

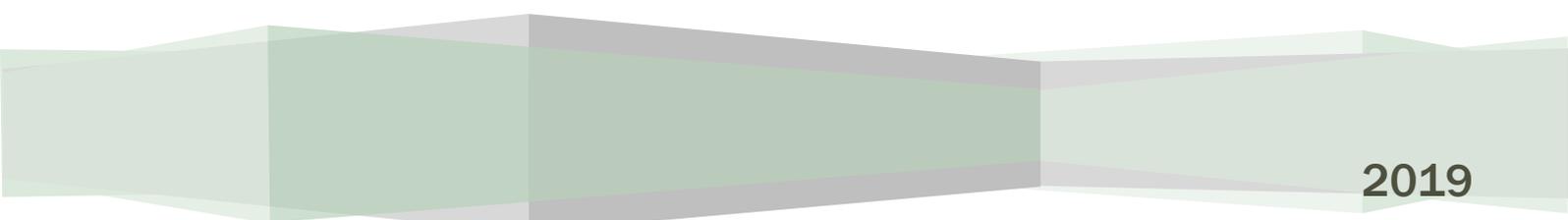
# Memoria de Actividades

Instituto de Consumo de Extremadura

2019

# Índice

<b>Presupuestos de INCOEX.....</b>	<b>1</b>
<b>Control de Mercado .....</b>	<b>4</b>
<b>Laboratorio de Control de Calidad de Consumo.....</b>	<b>19</b>
<b>Junta Arbitral de Consumo.....</b>	<b>22</b>
<b>Normativa.....</b>	<b>24</b>
<b>Sección de Información, Formación y Educación.....</b>	<b>26</b>
<b>Consortio Extremeño de Información al Consumidor.....</b>	<b>38</b>
<b>Comunicación.....</b>	<b>43</b>



2019

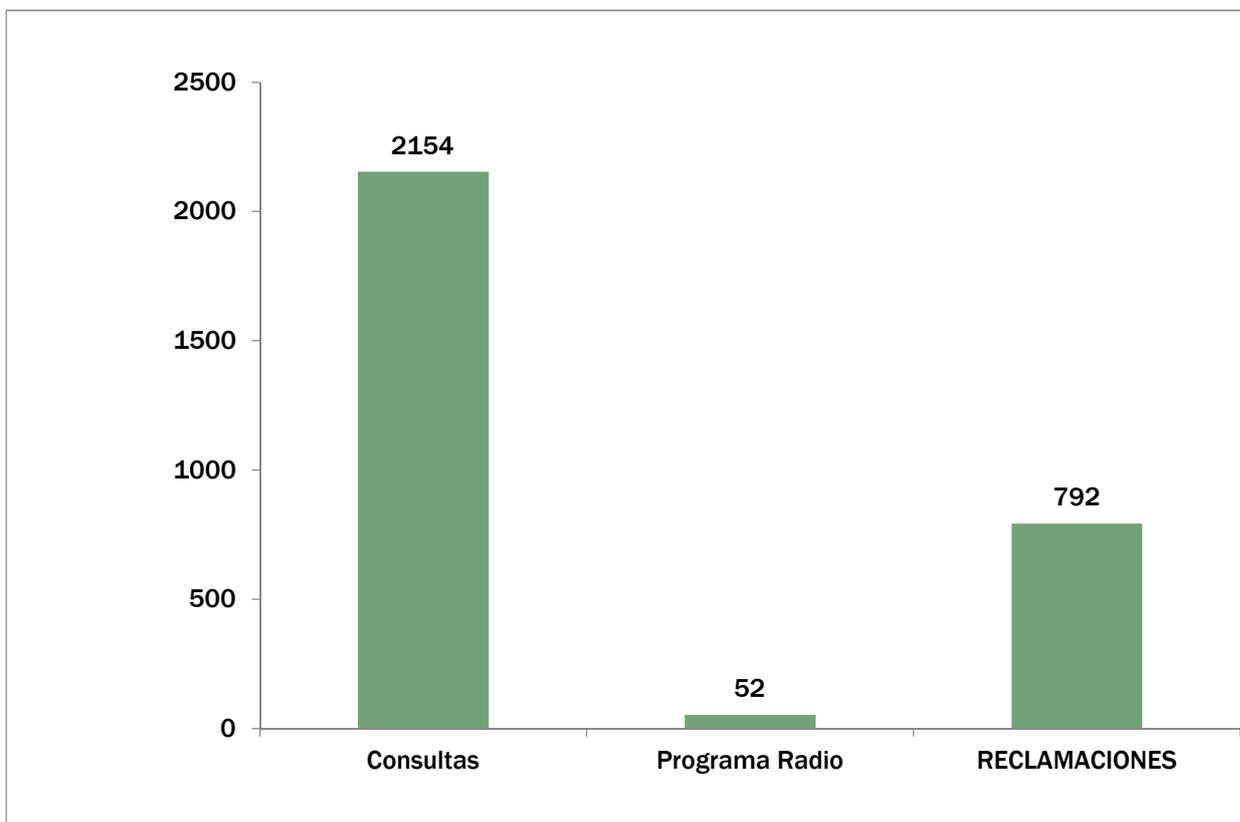
## **1. PRESUPUESTO PARA EL AÑO 2019 EN MATERIA DE SUBVENCIONES Y/O AYUDAS EN MATERIA DE CONSUMO.**

### **A) Apoyo a las OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)**

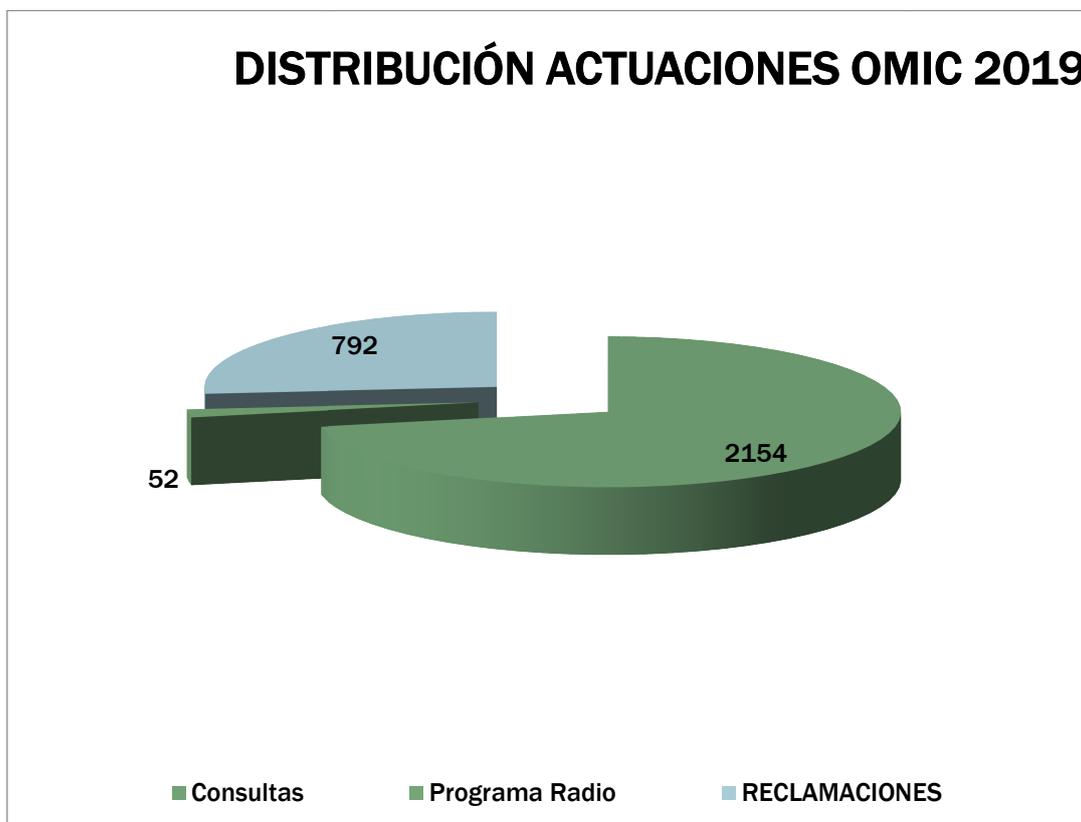
En el año 2019, en los presupuestos de la Junta de Extremadura con esta denominación no se destina ninguna cantidad en los superproyectos.

En cuanto al resultado de los datos sobre consultas y reclamaciones, según estadillos trimestrales que algunasOMICs, continúan mandando, a pesar de no recibir aportación económica por parte de la Junta de Extremadura pero con las que se mantienen cooperación laboral. Han sido cuatro concretamente (hasta la fecha de este informe) y todas pertenecientes a la provincia de Badajoz, observamos según resultados, que se han realizado un total de 2.998 actuaciones.

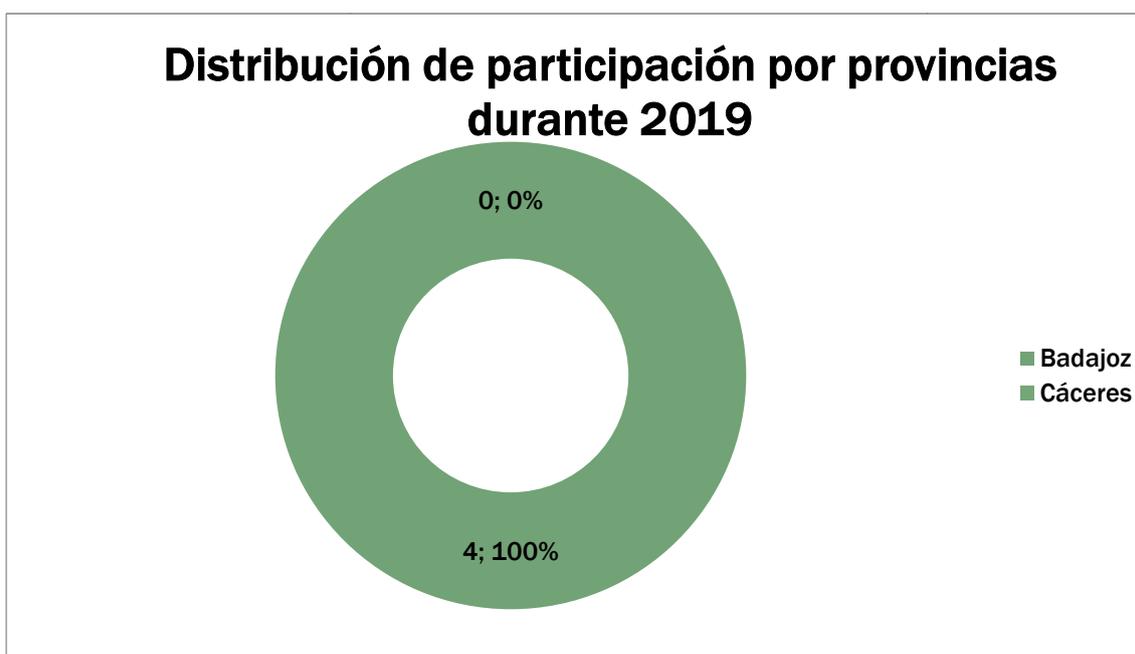
Los siguientes datos son extrapolados del sumatorio de los estadillos trimestrales, que algunas Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) han enviado al INCOEX, tales como: Don Benito, Mérida, Mancomunidad de la Serena (Castuera) y Monterrubio de la Serena, son los siguientes:



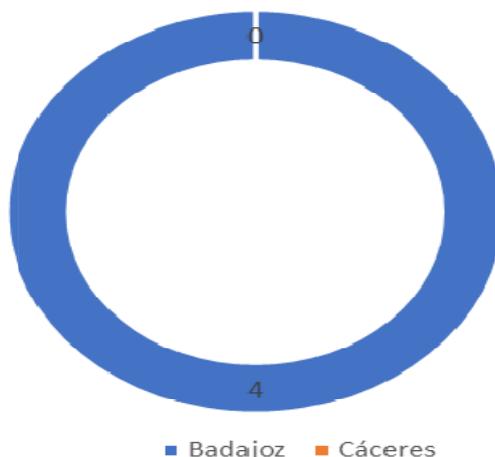
En el cuadro siguiente, se observa la distribución porcentual de las actuaciones desarrolladas por estas las OMICs.



Según la distribución geográfica de las diferentes OMICs participantes, 4 son de la provincia de Badajoz y 0 de Cáceres.



## ENVÍO DATOS TRIMESTRALES 2019



### **B) Apoyo a las ESCUELAS MUNICIPALES PERMANENTES DE CONSUMO**

En el año 2019, en los presupuestos de la Junta de Extremadura con esta denominación no se destina ninguna cantidad en los superproyectos destinadas a estas entidades municipales. No envían ningún tipo de datos, aunque continúan con su labor profesional.

### **C) Apoyo a las ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS**

Se ha destinado para el año 2019, en los presupuestos de la Junta de Extremadura para las Asociaciones de Consumidores de la región como son: U.C.E., ACUEX, FEACCU y ADICAE, una cantidad total de 250.000 euros.

### **D) CONSEJO EXTREMEÑO DE LOS CONSUMIDORES**

Se ha transferido una cantidad global para el año 2019, en los presupuestos de la Junta de Extremadura por un total de 5.000 euros, para el desarrollo de sus actuaciones.

### **E) CONCURSO ESCOLAR CONSUMÓPOLIS**

Se destina para el año 2018, en los presupuestos de la Junta de Extremadura un total de 4.334 euros.

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

### **2.1) ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN**

Durante el año 2019 en nuestra Comunidad Autónoma se han realizado las campañas informativas conjuntamente con la Dirección General de Consumo de Subdirección General de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo del

Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, denominado a la fecha de este informe, por los cambios recientes, como Ministerio de Consumo.

### **CAMPAÑA INFORMATIVA DE NAVIDAD**

Abarca la temporalidad desde finales de diciembre de 2018 a principios de 2019  
Con el lema y la siguiente imagen:

#### **“DECÁLOGO PARA UNA NAVIDAD RESPONSABLE”**

LAS COSTUMBRES, LA PUBLICIDAD, LAS DISTINTAS CELEBRACIONES HACEN QUE, EN ESTA ÉPOCA, NUESTROS HÁBITOS CAMBIEN, PERO PODEMOS CELEBRAR ESTAS FIESTAS DE UN MODO RESPONSABLE, SOSTENIBLE Y SOLIDARIO.



### **CAMPAÑA DIVULGATIVA DEL DÍA 15 DE MARZO: DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR**



## “LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN EL MUNDO DIGITAL. SUS DERECHOS AVANZAN”

El 15 de marzo se celebra el Día Mundial de los Derechos del Consumidor que promueve la difusión de los derechos fundamentales que asisten a los consumidores de todo el mundo, exigiendo su protección y respeto frente a los abusos de los mercados.

La Dirección General de Consumo y los organismos competentes en consumo de las Comunidades autónomas y el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU), se suman a esta celebración a través de una campaña conjunta, bajo el lema Los derechos del consumidor en la era digital. Sus derechos avanzan, cuyo objetivo es informar a los consumidores sobre sus derechos en el ámbito de las compras de bienes y servicios a través de Internet.

### CAMPAÑA INFORMATIVA PARA LA ÉPOCA ESTIVAL

#### BASADA EN LA CAMPAÑA EUROPEA SOBRE VIAJES COMBINADOS

BAJO EL LEMA:

#### “INFORMESE Y DISFRUTE DE UNAS VACACIONES RESPONSABLES”

**Infórmese y disfrute de unas vacaciones responsables**

Si está planeando un viaje de vacaciones, ocio o turismo, tenga en cuenta que:

- Utilice los servicios de una "nota de viajes" sobre el gram del viaje y toda la información del contrato detallada al servicio. Compruebe que está adherida al tema arbitral de consumo y que indica el correspondiente idioma.
- Si viaja al extranjero, siga estas recomendaciones antes de viajar. Tiene derecho a tener toda la información sobre el precio final del billete de manera clara y correcta.
- Le es su disposición la aplicación de sus derechos como pasajero de los medios de transporte: avión, tren, autobús y barco, que le es una información sobre derechos.
- Si quiere obtener más información dependiendo del modo de transporte no dude en consultar:
  - ✓ Derechos de los pasajeros de avión
  - ✓ Información
  - ✓ Derechos de los pasajeros de tren
  - ✓ Derechos de los pasajeros de barco
  - ✓ Derechos de los pasajeros de autobús
- Si va a la playa o a la piscina...
  - ✓ Las gafas de sol y los juguetes de playa o piscina tienen que llevar el marcado CE
  - ✓ Compruebe que la piscina cuenta con personal experto en salvamento y socorrista
  - ✓ Extremar las precauciones en el agua y la piscina
  - ✓ Evitar la exposición al sol entre las 12 y las 16 horas y utilice cremas de protección
- Si va a alquilar un vehículo, preste atención:
  - ✓ Antes de alquilar
  - ✓ Antes de firmar el contrato
  - ✓ Si devolver el vehículo
  - ✓ En caso de reclamación
- Si no está conforme con el producto o servicio no dude en presentar sus reclamaciones. Todos los establecimientos están obligados a tenerlas. Recuerde que la reclamación se puede presentar en los Servicios de Consumo de las comunidades autónomas y en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor de su ayuntamiento, en las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, así como en las Juntas Arbitrales de Consumo.

**ORGANISMOS QUE PARTICIPAN EN LA CAMPAÑA**

## CAMPAÑA INFORMATIVA PARA LA ÉPOCA DE LAS COMPRAS ANTICIPADAS DE NAVIDAD



### “SUS DERECHOS, NUESTROS CONSEJOS”

Los cambios que incorporamos a nuestras costumbres, las campañas de publicidad y las ventajas de anticipar las compras navideñas, hacen que estas nuevas campañas sean tentadoras para aprovechar las ofertas de estos días, pero debemos hacerlo siempre de un modo responsable

### CAMPAÑA INFORMATIVA DE NAVIDAD 2019-2020

Abarca la temporalidad desde diciembre de 2019 a principios de 2020  
Con el lema: “ESTA NAVIDAD QUE TU MESA SE VISTA DE ETIQUETA”



## **2.2) ACTIVIDADES FORMATIVAS**

En relación con las **acciones formativas** realizadas durante este año 2019, tenemos que hacer una enumeración por los distintos niveles administrativos que se han realizado, organizado, desarrollado, coordinado y subvencionado:

1. Por la Escuela de Administración Pública de Extremadura (Autonómica), no se ha realizado ninguna actividad.
2. A través de la Dirección General de Consumo (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social).
3. Por el Instituto de Consumo de Extremadura INCOEX
4. Consejo Extremeño de los Consumidores (CEC- INCOEX).
5. A través de la Escuela de Ciencias de la Salud y Atención Sociosanitaria. (Consejería de Sanidad y Políticas Sociales de la Junta de Extremadura)

### **1) Escuela de Administración Pública de Extremadura (EAPEX)**

Ninguna actividad.

### **2) Dirección General de Consumo (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social - Secretaria General de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo).**

Durante el año 2019 se han desarrollado las siguientes acciones formativas encuadradas dentro del Plan de Formación Continua Interadministrativa para el 2019 de la Dirección General de Consumo:

1. “La protección del consumidor en el sector del automóvil y del transporte” (04-EXT/19)”, en formato presencial (10 horas). Celebrado en Mérida durante los días 23 y 24 de octubre de 2019.

En relación con el número de alumnos participantes en el curso, ha sido de 25 alumnos y 1 profesor.

2. “La protección del consumidor en los sectores estratégicos” (10-EXT/19)”, en formato presencial (10 horas). Celebrado en Mérida durante los días 26 y 27 de noviembre de 2019.

En relación con el número de alumnos participantes en el curso, ha sido de 25 alumnos y 1 profesora.

### **3) Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX)**

Debe mencionarse también la Jornada del INCOEX con motivo de la celebración del Día Mundial para la Defensa de los Derechos de los Consumidores cuyo título:

“Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura.” Realizada en Mérida el día 15 de marzo de 2019, en la Escuela de Administración Pública de Extremadura.

### **4) Consejo Extremeño de los Consumidores (INCOEX)**

En relación con las Jornadas que todos los años realiza el CEC para la formación de todos los profesionales de consumo, se planificó la siguiente Jornada:

- Nombre de la Jornada: “LA PROTECCION ECONOMICA DE LOS CONSUMIDORES EN LA ERA DIGITAL”
- Lugar y fecha de celebración: En Cáceres en el Aula Magna de la Facultad de Derecho, el día 26 de noviembre de 2019.

## 5) Escuela de Ciencias de la Salud y Atención Sociosanitarias (ECSAS)

En relación con la ECSAS, el INCOEX solicitó realizar dos cursos que se detallan a continuación:

- Curso “Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas. Referencia a Servicios Sanitarios”  
Realizado en Mérida en formato presencial, en el mes de marzo de 2019, en jornada de mañana y con un número de alumnos de 18.
- Curso “Control oficial sobre comercio electrónico en bienes y servicios. Referencia a servicios y productos que afecten a la salud pública”  
Realizado en Mérida en formato presencial, en el mes de abril de 2019, en jornada de mañana y con un número de alumnos de 18.

### 2.3) Actividades de Educación

#### CONCURSO ESCOLAR SOBRE CONSUMO RESPONSABLE: CONSUMÓPOLIS



Se incluye en estas memorias puesto que el concurso finaliza en el año 2019, aunque su comienzo lo tuvo en el año 2018.

El concurso está destinado para jóvenes escolarizados en el Tercer Ciclo de Primaria, Primer y Segundo Curso de Enseñanza Secundaria Obligatoria y Tercer y Cuarto Curso de Enseñanza Secundaria Obligatoria, de centros educativos de la región, tanto públicos, concertados, como privados cursos que corresponden con los niveles de participación que existen

Un año más, la Dirección General de Consumo Nacional junto con las Direcciones Generales de las Comunidades Autónomas y por ende, la Comunidad Autónoma de Extremadura participó en el Juego - Concurso Escolar 2018-2019 sobre consumo responsable, Consumópolis14. Concurso dirigido a los escolares matriculados en el Tercer Ciclo de Educación Primaria y en Educación Secundaria Obligatoria.

En su décimo cuarta edición del concurso el tema elegido ha sido:

**“POR TU SEGURIDAD ¿SABES LO QUE CONSUMES?”.**

Se han registrados 96 equipos extremeños, lo que significa que han participado 480 alumnos en los siguientes niveles de participación:

- Nivel 1(5º- 6º curso Educación Primaria): 18 equipos
- Nivel 2(1º- 2º ESO): 47 equipos
- Nivel 3(3º-4º ESO): 31 equipos

El resultado de estos equipos participantes según las provincias está resultando de la siguiente forma:

Provincia de Badajoz: 60 equipos, que hacen un total de 300 alumnos participantes, pertenecientes a 8 centros educativos y coordinados por 9 profesores.

Provincia de Cáceres: 36 que hacen un total de 180 alumnos participantes, pertenecientes a 6 centros educativos y coordinados también por 9 profesores.

En esta edición los premios asignados han sido de un primer premio para cada uno de los niveles de participación. Los ganadores en esta 14ª edición en la Comunidad Autónoma de Extremadura han sido:

### **PRIMER PREMIO**

**NIVEL I:** 5º y 6º curso de enseñanza primaria

- LOS MEJORES, del Colegio “Sagrado Corazón” de Don Benito.

**NIVEL 2:** 1º y 2º curso de educación secundaria obligatoria

- ELHAPPYTEAN, del Colegio “Sagrado Corazón” de Don Benito.

**NIVEL 3:** 3º y 4º curso de educación secundaria obligatoria

- ESTRELLABLANCA, del Colegio “Mª de la Paz de Orellana” de Trujillo.

Estos tres equipos participaron en la Fase Nacional del Concurso escolar sin resultados positivos.

### **CONCURSO ESCOLAR SOBRE CONSUMO RESPONSABLE: CONSUMÓPOLIS**



Otro año más la Dirección General de Consumo Nacional junto con las Direcciones Generales de las Comunidades Autónomas y por ende, la Comunidad Autónoma de Extremadura participa en el Juego - Concurso Escolar 2019-2020 sobre consumo responsable, Consumópolis15. Concurso dirigido a los escolares matriculados en el Tercer Ciclo de Educación Primaria y en Educación Secundaria Obligatoria. El lema de esta décimo quinta edición es:

**“TUS ACTOS DE CONSUMO PUEDEN CAMBIAR EL MUNDO ¿CÓMO LO HARÍAS TÚ?”**

Podrán participar en este concurso los alumnos matriculados en cualquier centro público, concertado y privado de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en alguno de los tres niveles de participación que a continuación se señalan:

Nivel I: 5º y 6º curso de Educación Primaria

Nivel II: 1º y 2º curso de Educación Secundaria Obligatoria

Nivel III: 3º y 4º curso de Educación Secundaria Obligatoria

A la fecha de la realización de estas memorias, solo se dispone de los equipos participantes inscritos a nivel Autonómico, dado que en estos momentos nos encontramos en pleno desarrollo del concurso. Finaliza en nuestra Comunidad Autónoma, según plazo de presentación de solicitudes para participar en el Fase Autonómica del Concurso y sus premios correspondientes, el día 30 de marzo de 2020.

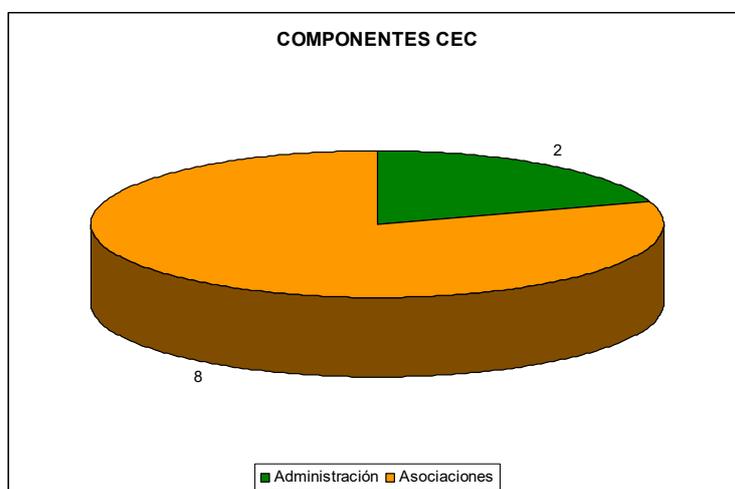
A estas fechas disponemos de los datos de la evolución del concurso, en la fase del recorrido virtual por la ciudad de CONSUMÓPOLIS o primera parte, como es el número de equipos participantes. Hay un total de 192 equipos lo que significan que están participando 762 alumnos en los tres niveles de participación con sus correspondientes profesores coordinadores uno por cada equipo, serían 192. En las memorias del año 2020, podremos reflejar el nombre de los equipos ganadores, cuando se disponga de los resultados finales, una vez que se resuelva el concurso escolar.

### **3. CONSEJO EXTREMEÑO DE LOS CONSUMIDORES (CEC)**

Desde la Secretaría del Consejo Extremeño de los Consumidores se describe resumidamente el CEC en cuanto, a sus integrantes y realización de diferentes actuaciones que se representarán a través de las imágenes gráficas que siguen a continuación y que corresponden al año 2019.

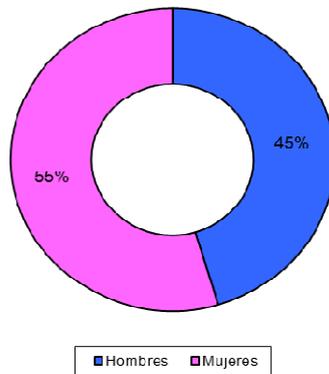
El número total de componentes del CEC son 10 personas: Una Presidenta, una Secretaria y ochos Vocales.

En el siguiente cuadro se refleja la procedencia de los integrantes del Consejo Extremeño de los Consumidores.



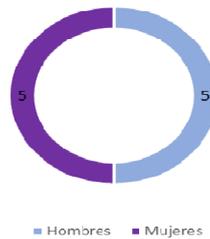
A continuación en el siguiente cuadro, se refleja la distribución de los componentes según género masculino y femenino

**AÑO 2019**  
**Componentes del CEC según Ley 8/2011, de 23 de marzo, de**  
**Igualdad entre Mujeres y Hombres y contra la Violencia de**  
**Género en Extremadura**

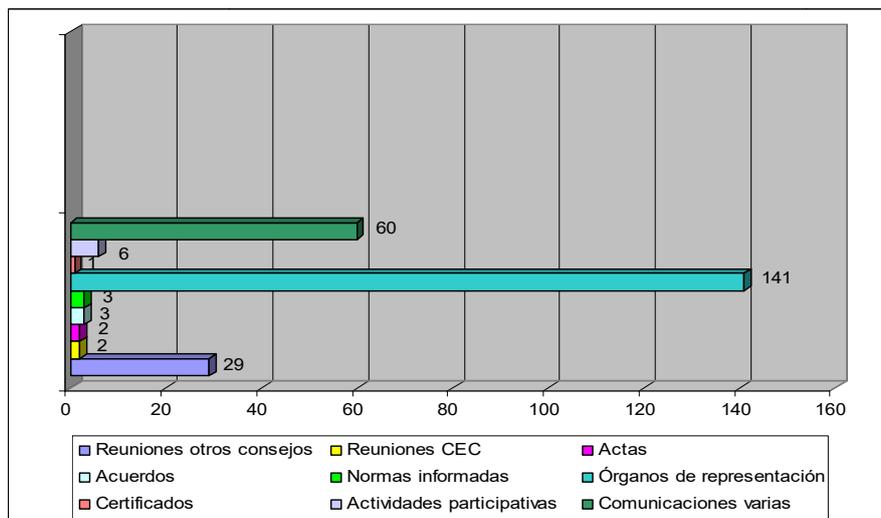


En el siguiente cuadro por cambio de vocal se observa la distribución equitativa del 50%.

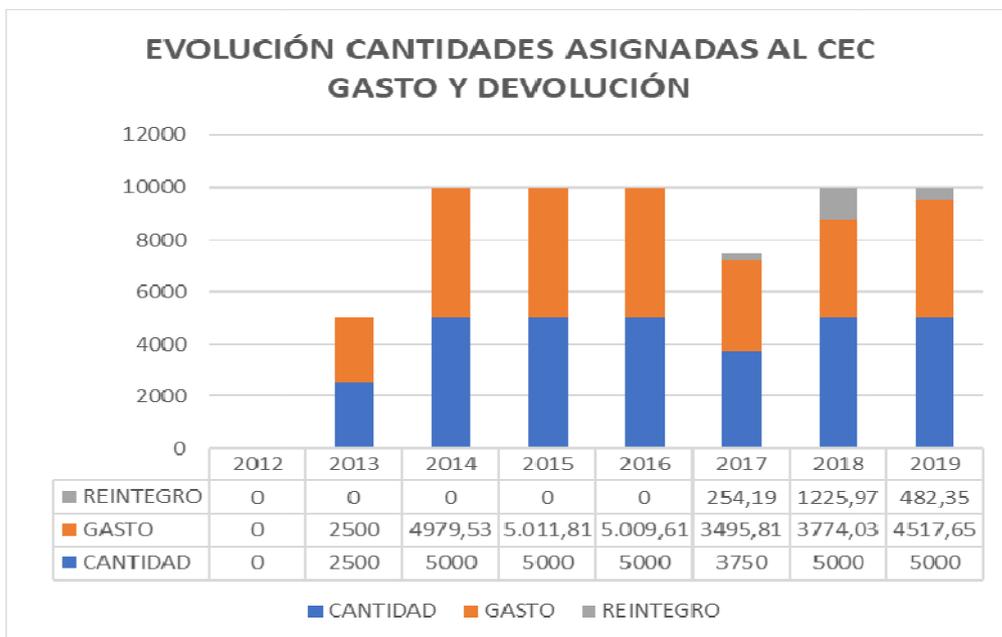
**COMPONENTES CEC**  
**A PARTIR DEL 21 DE MAYO DE 2019**



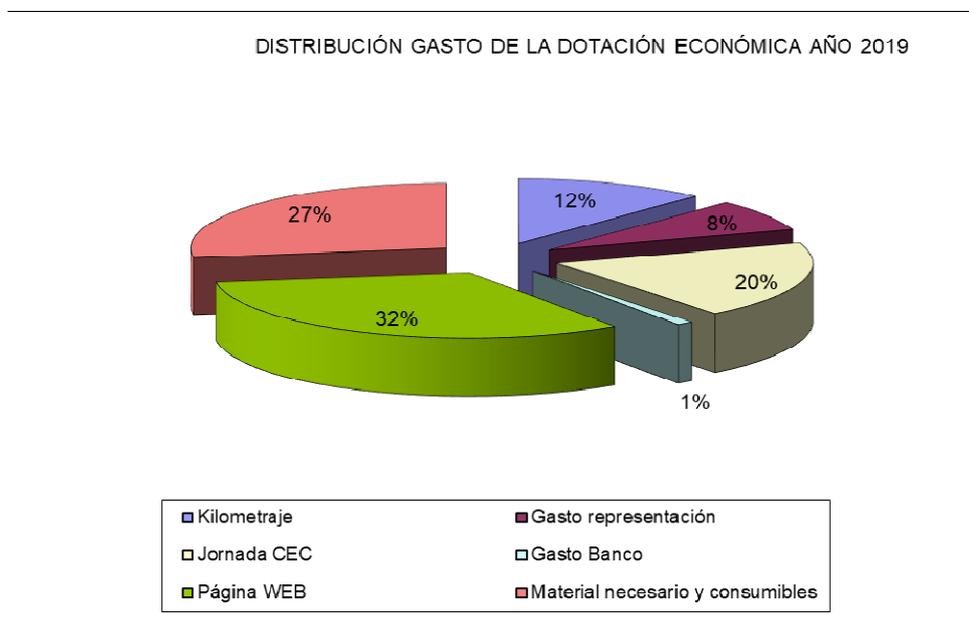
El siguiente cuadro, hace referencia al número de órganos de representación, actuaciones realizadas y funciones del CEC durante el año 2019.

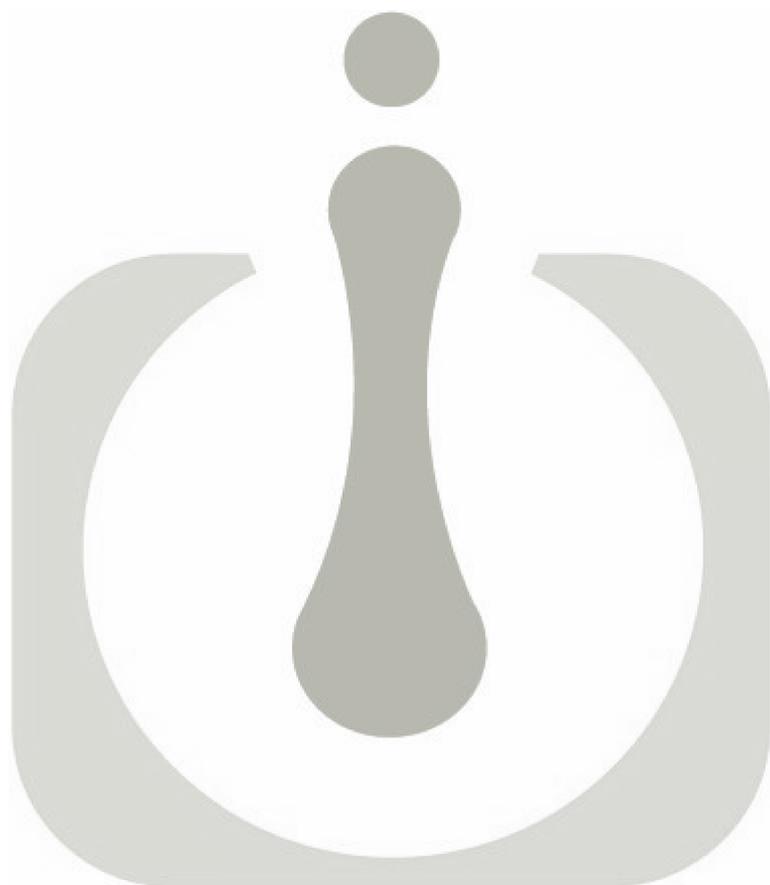


El siguiente gráfico refleja las cantidades asignadas y su evolución, por parte de la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales para el funcionamiento del CEC.



Y por último, en el cuadro siguiente observaremos el reparto del gasto de la Transferencia Global Asignada para el año 2019, gasto que asciende a un total de **4.517,65 €**





# **Memoria de Actividades**

**Instituto de Consumo de Extremadura**

**2019**