Primaria)

La Escuela de Casar de Cáceres: "¿Qué hago con mi móvil?" (3º Ciclo de Primaria y ESO)

La Escuela de Jerez de los Caballeros: "La Salud Buco-dental: Consumo de Golosinas" (Primer Ciclo de Primaria)

La Escuela de Coria: "¿Está cambiando el clima?" (3º Ciclo de Primaria y ESO)

El Consorcio: "Descubre la Publicidad" (3º Ciclo de Primaria y ESO)

El S.E.S.: "Respetar tu entorno: recicla y utiliza" (3º Ciclo de Primaria y ESO).

Centro de emergencias 112 "El Teléfono de Emergencia 112"

El sábado día 15, se continuó con las diferentes actividades dedicadas a un público adulto, los temas que abordarán los talleres fueron los que siguen:

UCE: "Servicios de Telefonía"

ACUEX: "Ahorro Energético"

FEACCU: "Hábitos Saludables"

ADICAE: "Las Nuevas Tecnologías en el Consumo de los Servicios Financieros"

El Consorcio: "Los Medicamentos"

El Consorcio: "Juegos de Siempre"

El S.E.S.: "El Reciclaje: Eco-Ideas"

Centro de emergencias 112 "El Teléfono de Emergencia 112"

5. Concursos.

Nuevamente se ha realizado por parte del Instituto de Consumo de Extremadura el Concurso Escolar 2007/2008, sobre Consumo Responsable CONSUMÓPOLIS 3 "Un día en la vida de.....", para jóvenes escolarizados en el Tercer Ciclo de Primaria y Primer y Segundo Ciclos de Enseñanza Secundaria Obligatoria de centros educativos de la región en sus dos fases de participación la Autonómica y la Nacional

El resultado del Concurso y premiados ha sido

GANADORES FASE AUTONÓMICA CONSUMÓPOLIS 3	EQUIPO	PROFESOR COORDINADOR	CENTRO EDUCATIVO
TERCER CICLO ENSEÑANZA PRIMARIA 1º PREMIO	Los Gasparines	Pedro Tasmonte Pulido	C.P. Manuel J. Romero (Los Santos de Maimona)
PRIMER CICLO E.S.O. 1º PREMIO	Cinco más uno	Alfonso Tejada Sereno	IES Bartolomé J. Gallardo (Campanario)
SEGUNDO CICLO E.S.O. 1º PREMIO	Phoebe	Héctor Archilla Segade	Colegio Sagrado Corazón (Olivenza)
2º PREMIO	El equipo A	M ^a Francisca Gutiérrez Calderón	IES Puerta de la Serena (Villanueva de la Serena)
3º PREMIO	Bosaje	Josefa Acedo Acedo	IES Loustau Valverde (Valencia de Alcántara)

A nivel Nacional no se obtuvo premio por parte de los participantes de la comunidad extremeña.

El pasado día 20 de noviembre, se ha realizado en Mérida la entrega de premios del concurso escolar 2007/2008 sobre Consumo Responsable, Consumópolis 3 "Un día en la vida de.....". Día señalado e importante, dado que se celebraba el día de los derechos internacionales de la infancia.

Al referido acto asistieron los equipos ganadores junto con sus familiares, profesores coordinadores, directores de los centros educativos y compañeros de cursos.

La entrega de premios fue realizada por el Director General de Calidad y Equidad Educativa y el Director General del Instituto de Consumo de Extremadura.

Otro Concurso que se ha iniciado por primera vez, por parte del Instituto de Consumo de Extremadura ha sido el de los Premios relacionados con la protección, defensa e información del consumidor y usuario en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura consistiendo los trabajos en la realización de Posters cuyo tema girará en torno a la protección, defensa e información del consumidor y usuario en materia de consumo pudiendo concurrir tanto personas físicas individuales como por equipos.

Los afortunados en esta ocasión han sido:

PREMIO Y MENCIÓN ESPECIAL: M^a José Monago Sánchez –Vizcaíno.

MENCIÓN ESPECIAL: Equipo compuesto por: M^a del Mar Bravo Rodríguez y M^a Antonia Viniegra Cancho

La entrega de premios se realizó en Mérida el día 20 de noviembre por parte del Director General de Calidad y Equidad Educativa y el Director General del Instituto de Consumo de Extremadura.

6. Teléfono de atención al consumidor (24h).

Horario prestación servicio:

Lunes a Sábado de 9:00 a 21:00, incluidos festivos locales pero no nacionales y autonómicos.

Número Telefónico: 902402777

Operadores asignados: 1 en turno de 9:00 a 15:00 y otro en turno de 15:00 a 21:00

Total llamadas recibidas año 2008

CONSUMO	1.824
---------	-------

Tipología de las llamadas

Tipología	%
Consulta no referidas a consumo	17,4%
Consulta Sobre Consumo	37,1%
Quejas	0,7%
Denuncia	0,1%
Reclamación	9,5%
Reclamación - Denuncia	3,3%
Otros	21,9%
Informativa	10,0%

Desglose llamadas sobre Consumo

Concepto	Nº
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	132
SERVICIOS DE PRODUCCION Y DISTRIBUCION	112
SERVICIOS DE CONSERVACION Y REPARACION	72
OTROS SERVICIOS COMERCIALES	64
SERVICIOS DE REPARACION DE ARTICULOS DE	44
OTROS SERVICIOS	32
SERVICIOS COMERCIALES DIVERSOS N.C.O.P.	24
SERVICIOS DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSION	28

SERVICIOS DE INTERMEDIACION MONETARIA	24
SERVICIOS HOSTELEROS	20
SERVICIOS DE LA SALUD HUMANA	15
SERVICIOS INMOBILIARIOS DE PROMOCION Y	11
GAS MANUFACTURADO Y SERVICIOS DE DISTR	8
SERVICIOS RELATIVOS A CALDERAS DE CALE	7
SERVICIOS DE EDUCACION DE ADULTOS Y OTR	6
SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACIO	6
VEHICULOS AUTOMOTORES	6
GAS MANUFACTURADO Y SERVICIOS DE DISTR	5
OTROS SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTR	5
TRABAJOS DE INSTALACION DE EDIFICIOS	5
CALZADO	5
SOLDADORES ELECTRICOS	4
SUSTANCIAS Y PRODUCTOS QUIMICOS	4
GAS MANUFACTURADO Y SERVICIOS DE DISTR	4
OTROS SERVICIOS DE INTERMEDIACION FINAN	4
PRODUCTOS TEXTILES	4
SERVICIOS DE SUMINISTRO DE BEBIDAS	4
ELECTRODOMESTICOS	4
MATERIAL ELECTRICO N.C.O.P.	4
SERVICIOS POSTALES Y CORREOS	3
CONSERVAS	3
OTROS SERVICIOS N.C.O.P.	3
SERVICIOS DE PUBLICIDAD	3
SERVICIOS DE CORRESO Y TELECOMUNICACIO	2

7 Revista de la red de educación del consumidor.

La RED de Educación del Consumidor es un proyecto estable (con vocación de continuidad en el tiempo) que persigue de forma prioritaria aunar esfuerzos, compartir experiencias y recursos, elaborar materiales didácticos conjuntamente y hacer que fluya la información, adecuadamente, entre las comunidades autónomas miembros y desde éstas a los centros escolares, grupos de profesores/as participantes en la RED, con la colaboración de los ayuntamientos adheridos (especialmente a través de las OMIC) y de las asociaciones de consumidores.

Revista RED de Educación del Consumidor nº11. En este número el Consumo y Ahorro de Energía, es el artículo general. En el ejemplar editado en Extremadura el titular destacado es: "La escuela permanente de consumo de Coria".

Revista RED de Educación del Consumidor nº12. En este número el Encuentro de Formación de Formadores de la Red E-CONS, es el artículo general. En el ejemplar editado en Extremadura el titular destacado es: "I Congreso de Consumo de Extremadura".

8 Campaña de Navidad

Con motivo de poder informar a la población a través de diferentes medios ante la inminente fechas de las fiestas navideñas y su consecuente exceso de publicidad y marketing de las grandes empresas con la finalidad de provocar un desenfrenado estímulo al consumo. El Instituto de Consumo de Extremadura puso en marcha una campaña de publicidad para facilitar información en general sobre distintos temas y recomendaciones generales, bajo el lema "En

Navidad más que nunca COMPRA RESPONSABLE” (abarcando compras diversas, fiesta fin de año y juguetes).

Los medios que se utilizaron fueron cuñas de radio (dos tipos diferente), divulgación en prensa de la región, sobre los temas principales compras, fiesta fin de año y juguetes.

Edición de un folleto divulgativo y dos modelos distintos de carteles. Estos se repartieron en toda la comunidad, junto con una guía de juguetes.

Los centros donde se realizó el reparto de carteles y dípticos así como la guía del juguete fueron:

- Direcciones Generales o Servicios de las distintas Comunidades Autónomas que se ocupan de los temas de Consumo
- Direcciones Generales de las distintas Consejerías
- OMICs registrada de Extremadura
- Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Extremadura
- Escuelas Permanentes de Consumo de Extremadura
- Centros Mancomunados del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor
- Órganos Periféricos del instituto de Consumo de Extremadura
- Tiendas de juguetes de la región.

2. Plan estratégico para 2009.

Presentación el día 20 de noviembre y divulgación de la edición del próximo Concurso Escolar 2008/2009 sobre Consumo Responsable Consumóplolis4, ¿Qué hacemos en nuestro tiempo libre?

Subvenciones OMICs y Escuelas Permanentes de Consumo

Realización de unas jornadas para los profesionales de consumo de la administración local, autonómica y Asociaciones de consumidores, sobre Educación Financiera encuadradas dentro del Plan de Información, Formación y Educación en materia de consumo 2007-2009 interadministrativo entre la Comunidad Autónoma de Extremadura y el Instituto Nacional de Consumo

Realización de un curso de Formador de Formadores 2 dentro del Plan de Información, Formación y Educación en materia de consumo 2007-2009 interadministrativo entre la Comunidad Autónoma de Extremadura y el Instituto Nacional de Consumo

Realización de unas jornadas para personas mayores sobre Educación Financiera, encuadradas dentro del Plan de Información, Formación y Educación en materia de consumo 2007-2009 interadministrativo entre la Comunidad Autónoma de Extremadura y el Instituto Nacional de Consumo

Celebración día Mundial de la Persona Consumidora

3. Normativa específica.

Decreto 44/2008, de 28 de marzo, por el que se establecen las bases reguladoras de las subvenciones a otorgar por la Vicepresidencia Primera y Portavocía de la Junta de Extremadura en materia de consumo.

Orden de 15 de enero de 2008 por la que se convocan para el año 2008 ayudas en materia de consumo para las oficinas municipales y/o comarcales de información al consumidor en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Resolución de 10 de noviembre de 2008, de la Dirección General del Instituto de Consumo de Extremadura, por la que se da publicidad a la concesión de ayudas en materia de consumo para las oficinas municipales y/o comarcales de información al consumidor, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Orden de 14 de julio de 2008 por la que se crea el Registro de Escuelas Municipales Permanentes de Consumo.

Orden 3 de septiembre de 2008 por la que se convocan ayudas en materia de consumo para las Escuelas Permanentes de Consumo en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Resolución de 25 de noviembre de 2008, de la Dirección General del Instituto de Consumo de Extremadura, por la que se da publicidad a la concesión de ayudas en materia de consumo para las Escuelas Permanentes de Consumo, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Resolución de 30 de mayo de 2008, de la Dirección General de Consumo, por la que se hace público el fallo del Jurado de los premios del concurso "Consumópolis 3"

Orden de septiembre de 2008 por la que se convocan premios relacionados con la protección defensa e información del consumidor y usuario en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Resolución de 14 de noviembre de 2008, del Director General del Instituto de Consumo de Extremadura, sobre concesión de premios relacionados con la protección, defensa e información del consumidor y usuario en el ámbito de la C

Orden de 29 de diciembre de 2008 por la que se convocan para el año 2009 ayudas en materia de consumo para las oficinas municipales y/o comarcales de información al consumidor en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Orden 29 de diciembre de 2009 por la que se convocan ayudas en materia de consumo para las Escuelas Permanentes de Consumo en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.