2016

MEMORIA DE ACTIVIDADES

INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA





MEMORIA DE ACTIVIDADES 2016

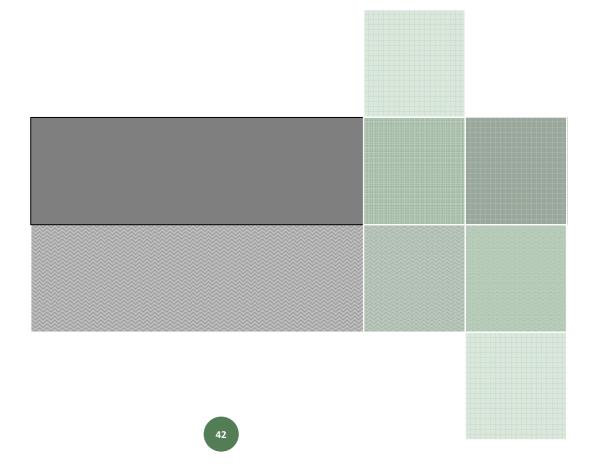
INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA

ÍNDICE

Presupuestos de INCOEX	1
Control de Mercado	5
Laboratorio de Control de Calidad de Consumo	13
Junta Arbitral de Consumo	20
Sección de Normativa	24
Sección de Información, Formación y Educación	27
Consorcio Extremeño de Información al Consumidor	42
Entorno Web y Redes Sociales	49



Consorcio Extremeño de Información al Consumidor





Cada vez más a mano

Quienes 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 Guadiana, 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 informativos, 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.



		Planificación	Anual 2016		
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
TARIFICACIÓN ADICIONAL (SMS PREMIUM, PAGOS VODAFONE) Finalización II Concurso de cortos "Jóvenes y Consumo".	CAMARAS DE GRABACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS (PROTECCIÓN DE DATOS).	CONMEMORACIÓN DEL DM DCHOS CONSUMIDORES.	TARJETAS DE CRÉDITO/DÉBITO (DECOLUCIÓN COMPRAS, SEGUROS) 3ª Edición Concurso de Cortos Jóvenes & Consumo.	COMPRAVENTA DE VEHÍCULOS DE SEGUNDA MANO: PUBLICIDAD, INFORMACIÓN, CONTRATACIÓN Y GARANTÍA.	ÓPTICAS : ETIQUETADO DE GAFAS DE SOL Y DE CRISTALES GRADUADOS CON PROTECCIÓN SOLAR. NO ÓPTICAS.
GERENCIA	VEGAS BAJAS	V-I-J	GERENCIA	VALLE DEL ALAGÓN	LA VERA
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
DERECHO DE DESISTIMIENTO EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO DE PRODUCTOS.		PRODUCTOS ALIMENTICIOS ENVASADOS: INFORMACIÓN ALIMENTARIA OBLIGATORIA.	CONMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES. 6º Edición de Jornadas de Mayores.	PUBLICIDAD.	5º EDICIÓN CONCURSO DE MOTIVO NAVIDEÑO DE MATERIAL DE DESECHO.
TAJO SALOR	TENTUDÍA	GUADIANA	SERENA - VEGAS ALTAS	GERENCIA	S. SUROESTE

GERENCIA: CMC encargado de la realización del Boletín Digital de Consumo.

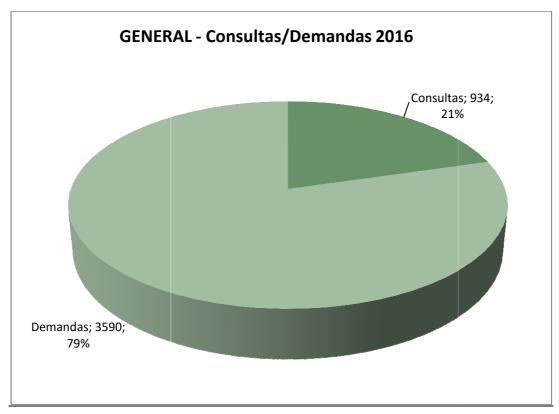


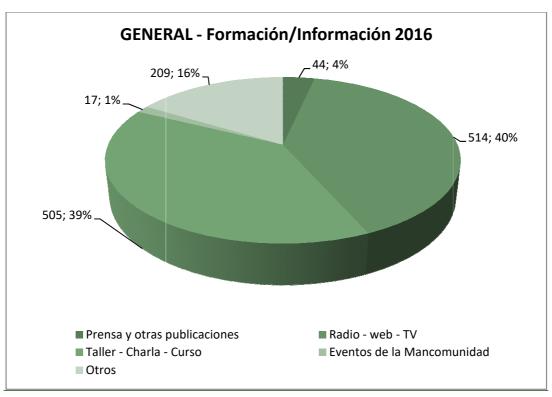
Resumen informe actuaciones 2016

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 2016:

	Consultas	Demandas	TOTAL
Actividades recreativas	3	21	24
Agencias de viaje	21	31	52
Alimentación	4	7	11
Bazares	-	13	13
Comercio Electrónico	36	64	100
Construcción reparación de viviendas	95	217	312
Electrodomésticos, SAT	40	94	134
Energía	86	773	859
Enseñanza	14	13	27
Grandes Superficies	4	75	79
Hostelería	14	15	29
Informática	2	9	11
Joyería, Relojería	1	8	9
Muebles	19	47	66
Otro comercio por menor	24	31	55
Otros	114	157	271
Publicidad	1	3	4
Seguros	42	147	189
Servicios bancarios	75	187	262
Telefonía	190	1421	1611
Textil, Calzado	23	34	57
Tintorerías	1	6	7
Transportes	14	80	94
Venta domiciliaria	3	31	34
Venta, reparación de Automóviles	78	90	168
Vivienda, inmobiliaria	30	16	46
TOTAL	934	3590	4524









Distribución de la temática de las actuación formativas e informativas atendidas en el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en cada una de sus oficinas, durante el año 2016:

Sociedad de la información	149
Educación para la salud	79
Viajes y vacaciones	11
Consumo responsable y medio ambiente	223
Seguros y fondos de pensiones	4
Vivienda	1
Automoción	13
Suministro de electricidad y gas	3
Compraventa	14
Protección de datos personales	12
Concurso de cortos no es un corto, no me corto	45
Plan de consumo de fruta en las escuelas	13
Concurso de belenes material desecho	3
Subastas por internet y firma electrónica	1
Etiquetado de alimentos	18
Educación financiera	3
Defensa de los derechos de los consumidores	165
Vi jornadas de mayores	56
Estudio compra y consumo de juguetes en Extremadura	14
Seguridad de juegos y juguetes y videojuegos	14
Campaña de publicidad del consorcio	10
SAT y reparaciones a domicilio	2
General	34
Noticiario de consumo	301
Publicidad, ofertas y promociones	42
Seguridad de productos	32
Banca y servicios financieros	26



Planificación Anual para el año 2017					
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
AECOSAN. CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR. Finalización II Concurso de cortos "Jóvenes y Consumo".	SERVICIOS A DOMICILIO. SEGURIDAD DE DISFRACES.	CONMEMORACIÓN DEL DM DCHOS CONSUMIDORES. 10º ANIVERSARIO CONSORCIO.	ADHESIÓN ARBITRAJE DE CONSUMO Y SOLICITUD DE HOJAS DE RECLAMACIONES.	COMPRAVENTA DE VEHÍCULOS DE SEGUNDA MANO: PUBLICIDAD, INFORMACIÓN, CONTRATACIÓN Y GARANTÍA.	DCHOS. DE LOS PASAJEROS POR TIERRA, MAR Y AIRE.
GERENCIA	VEGAS BAJAS	V-I-J	GERENCIA	VALLE DEL ALAGÓN	LA VERA
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL PARA EL BAÑO.		OBSRVATORIO DE INTERNET. PLATAFORMA ON LINE DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. VUELTA AL COLE Y LIBROS DE TEXTO.	CONMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES. 7ª Edición de Jornadas de Mayores.	ETIQUETADO DE JUEGOS Y JUGUETES.	6º EDICIÓN CONCURSO DE MOTIVO NAVIDEÑO DE MATERIAL DE DESECHO.
TAJO SALOR	TENTUDÍA	GUADIANA	SERENA - VEGAS ALTAS	GERENCIA	S. SUROESTE

GERENCIA: CMC encargado de la realización del Boletín Digital de Consumo.



El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor tramitó un total de 4.524 expedientes de los consumidores, durante 2016.

Durante el año 2016 el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor tramitó un total de **4.524 expedientes** de los consumidores, con una estimación económica que sobrepasa los **4 millones de euros** y habiendo obtenido un ahorro real para los consumidores extremeños de **más de 2 millones de euros**, al haberse alcanzado un porcentaje amistoso en la mediación del **75%.**



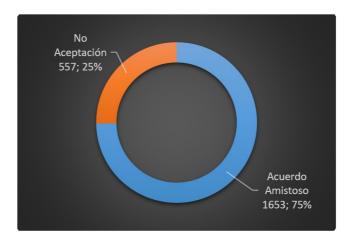
Del total de expedientes tramitados, 3.590 corresponden a reclamaciones y 931 a consultas, manteniéndose como materias más reclamadas, en relación al año anterior: telecomunicaciones con 1.611, seguida de energía con 859, seguros y banca con 451 (con reducción en relación al año anterior por las reclamaciones masivas en materia de cláusulas suelo) y vivienda con 312 entre otras.

Ha habido un incremento de consultas respecto al año anterior y un ligero descenso de reclamaciones, lo que demuestra que en muchas ocasiones una formación/información a tiempo, previene futuras reclamaciones.



La valoración económica retoma valores más lógicos al haberse reducido, tal y como hemos dicho anteriormente, las reclamaciones en materia de banca y más concretamente de cláusulas suelo, que por lógica conllevan valores muy elevados al tratarse de créditos hipotecarios.

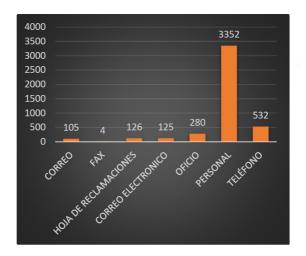




El porcentaje de **acuerdo amistoso** alcanzado en las mediaciones realizadas por el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en 2016 ha alcanzado el **75%**, lo que denota el buen hacer de los trabajadores del Consorcio consiguiendo, en la mayoría de los casos, la resolución de conflictos en mediación de manera amistosa.

Todo ello ha supuesto un beneficio directo para los consumidores extremeños que asciende a una cuantía **superior a 2.290.000 euros**.

Por todo ello, consideramos de vital importancia la regulación de la mediación en materia de consumo, en la que se está trabajando por parte del INCOEX, y que dotará de una mayor seguridad jurídica y respaldo legal al trabajo que desde el Consorcio se viene realizando.



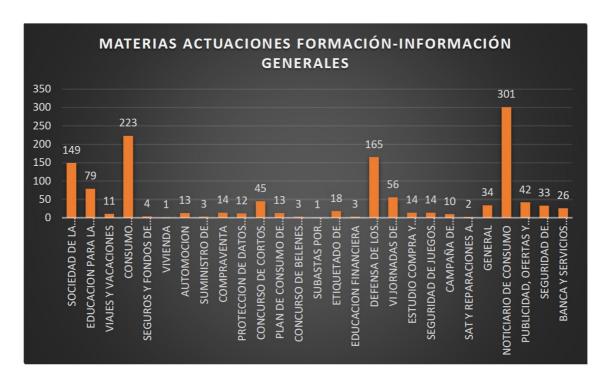
De igual forma, debemos hacer especial hincapié que del total de reclamaciones tramitadas durante el pasado año, el 84% de las mismas han sido presentadas por los consumidores y usuarios extremeños de forma presencial en nuestras oficinas, lo que demuestra la consolidación del servicio, cercanía y accesibilidad del mismo por parte de los consumidores en la región.





También resulta significativo, el incremento que se produce en **consultas telefónicas** en más del **23%**, lo que denota que cada día más los consumidores/usuarios extremeño demandan estar más formados/informados.

Junto al servicio de atención directa al consumidor, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor ha venido realizando a lo largo del 2016 unas 1.289 actuaciones encaminadas a la educación, formación e información, siendo las materias más demandadas: Consumo Responsable, seguido de la Defensa de los derechos de los consumidores (Guía de consumo para personas mayores) y Sociedad de la información, lo que denota el compromiso y filosofía que tenemos con nuestros fines y objetivos en general y con los consumidores y usuarios extremeños en particular.



Desde este organismo, consideramos estas actuaciones son de vital trascendencia ya que nos permitirán tener cada día a consumidores más formados e informados, libres y objetivos, siendo ésta la mejor inversión de futuro posible.



Cabe destacar también la **difusión de noticias de consumo** en los medios de comunicación que cada Centro Mancomunado de Consumo tiene a su disposición en su zona de actuación, ya sea prensa-radio-tv o entornos digitales (webs- redes sociales, etc.), así como, a través de nuestra **página web** (http://www.masamano.com) con un incremento significativo de visitas y como no a través del Boletín Digital de Consumo que se edita mensualmente.

Por otro lado, consideramos de máxima urgencia buscar soluciones jurídicas al nuevo marco competencial en materia de defensa de protección y defensa de los consumidores, para así poder atender de la mejor forma posible la demanda existente por parte de los ciudadanos (consumidores/usuarios) extremeños puesto que, en estos momentos, dicha situación ha generado un exceso de demanda del servicio que con gran dificultad se está intentando hacer frente de la mejor forma posible por parte de los trabajadores del Consorcio.

En una situación como la de nuestra región, con casi un 60% de los municipios con menos de 2.000 habitantes, el servicio que presta el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor no sería posible en muchos de estos municipios ya que por sí mismos, no podrían disponer del mismo. Es por esto, que el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor apuesta por una intervención global dirigida a facilitar el acceso a todos los sectores de la población extremeña a los recursos que las administraciones desarrollan en materia de consumo, intentando reunificar con la máxima eficiencia los recursos existentes en esta materia, fomentando un consumo responsable, racional y saludable a través de dos líneas principales, por una lado la Formación e Información y, por otro la Atención Directa al Consumidor, así como intentando aplicar nuestra experiencia previa. Este hecho ha generado un vínculo muy estrecho en todas las zonas en las que se presta el servicio, convirtiéndose hoy en día en un servicio de referencia que en muchas ocasiones va más allá de lo específico de consumo por la confianza creada hacia este servicio, y que ha demostrado con creces la rentabilidad y eficiencia en la prestación del mismo.

Finalmente, y teniendo en cuenta la rápida evolución de los hábitos de consumo en la actualidad y de cara al futuro, consideramos que las formas de contratación están derivando hacia lo digital, como así lo demuestra la relevancia que la Comisión Europea ha dado a la Agenda Digital, por lo que, el reto en los próximos años entendemos será la realización de políticas preventivas destinadas a los consumidores, con la finalidad de darles seguridad jurídica y potenciar este tipo de comercio on line así como la adecuación digital de nuestros mecanismos de trabajo.



MEMORIA DE ACTIVIDADES 2016

INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA

