



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

**MEMORIA 2009**



# INTRODUCCIÓN

- La Sección de educación y formación del Instituto de Consumo de Extremadura está especializada en la programación, realización y desarrollo de jornadas, congresos, cursos, talleres y concursos, destinados a cubrir las necesidades de formación en materia de consumo y propuesto tanto a los profesionales de las administraciones públicas competentes en materia de consumo, como a aquellas personas que estén interesadas en el ámbito del consumo.

## 1. Jornadas.

- Durante el año 2009 se han celebrado en nuestra Comunidad Autónoma de Extremadura la “Jornada sobre la protección del consumidor en el ámbito financiero y de la inversión”.
- 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, concretamente en el Plan de Educación Financiera para profesionales.
- La misma se ha destinado a los profesionales de consumo que trabajan en la administración Estatal, Autonómica, local y de las Asociaciones de Consumidores
- La localidad donde se han desarrollado ha sido en Mérida (Badajoz), concretamente el día 27 de mayo de 2009.
- Los ponentes participantes fueron:
  - D<sup>a</sup> Begoña Outomuro Pérez de la Dirección General de Seguros y Pensiones, del Ministerio de Economía y Hacienda.
  - D. Julio Gil Dolz letrado Asesor del Banco de España
  - D. Santiago Escudero Ossorio, de la Comisión del Mercado de Valores

El total de participantes ha sido de 47 personas, aunque se inscribieron más de 50 personas.

## 2. Congresos.

- El pasado día 24 de Noviembre se celebró en Mérida el II Congreso de Consumo de Extremadura, al que asistieron alrededor de 200 personas, entre técnicos, personal de las diferentes organizaciones de consumidores y usuarios.
- Tras la inauguración oficial, a cargo del Excmo. Sr. Presidente de la Junta de Extremadura, se llevó a cabo una ponencia inaugural por parte de D. Francisco Lamonedá Díaz, Presidente de la Junta Arbitral de Extremadura y miembro de la Real Academia de Legislación y Jurisprudencia.
- Seguidamente se pasó a las Mesas de debate integradas por tres profesionales especializados sobre en cada materia a tratar: la contratación financiera, la vivienda, la publicidad e información precontractual y los contratos de servicios turísticos. Dadas las características de las Mesas, el Congreso estuvo orientado tanto a los técnicos de consumo como a los consumidores interesados en conocer los entresijos de tantas cláusulas que hoy en día se firman ó se aceptan sin conocer casi nada del compromiso que conllevan.
- Este II Congreso de Consumo se celebró gracias a la gran acogida de la primera edición del año pasado y a la estrecha colaboración entre el Instituto de Consumo y las diferentes asociaciones de protección de los derechos de los consumidores de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

## 3. Cursos.

- Realización del curso de “Formador de Formadores 2” para profesionales de consumo de la administración local, autonómica y central. Encuadrado dentro del Plan de Formación Continua Interadministrativo 2009 entre la Comunidad Autónoma de Extremadura y el Instituto Nacional de Consumo

## 4. Talleres.

- Con motivo de la celebración del 15 de marzo, Día Mundial de los derechos del Consumidor y con el lema “Con más conciencia, más inteligencia y más sentido”, se realizaron en la localidad de Miajadas, el día 13 de marzo actividades encaminadas a dar una información acorde y veraz sobre el consumo responsable.
- El reparto de los talleres fue el siguiente:
  - Durante la mañana de 10:00 a 14:00 h.
  - Talleres para escolares:
    - Consumo, Medioambiente y Salud.
  - Talleres para adultos:
    - Ahorro, Receta electrónica y Dependencia.
- Durante la tarde:
  - Juego de la Oca Saludable para niños:
  - 17:30-18:30 en la Plaza España
  - Talleres Ecológicos de ADENEX
  - 17:30 en la Plaza España
  - Proyección de Película
  - 20:30 en la Casa de la Cultura “Masa Solís”

## 5. Concursos.

- Nuevamente se ha realizado por parte del Instituto de Consumo de Extremadura el Concurso Escolar 2008/2009, sobre Consumo Responsable CONSUMÓPOLIS 4 “¿Qué hacemos en nuestro tiempo libre?”, 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
- A nivel Nacional en esta edición tampoco se obtuvo premio por parte de los participantes extremeños.
- El pasado día 11 de junio, se ha realizado en Mérida la entrega de premios del concurso escolar 2008/2009 sobre Consumo Responsable, Consumópolis 4
- 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.

## 5.1. Consumópolis IV.

El resultado del Concurso y premiados ha sido:

GANADORES FASE AUTONÓMICA CONSUMÓPOLIS 4	EQUIPO	PROFESOR COORDINADOR	CENTRO EDUCATIVO
TERCER CICLO ENSEÑANZA PRIMARIA 1º PREMIO	Los Gasparines 2	Pedro Tasmonte Pulido	C.P. Manuel J. Romero (Los Santos de Maimona)
PRIMER CICLO E.S.O 1º PREMIO Desierto			
SEGUNDO CICLO E.S.O. 1º PREMIO	Los Elementines	M <sup>a</sup> Coronada Toro Gordillo	IES Puerta de la Serena (Villanueva de la Serena)
2º PREMIO	Los Secundarios	Antonio Calatrava Gutiérrez de Tena	Colegio Claret (Don Benito)
3º PREMIO	Los Acidetes	Antonio Calatrava Gutiérrez de Tena	Colegio Claret (Don Benito)

## 6. Teléfono del Consumidor.

- HORARIO PRESTACION SERVICIO:
- Lunes a Sábado de 9:00 a 21:00, incluidos festivos locales pero no nacionales y autonómicos.
- Numero 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 2009: 1898
- Tipología de las llamadas:

Consulta no referidas a consumo	18,12%
Consulta sobre Consumo	31,23%
Quejas	0,34%
Denuncia	0,27%
Reclamación	16,82%
Reclamación - Denuncia	3,09%
Otros	26,36%
Informativa	3,64%
Extraprovinciales	0,14%

- Desglose llamadas sobre Consumo

### SERVICIOS AFECTADOS POR CONSULTAS O RECLAMACIONES

SERVICIOS	% LLAMADAS
S. Pr. Energía	23.6
S. Telecomunicaciones	37.26
R. Departamento de aguas	1.8
S. Reparaciones de vehículos	12
S. Transporte Aéreo	2.07
S. Int. Monetaria	4.7
Seguros	4.3
S. Inmobiliarios	3.1
S. Comerciales	10.9

### LLAMADAS POR ACTIVIDAD

ESTABLECIMIENTOS	%LLAMADAS
Compañías de seguros	2.5
Banco	4.3
Concesionarios de automóviles	3
Distribuidor	14.6
Prestador servicios	7.9
Venta redes eléctricas	1.9
Zapaterías	1.2
Hipermercados	1.1
Minoristas	3.7
Fabricante	1.1
SAT	3.6
Servicios telefónicos	17
Taller de automóviles	5.6
Tiendas de electrodomésticos	2.2

## 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.
- Publicación de la revista de la red de educación del consumidor año 2009, número 12 revista de divulgación de temas en educación del consumidor, enviada a las diferentes OMICs, Asociaciones, Colegios, E.P.C y Direcciones Generales de Educación.

## 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 “¿Navidad Compulsiva? o ¿Navidad Compartida?” (abarcando compras diversas, fiesta fin de año y juguetes).
- Los medios de comunicación 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 una serie de postales con motivos navideños y una breve explicación con consejos de consumo responsable sobre los temas mencionados en el punto anterior.
- 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
  - Buzoneo por las todas las poblaciones extremeñas .



# 8. Campaña de Navidad



**A la hora de comprar juguetes, ¡mucho ojo!**

Antes de elegir un juguete, recuerda que todos deben contener la marca OE, nombre, marca y razón social del producto, así como tener las instrucciones y advertencias de uso en castellano.

Presta especial atención a la edad y madurez del niño y al peligro que se le pueda dar, para no poner en peligro su seguridad o la de terceras personas.

Valora los contenidos de los juegos y sus aspectos educativos.

**¡felices fiestas!**  
envíalo..., sigue la cadena

JUNTA DE EXTREMADURA



**Esta Navidad, ¡haz números!**

Compra con antelación: conseguirás mejores precios.

Adecua tu nivel de gasto a tus posibilidades económicas reales.

Recuerda: los derechos y las garantías de los consumidores son los mismos en cualquier época del año.

Comprueba la calidad y la fecha de caducidad del producto antes de adquirirlo.

**¡felices fiestas!**  
envíalo..., sigue la cadena

JUNTA DE EXTREMADURA

**¡Elige un videojuego seguro!**

Selecciona el que más se adapte a la edad y personalidad del usuario al que va destinado, especialmente si es menor.

Exige que cumpla con el Código PEGI:

fíjate en los indicadores de edad:

**3 7 12 16 18**

y en los indicadores de contenidos:

**T** discriminación **M** lenguaje ofensivo  
**D** drogas **R** sexo  
**I** miedo **J** juego  
**O** juegos online **V** violencia

**¡felices fiestas!**  
envíalo..., sigue la cadena

JUNTA DE EXTREMADURA

**Queridos Reyes Magos de Oriente:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**¡Felices fiestas amigos!**  
Cuando escribas nuestra carta, tened en los dedos...  
Por una Navidad compartida y responsable.

## 9. Plan estratégico para 2010.

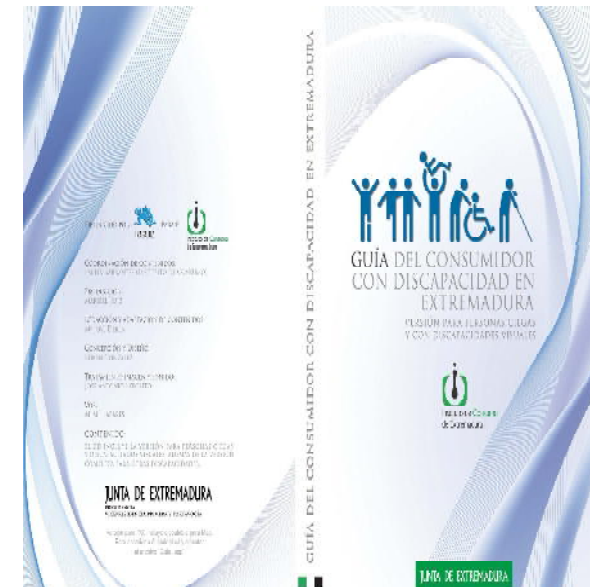
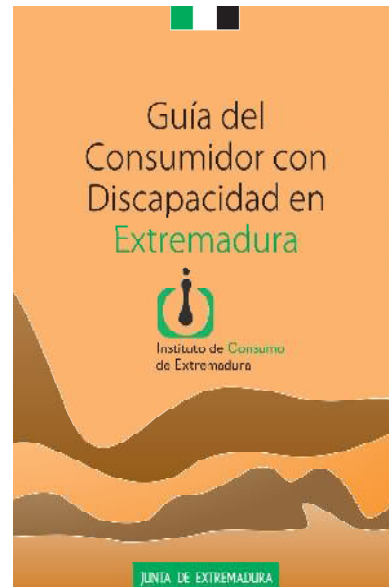
- Presentación el día 11 de junio de la edición del próximo Concurso Escolar 2009/2010 sobre Consumo Responsable Consumópolis5, Y tú, ¿de qué vas? A mi me va el consumo responsable.
- Subvenciones OMICs, Asociaciones de consumidores y Escuelas Permanentes de Consumo.
- Realización de cursos para los profesionales de consumo de la administración, central, local y autonómica, sobre diferentes temas de consumo, estas acciones formativas están encuadradas dentro del Plan de Formación continua interadministrativo 2010 organizadas y realizadas entre Comunidad Autónoma de Extremadura y el Instituto Nacional de Consumo.
- Celebración día Mundial de la Persona Consumidora en Navalmoral de la Mata.

## 10. 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.

# 11. Guía del Consumidor con Discapacidad en Extremadura.

- Las personas con discapacidad constituyen un sector de población heterogéneo, pero todas tienen en común que, en mayor o menor medida, precisan de garantías suplementarias para vivir con plenitud de derechos o para participar en igualdad de condiciones que el resto de ciudadanos en la vida económica, social y cultural del país.
- La Constitución Española, en su artículo 14, reconoce la igualdad ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna. A su vez, el artículo 9.2 de la Ley Fundamental establece que corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de las personas sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud, así como el artículo 10 de la Constitución, de los derechos y deberes fundamentales, que establece la dignidad de la persona como fundamento del orden político y de la paz social; facultando a las Comunidades Autónomas en el artículo 148.1.20 para que asuman competencias en materia de asistencia social. Respecto a las personas con discapacidad el artículo 49 de la Constitución Española establece que los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de las personas con discapacidad física, sensorial y psíquica, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que la propia norma suprema otorga a todos los ciudadanos de forma que permita su completa realización personal y su total integración social.



## 11. Guía del Consumidor con Discapacidad en Extremadura.

- Una de las dificultades con las que dichas personas tienen que enfrentarse en la vida cotidiana está constituida por las barreras u obstáculos que se encuentran en las vías públicas, edificios públicos y privados, medios de transporte, medios de comunicación social y que impiden su total integración en la sociedad, con los consiguientes perjuicios de toda índole que se les ocasionan.
- La Asamblea de Extremadura aprobó el *23 de abril de 1987 la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Extremadura*, en cuyo Artículo 12 dispone que el Servicio Social especializado promoverá toda una serie de medidas encaminadas a eliminar obstáculos en las vidas de las personas con discapacidad, haciéndose necesario crear un marco unitario que regule todas las medidas tendentes a eliminar progresivamente y de manera definitiva las barreras que impiden a las personas que padecen alguna limitación, el pleno disfrute de sus derechos de ciudadanos constitucionalmente reconocidos.
- En la *LEY 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura*, en su Artículo 5 contempla a los ciudadanos discapacitados como un colectivo de especial protección, y por ello, serán objeto de actuaciones específicas en el marco de lo dispuesto en la presente Ley.
- El Consejo de Gobierno Extraordinario de 2008 instó al Instituto de Consumo de Extremadura a elaborar y difundir herramientas que hicieran posible la efectiva incorporación de las personas con alguna discapacidad al consumo normalizado de cualquier aspecto de su vida cotidiana. Por ello, en colaboración con CERMI Extremadura, el Observatorio Estatal de la Discapacidad, ASCAPAS (Asociación Cacereña de Padres y Amigos de los Sordos), FEXAS (Federación Extremeña de Asociaciones de Personas Sordas) FEAFES (Federación Extremeña de Asociaciones de Familiares y Personas con Enfermedad mental), se ha realizado la presente Guía.
- Con la publicación de esta guía impresa que se complementa con un DVD (versión para PC) confeccionado en dos formatos; uno con audio específico para personas ciegas y con discapacidad visual, y otro con una versión de contenidos para otras discapacidades, ambos inclusive en el mismo DVD, y cuyo contenido engloba y desarrolla nueve grandes bloques que se especifican a continuación:
  - 1. LA ACCESIBILIDAD EN EL MEDIO URBANO.
  - 2. LA ACCESIBILIDAD EN LA EDIFICACIÓN.
  - 3. LA VIVIENDA ACCESIBLE.
  - 4. ACCESIBILIDAD EN EL TRANSPORTE.
  - 5. AYUDAS TÉCNICAS.
  - 6. EL TURISMO ACCESIBLE Y EL OCIO.
  - 7. MEDIDAS FISCALES DE APOYO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SUS FAMILIAS.
  - 8. ORGANIZACIONES DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES, PROCEDIMIENTOS Y DIRECCIONES DE INTERÉS.
  - 9. BIBLIOGRAFÍA-FUENTES DOCUMENTALES, LEGISLACIÓN Y PÁGINAS DE INTERÉS.
- La distribución de la misma se va a realizar en un total de 80 puntos de nuestra Comunidad Autónoma entre los que se encuentran múltiples asociaciones, organismos e instituciones de la Administración Pública y privada, con el fin de que ellos a su vez lleven a cabo una distribución entre las diferentes sedes que las componen en algunos casos, esperando que llegue al mayor número de personas interesadas. Además de una distribución específica para la ONCE.

## 11. Guía del Consumidor con Discapacidad en Extremadura.

- A groso modo comentar que en ella se recogen LAS NORMAS Y LOS CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD en el medio urbano, en la vivienda, en los transportes y las instalaciones de ocio y turismo, con lo que creemos que se está ofreciendo a este sector de población una importante ayuda que sin duda ha de servir para profundizar en el ejercicio de una tutela de sus derechos como consumidores marcando una tendencia para el futuro que no ha de acabar con esta publicación.
- Entre las múltiples situaciones tratadas, consideramos esencial, potenciar la accesibilidad universal y eliminación de barreras que garanticen desde el diseño, el acceso a todos los bienes de consumo y a la prestación de servicios. Es importante considerar, el acceso a la Sociedad de Información y a las Nuevas Tecnologías, fomentando y exigiendo al amparo de la Ley, la accesibilidad de las páginas web. Pero siendo importante el acceso, no lo es menos la seguridad que han de incorporar los productos para consumidores con discapacidad.



- Con su edición tratamos de tomarle el pulso a la realidad del consumidor con discapacidad, repasando las demandas más frecuentes que como ciudadanos de pleno derecho demandan al resto de la sociedad. Pretendiendo hacer más extensible el cumplimiento de la legalidad vigente en nuestra Comunidad Autónoma, dotándole de la información necesaria para que puedan sentirse sujetos activos de pleno derecho.
- Esperamos que esta guía contribuya a difundir esos derechos “invisibles” y sobre todo a difundir e impregnar en la sociedad normalizada el cambio necesario que nos permita sentir irritación colectiva ante la discapacidad socialmente ignorada y calladamente sufrida.

## 12. Plataforma de Formación MOODLE.

"MOODLE" es una plataforma virtual interactiva, adaptada a la formación y empleada como complemento o apoyo a la tarea docente en multitud de centros de enseñanza en todo el mundo.

Según la RESOLUCIÓN de 1 de diciembre de 2008, de la Presidenta del Instituto de Consumo de Extremadura, por la que se aprueba el Plan de Formación del Instituto de Consumo de Extremadura para el periodo 2008-2009, en 2009 los cursos que se han impartido a través de esta plataforma han sido:

- Curso de Moodle
- Inspección Básica de Consumo
- Introducción a la Resolución de Conflictos en Materia de Consumo
- Organización de Sistemas de Información de Consumo. Archivo y Documentación
- Procedimiento General de Toma de Muestras en la Inspección de Consumo
- Curso de SIGLO

## 13. ConsumoBUS.

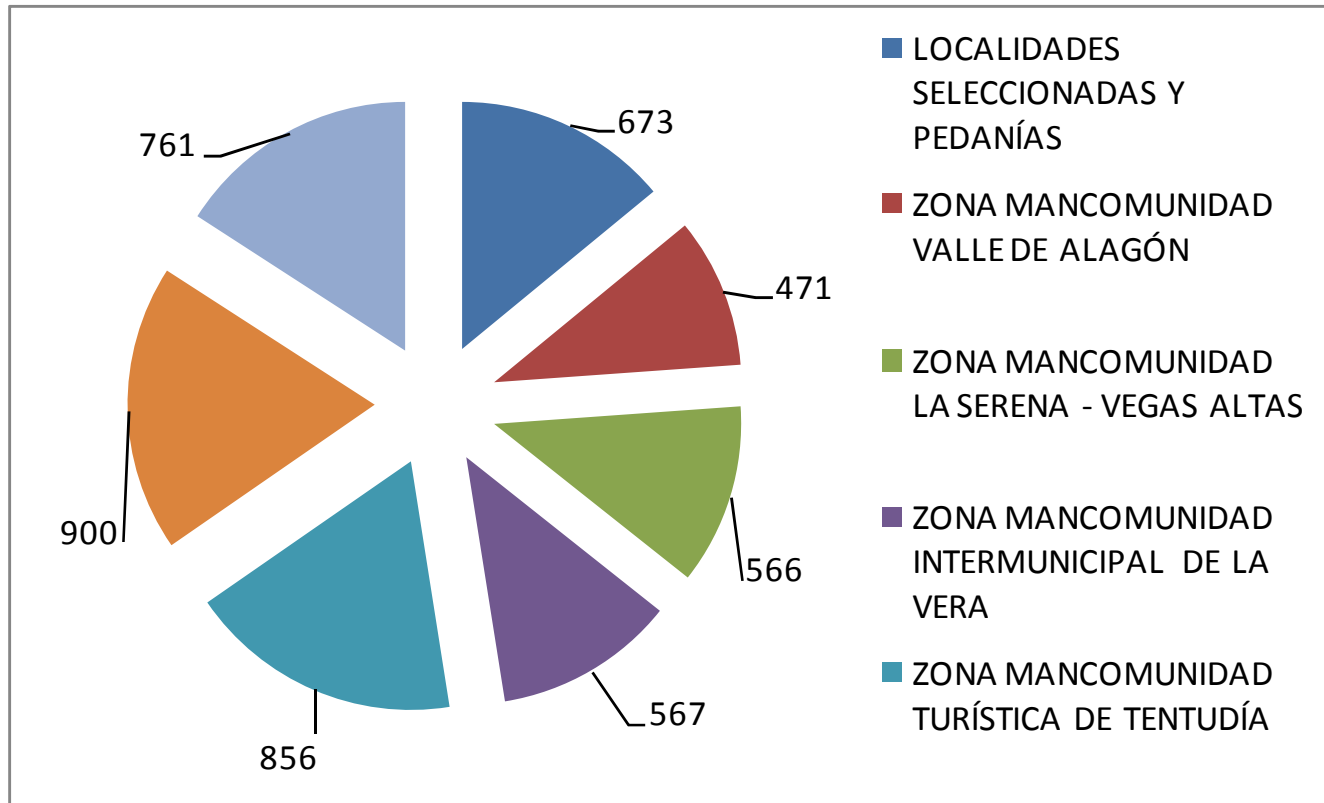
- **TOTAL VISITAS AL CONSUMOBÚS – 2009.**

Se han realizado un total de 4794 visitas de un conjunto de localidades., divididas en las siguientes zonas:

<b>TOTAL VISITAS AL CONSUMOBÚS</b>	
LOCALIDADES SELECCIONADAS Y PEDANÍAS	673
ZONA MANCOMUNIDAD VALLE DE ALAGÓN	471
ZONA MANCOMUNIDAD LA SERENA - VEGAS ALTAS	566
ZONA MANCOMUNIDAD INTERMUNICIPAL DE LA VERA	567
ZONA MANCOMUNIDAD TURÍSTICA DE TENTUDÍA	856
ZONA MANCOMUNIDAD SIERRA SUROESTE	900
OTRAS LOCALIDADES	761
<b>TOTAL VISITAS</b>	<b>4794</b>



## 13. ConsumoBUS.



## 13. ConsumoBUS.

Un total de 33 localidades se han visitado con el ConsumoBUS en 2009.

---

Población
Mérida
Coria
Puebla de Argeme
Rincón del Obispo
Casar de Cáceres
Miajadas
Alonso de Ojeda
Casar de Miajadas
Jerez de los Caballeros
Castuera
Calzadilla
Huélaga
Montehermoso
El batán
Valrío
Villar de Rena
Valdivia
Navalvillar de Pela
Orellana la Vieja
Campanario
La Haba
Tejada de Tiétar
Jarandilla

---

---

Población
Losar de la Vera
Villanueva de la Vera
Madrigal de la Vera
Jaraíz de la Vera
Fuente de Cantos
Fuentes de León
Bienvenida
Monesterio
Calera de León
Segura de León
Bodonal de la Sierra
Fregenal de la Sierra
Higuera la Real
La Bazana
Valle de Santa Ana
Valle Matamoros
Zahínos
Barcarrota
Alconchel
Olivenza
Pueblonuevo del Guadiana
Badajoz

---