

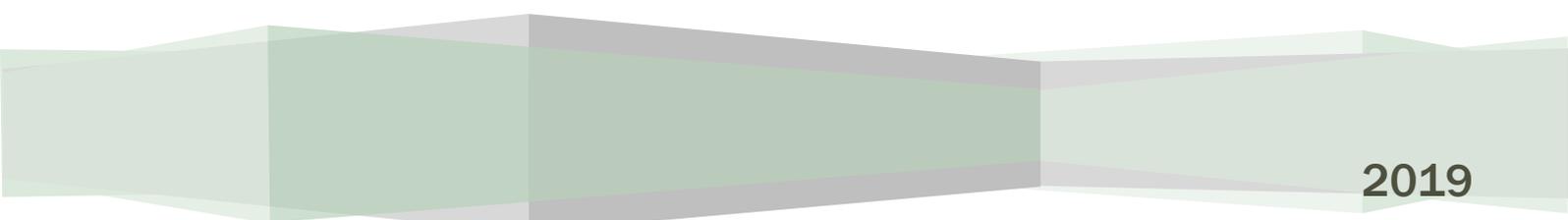
# Memoria de Actividades

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

## Cada vez más a mano

### *Quiénes somos*

Con la puesta en funcionamiento del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en el año 2006, arranca una nueva apuesta por parte del Instituto de Consumo de Extremadura y las Mancomunidades de Municipios por acercar a la población extremeña los servicios y recursos que la administración presta en materia de consumo. Hemos crecido paulatinamente con la incorporación de nuevas mancomunidades y la puesta en marcha de nuevas oficinas de consumo denominadas Centros Mancomunados de Consumo, y que se encuentran repartidas por nuestra geografía extremeña. De tal manera que, en la actualidad, se encuentran adheridas las siguientes Mancomunidades: Sierra Suroeste, Valle del Alagón, La Serena-Vegas Altas, Tajo-Salor, Vegas Bajas, Campiña Sur, Villuercas-Ibores-Jara, La Vera, Tentudía, Municipios Zona Centro I, Municipios Gadiana, Tierra de Barros, Tierra de Barros-Río Matachel, Trujillo, Sierra de Montánchez, Municipios Centro y Olivenza, lo que supone la atención directa a una población potencial de 536.064 habitantes en un total de 218 municipios de nuestra región.

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 a los recursos que las administraciones desarrollan en materia de consumo, así como fomentar un consumo responsable, racional y saludable a través de dos líneas principales, la de Formación e Información y Atención Directa al consumidor.

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, así como sensibilizar y potenciar la participación ciudadana hacia un cambio de actitudes en un consumo responsable, a través de talleres educativos, charlas informativas, difusión de campañas, etc.

Cada Mancomunidad adherida al Consorcio tiene establecido 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, diríjase a la sede de su mancomunidad para informarse al respecto.

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, realiza cada año su propia Memoria de Actividades que se puede consultar en su página web <https://saludextremadura.ses.es/masamano>

## Resumen informe actuaciones 2019

Distribución de la temática de las *consultas y demandas* atendidas en el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en cada una de sus oficinas, durante el año 2019:

	Consultas	Demandas	TOTAL
Actividades recreativas	16	56	72
Agencias de viaje	12	49	61
Alimentación	5	11	16
Bazares	2	28	30
Comercio Electrónico	51	67	118
Constr.reparc.viviendas	185	290	475
Electrodomésticos, SAT	17	113	130
Energía	81	666	747
Enseñanza	4	19	23
Grandes Superficies	2	69	71
Hostelería	11	33	44
Informática	3	21	24
Joyería, Relojería	1	5	6
Muebles	6	50	56
Otro comercio por menor	23	37	60
Otros	128	403	531
Publicidad		2	2
Seguros	73	168	241
Servicios bancarios	84	211	295
Telefonía	225	1602	1827
Textil, Calzado	13	44	57
Tintorerías		6	6
Transportes	15	92	107
Venta domiciliaria	6	17	23
Venta, repar. Automóviles	63	151	214
Vivienda, inmobiliaria	33	11	44
<b>TOTAL</b>	<b>1059</b>	<b>4221</b>	<b>5280</b>

Distribución de la temática de las actuaciones formativas e informativas atendidas, en el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en cada una de sus oficinas, durante el año 2019:

	<b>Actuaciones</b>
<b>Internet y redes sociales</b>	<b>22</b>
<b>Formación empresarios</b>	<b>1</b>
<b>Empresas de recobro</b>	<b>4</b>
<b>Reciclaje y medio ambiente</b>	<b>5</b>
<b>Sociedad de la información</b>	<b>46</b>
<b>Educación para la salud</b>	<b>41</b>
<b>Viajes y vacaciones</b>	<b>4</b>
<b>Consumo responsable y medio ambiente</b>	<b>157</b>
<b>Vivienda</b>	<b>1</b>
<b>Automoción</b>	<b>2</b>
<b>Suministro de electricidad y gas</b>	<b>10</b>
<b>Compraventa</b>	<b>2</b>
<b>Plan de consumo de fruta en las escuelas</b>	<b>1</b>
<b>Etiquetado de alimentos</b>	<b>34</b>
<b>Defensa de los derechos de los consumidores</b>	<b>26</b>
<b>Rebajas</b>	<b>2</b>
<b>Seguridad en disfraces de carnaval</b>	<b>1</b>
<b>Derechos: Pasajeros tierra, mar y aire</b>	<b>1</b>
<b>Juguetes acuáticos</b>	<b>1</b>
<b>Seguridad de juegos y juguetes</b>	<b>30</b>
<b>Compras por internet</b>	<b>4</b>
<b>Telecomunicaciones</b>	<b>14</b>
<b>Dm defensa derechos de los consumidores</b>	<b>6</b>
<b>Campaña de publicidad del consorcio</b>	<b>1</b>
<b>Contratación de servicios con retención de tarjetas</b>	<b>1</b>
<b>Reclamaciones en materia de seguros</b>	<b>1</b>
<b>VII concurso de belenes con material de desecho</b>	<b>5</b>
<b>Manualidades material desecho</b>	<b>39</b>
<b>Ahorro energético en el hogar</b>	<b>12</b>
<b>Sin letra pequeña</b>	<b>15</b>
<b>Instalaciones deportivas</b>	<b>3</b>
<b>Aparcamientos de vehículos</b>	<b>8</b>
<b>General</b>	<b>9</b>
<b>Como reclamar</b>	<b>33</b>
<b>Bienvejecer</b>	<b>24</b>
<b>Conmemoración dm personas consumidoras</b>	<b>70</b>
<b>Alquiler de vehículos</b>	<b>8</b>
<b>Derechos: Consumidores cursos de idiomas en el extranjero</b>	<b>16</b>
<b>Equipos de protección individual utilizados durante el ocio</b>	<b>9</b>
<b>Clínicas dentales y de estética</b>	<b>8</b>
<b>Clausulas abusivas</b>	<b>6</b>
<b>IX jornadas mayores</b>	<b>43</b>
<b>VII concurso de belenes</b>	<b>27</b>
<b>Noticiero de consumo</b>	<b>290</b>
<b>I concurso dibujo</b>	<b>21</b>
<b>Publicidad, ofertas y promociones</b>	<b>30</b>
<b>Seguridad de productos</b>	<b>15</b>
<b>Banca y servicios financieros</b>	<b>9</b>
<b>Total</b>	<b>1118</b>



## Propuesta de Planificación Anual 2019

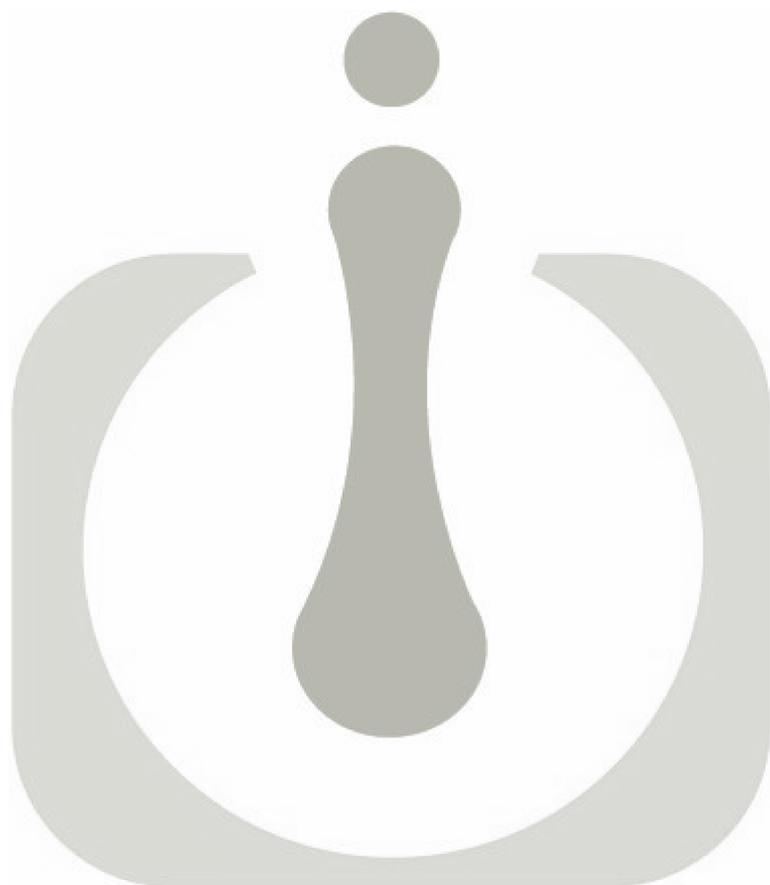
enero		febrero		marzo		abril		mayo		junio	
Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación	
INSTALACIONES DEPORTIVAS: INFORMACIÓN, PUBLICIDAD Y CONTRATACIÓN. <small>(CMC TENTUDIA)</small>	←	APARCAMIENTOS Y/O GARAJES DE VEHÍCULOS: INFORMACIÓN Y PRECIOS. <small>(CMC LA SERENA-VEGAS ALTAS)</small>	←	CONMEMORACIÓN DEL DM DCHOS CONSUMIDORES. <small>(GERENCIA)</small>	←	ALQUILER DE VEHÍCULOS. <small>(CMC VEGAS BAJAS)</small>	←	DCHOS DEL CONSUMIDOR EN LOS CURSOS DE IDIOMAS EN EL EXTRANJERO. <small>(CMC MUNICIPIOS GUADIANA)</small>	←	EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL UTILIZADOS DURANTE EL OCIO. <small>(CMC S. SUROESTE)</small>	←
* GERENCIA	←	TENTUDIA	←	SERENA-VEGAS ALTAS	←	GERENCIA	←	VEGAS BAJAS	←	GUADIANA	←
julio		agosto		septiembre		octubre		noviembre		diciembre	
Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación	
CONTRATACIÓN EN CLÍNICAS DENTALES Y DE ESTÉTICA. <small>(CMC VALLE DEL ALAGÓN)</small>	←			CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS CON CONSUMIDORES. <small>(CMC V+J)</small>	←	CONMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES. <i>9ª Edición de Jornadas de Mayores</i> <small>(GERENCIA)</small>	←	EMPRESAS DE RECOBRO. <small>(CMC LA VERA)</small>	←	8º EDICIÓN CONCURSO DE MOTIVO NAVIDEÑO DE MATERIAL DE DESECHO <small>(GERENCIA)</small>	←
S. SUROESTE	←			GERENCIA	←	V+J	←	GERENCIA	←	LA VERA	←

\* CMC encargado de la realización del Boletín Digital de Consumo.

## Planificación anual para el año 2019

 <b>Propuesta de Planificación Anual 2020</b>					
enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
	ESTATUTO DE LOS CONSUMIDORES DE EXTREMADURA (CMC LA SERENA-VEGAS-ALTAS)	CONMEMORACIÓN DEL DÍA DE LOS DERECHOS CONSUMIDORES. (REFERENCIA)	COMPRVENTA DE VEHÍCULOS DE SEGUNDA MANO. (CMC TENTUDIA)	SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA. (CMC TAJO SALOR)	SEGUROS (ESPECIAL SEGUROS DE DISPOSITIVOS MÓVILES). (CMC VEGAS BAJAS)
GERENCIA	GERENCIA	CMC LA SERENA-VEGAS ALTAS	GERENCIA	CMC TENTUDIA	CMC TAJO SALOR
julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
GAFAS DE SOL (CMC GUADIANA)		CONTRATACION DE LAS PAGINAS WEB DE INTERMEDIACIÓN DE SERVICIOS (CMC S. SUROESTE) 2ª EDICIÓN CONCURSO DE DIBUJO INFANTIL	CONMEMORACIÓN DEL DÍA DE LAS PERSONAS MAYORES. 10ª Edición de Jornadas de Mayores (REFERENCIA)	TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMOVILES. (CMC VALLE ALAGON)	9ª EDICIÓN CONCURSO DE MOTIVO NAVIDEÑO DE MATERIAL DE DESECHO. (REFERENCIA)
CMC VEGAS BAJAS	CMC GUADIANA	GERENCIA	CMC SIERRA SUROESTE	GERENCIA	CMC VALLE ALAGON

## Propuesta de planificación anual para el año 2020



# **Memoria de Actividades**

**Instituto de Consumo de Extremadura**

**2019**