

**INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA
MEMORIA 2008**

**CONSORCIO
EXTREMEÑO DE
INFORMACIÓN AL
CONSUMIDOR.**

INFORME DE ACTUACIONES 2008

Introducción.

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor es una entidad de Derecho Público con personalidad jurídica propia, creada mediante firma de un convenio de colaboración entre la Consejería de Sanidad y Consumo de la Junta de Extremadura y la Mancomunidad de Municipios Tajo-Salor y las Mancomunidades de Sierra de Jerez, Montijo y Comarca, La vega, Villuercas Jara-Ibores, Campiña Sur, San Marcos y la Vera.

Objetivos:

- Facilitar el acceso de los sectores de población más desfavorecidos a los recursos existentes en materia de consumo.
- Poner en marcha líneas de actuación especializada dentro de la problemática existente en su campo de actuación.
- Fomentar el consumo racional y saludable.
- Facilitar el intercambio de información entre los sectores implicados.
- Crear y poner en marcha Centros Mancomunados de Consumo en cada una de las Áreas de Consumo que se definen en el Anexo I del Convenio, como mecanismo de mediación que facilite solucionar de manera rápida, clara y eficaz las reclamaciones de los consumidores.
- Fomentar los recursos existentes en materia de defensa de los consumidores.

Declaramos como línea general de actuación del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor la gestión de una intervención global dirigida a facilitar el acceso de los sectores de población más desfavorecida a los recursos que las administraciones intervinientes en el mismo desarrollan en materia de consumo, así como la de fomentar un consumo responsable, racional y saludable a través de dos áreas principales:

1. Formación – Información.
2. Atención Directa al consumidor.

1. Formación e Información al Consumidor.

1.1. Formación.

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, a través de su Centros Mancomunados, educa y forma a los Consumidores, en particular a los jóvenes y a los Ciudadanos/as más vulnerables o desfavorecidos para ejercer sus derechos, dando a conocer los mecanismos de defensa con los que cuenta el consumidor.

Diseña y programa actividades educativas y formativas, a través de talleres, charlas, cursos, etc, tratando temas de interés, de acuerdo con las necesidades de los consumidores, formando consumidores críticos, libres y conscientes.

Establece relaciones de coordinación entre el profesorado y los centros mancomunados de consumo, informando a los centros educativos sobre actividades y técnicas metodológicas en la formación del consumidor, diseñando y produciendo nuevo material educativo.

ELABORACIÓN Y DISEÑO DE LA MALETA DIDÁCTICA.

“Talleres de Educación del Consumidor I”.

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor se crea una propuesta formativa en consumo para el curso escolar 2008/2009 a través de la maleta didáctica denominada “Talleres de Educación del Consumidor I” como herramienta de trabajo basado en talleres prácticos para introducir desde pequeños la educación en materia de consumo.

Con este material pretendemos promover la integración de la educación del consumidor como materia transversal en el proyecto educativo del centro, así como ofrecer apoyo al profesorado con la aportación del material didáctico y apoyo técnico de personal en cuanto a la realización de dichos talleres en el aula.

Se ha distribuido, en principio, entre los centros escolares de nuestra comunidad autónoma con el envío de dos ejemplares, uno para el propio centro y otro para el AMPA de dicho centro, no obstante, también se podrá trabajar con el resto de asociaciones o colectivos infantiles, juveniles, de adultos, discapacitados, tercera edad, etc., que pudiera estar interesado en el mismo.

La maleta consta de una ficha informativa a modo de resumen de cada taller que nos permita descubrir a primera vista en qué consiste el mismo, un cuadernillo didáctico explicativo del taller propiamente dicho con información complementaria en cuanto al marco legislativo de la materia que se trate, y un CD con toda esta información en formato PDF, así como las

herramientas necesarias para el desarrollo de taller como pueden ser vídeos explicativos, presentaciones con PowerPoint, etc.

Los talleres descritos en esta maleta son:

Taller "Crea con tus manos"

Taller "Consumo Responsable"

Taller "Descubre la Publicidad"

Taller "Telefonía Móvil en edad escolar"

PROGRAMACION 2008/09.

"Talleres de Educación del Consumidor II".

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor nos encontramos trabajando en la elaboración de nuevos talleres para la publicación de la segunda edición de la maleta didáctica denominada "Talleres de Educación del Consumidor II".

Relación de las nuevas materias:

- Obesidad Infantil.
- Seguridad infantil: prevención de accidentes.
- Internet en el aula.
- Prevención de alcohol y tabaco.
- Higiene Buco dental.
- La compra.
- Videojuegos.
- Etiquetado de alimentos y seguridad alimentaria.
- El agua.

PUESTA EN MARCHA DE UN PROGRAMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN INTEGRAL EN MATERIA DE CONSUMO.

APLICACIÓN "SIGLO".

Realización de un Curso de Formación de la aplicación informática "SIGLO" por parte de todos los trabajadores del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor durante el último trimestre de 2008 para su posterior manejo y puesta en marcha durante el ejercicio 2009.

Dicha aplicación informática servirá de herramienta ágil y eficaz en cuanto a la recepción, seguimiento, mediación y resolución de las reclamaciones interpuestas por los consumidores, así mismo, facilitará la coordinación entre todos los CMC que conforman el Consorcio con el Instituto de Consumo de Extremadura.

Se procederá a digitalizar todos los expedientes y a registrar todas las actuaciones realizadas en los mismos para que cualquier trabajador, se encuentre donde se encuentre, y necesite consultar el estado de tramitación de un expediente o algún dato oportuno, tenga acceso al mismo.

De igual forma se han iniciado los trámites oportunos para dotar al programa de un área de formación que nos permita registrar las actividades y/o actuaciones de formación e información a los consumidores, el cuál se consolidará a lo largo del ejercicio 2009.

Centros de Profesores y Recursos (CPR) DE EXTREMADURA.

Un CPR es una institución educativa que ofrece dos servicios fundamentales al profesorado: formación permanente (en su doble vertiente científica y didáctica) y recursos didácticos para el aula. Ofrece también asesoramiento en las dos vertientes indicadas, así como otras funciones de tipo administrativo cada vez más numerosas.

CURSO DE FORMACIÓN DE FORMADORES "Información y Educación del Consumidor". Curso Escolar 2009/10.

Con el fin de dotar al personal docente de nuestra Comunidad Autónoma de los recursos, habilidades y herramientas necesarias para poder llevar a cabo acciones de formación e información al consumidor, planteamos desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor un curso de formación de formadores a través de los CPR de Extremadura, con una duración de 30 horas lectivas.

Para el ejercicio de 2009 contamos con la colaboración de tres CPR de Extremadura para impartir dicho curso, concretamente:

- CPR Plasencia.
- CPR Cáceres.
- CPR Azuaga.

I CONGRESO DE CONSUMO DE EXTREMADURA.

Asistencia de los trabajadores y gerente del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor al "I Congreso de Consumo de Extremadura", organizado por el Instituto de Consumo de Extremadura y celebrado en el Complejo Cultural San Francisco de Cáceres, del 7 al 9 de Octubre.

En el citado congreso, participamos con la exposición de los pósters presentados según la orden de 3 de Septiembre por la que se convocaban premios relacionados con la protección, defensa e información del consumidor y usuario en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura, con la relación de los siguientes trabajos:

- Póster "Educación al Consumidor".
- Póster "Estudio sobre la información facilitada en la compra de TDT en Extremadura".
- Póster "Atención al consumidor 2007".
- Póster "Estudio sobre hábitos de compra de la población rural extremeña".

TALLER DE EDUCACIÓN EN VALORES ALTERNATIVOS.

CENTRO DE APRENDIZAJES ALTERNATIVOS (CALA).

Se trata de un taller genérico de formación y funcionamiento en equipo de trabajo, realizado por todos los trabajadores y gerente del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor durante los días 22 al 24 de Octubre en la localidad de Alburquerque.

La propuesta global incluye cinco aspectos: clima de equipo, comunicación interna, participación en la toma de decisiones, en la acción y en la evaluación, tratamiento de los conflictos y proyecto grupal básico, así como la posibilidad de desarrollar más aquellos aspectos que el propio grupo decida.

CONSUMOBUS.

Colaboración y coordinación con el Instituto de Consumo de Extremadura en la elaboración y diseño del material educativo e informativo, así como la estructuración de las rutas que dicho autobús realizará por nuestra geografía extremeña. Dicho proyecto saldrá a la luz durante el ejercicio 2009.

1. Formación e Información al Consumidor.

1.2. Información.

DIFUSION DE LOS SERVICIOS del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor y de las actuaciones realizadas por los **CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO** en los medios de comunicación locales de que dispongan (web, prensa y radio).

CALENDARIO DE RUTAS. Se establece un **calendario de rutas y horarios de atención al público** en todos los municipios que conforman las mancomunidades y fijados de antemano con la colaboración de sus respectivos alcaldes y según las necesidades de cada localidad.

CONSOLIDACIÓN DE LA PAGINA WEB DEL CONSORCIO www.masamano.com

Cada vez más a mano. A partir de ahora, solucionar tus desacuerdos comerciales, será mucho más fácil. Cada vez más atención, más formación y mucha más información. Gracias al Consorcio de Información al Consumidor estaremos mucho más a mano.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DE LOS CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO (CMC). Trimestralmente, los CMC remiten a la Gerencia una **memoria de actuaciones** realizadas durante ese período tanto de formación como de información y **un registro de expedientes** de atención, para llevar a cabo un seguimiento continuo y funcional de los mismos.

ELABORACIÓN DE TRÍPTICOS INFORMATIVOS EN MATERIA DE RECLAMACIONES Y DIFUSIÓN DE LOS MISMOS. Publicación y difusión de las siguientes materias:

- Tintorerías.
- Etiquetado de alimentos.
- Daños causados por productos defectuosos, bienes o servicios.
- Transporte aéreo.
- Los servicios de asistencia técnica.

Modificaciones de las anteriores publicaciones según actualización de normativa:

- Viajes combinados.
- Garantías en la venta de bienes de consumo.
- Electricidad.

2. ATENCIÓN Y GESTIÓN DIRECTA AL CONSUMIDOR.

A continuación se adjuntan de forma gráfica los datos generales de tramitación de expedientes durante el año 2008.

Gráfico1. Registro de Expedientes. (Resumen Anual 2008)

En la que podemos observar que la mayor parte de las atenciones a los consumidores versan sobre reclamaciones, seguidas de quejas, interpuestas a las empresas.

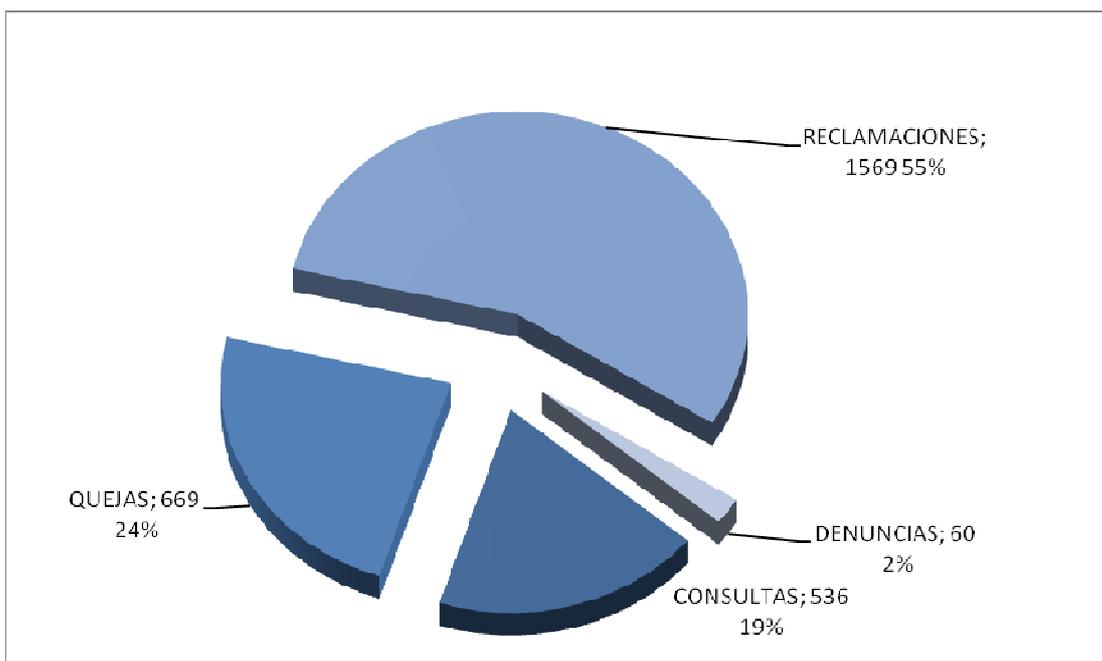


Gráfico2. Tramitación de expedientes. (Resumen Anual 2008)

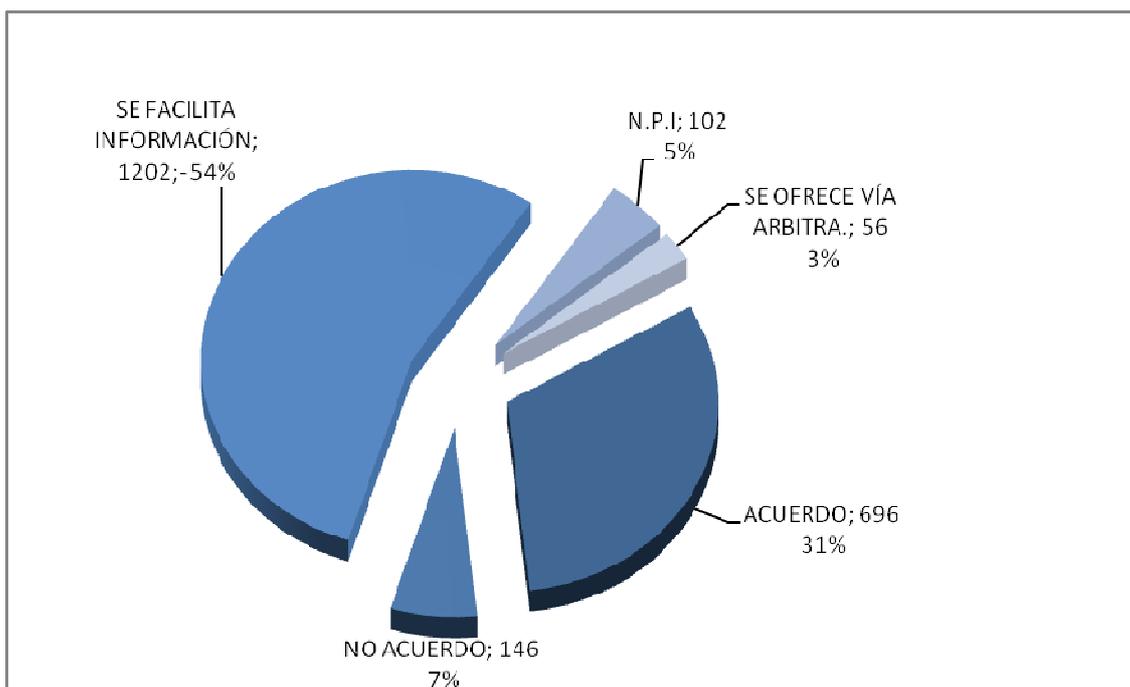


Gráfico 3. Registro por materias. (Resumen Anual 2008)

Haciendo una división por materias a las que van referidas las atenciones a los usuarios, se observa que el grupo mayoritario es el denominado otros con un 47%, seguido de las telecomunicaciones con un 23 % y los referidos a temas de electricidad con un 19%.

