

Memoria de Actividades

Instituto de Consumo de Extremadura

2019

Índice

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



2019

"Sin letra pequeña"

Desde este programa de radio que se emite semanalmente en Canal Extremadura Radio, el INCOEX, pretende acercarse una vez más a los consumidores extremeños. A través de actuaciones emitidas por los distintos programas y medios de las cadenas autonómicas (Televisión o Radio), quiere fomentar la información de los consumidores en temas de actualidad en materia de consumo.

Así, desde aquí el usuario, puede consultar las entrevistas, colaboraciones, etc., que el INCOEX está llevando a cabo en los medios de comunicación.



Programa de divulgación patrocinado por el Instituto de Consumo de Extremadura cuyo objetivo es fomentar el consumo responsable y resolver muchas de las dudas que surgen a los consumidores. Queremos que los extremeños tengan toda la información a la hora de consumir, sin dudas y sin letra pequeña.

Programas emitidos en 2019:

SIN LETRA PEQUEÑA (23/07/2019) Actuaciones del INCOEX (Parte I).

En este final de temporada hablamos de las actuaciones que se han llevado a cabo en el Instituto de Consumo de Extremadura de cara a favorecer y mejorar las actuaciones en materia de consumo.

SIN LETRA PEQUEÑA (23/07/2019) Actuaciones del INCOEX (Parte I).

En este final de temporada hablamos de las actuaciones que se han llevado a cabo en el Instituto de Consumo de Extremadura de cara a favorecer y mejorar las actuaciones en materia de consumo.

SIN LETRA PEQUEÑA (16/07/2019) Nueva Ley hipotecaria.

Esta semana hablamos de la nueva ley hipotecaria, ¿Qué es lo fundamental que tenemos que saber? Se lo contamos nosotros. Además Marcial Herrero habla de la nueva norma del pan que impide que se etiqueten estos alimentos de forma incorrecta. Con Martín Carlos García Abad hablamos de okupas. Cómo prevenir que entren en nuestras casas y qué hacer si ya han entrado. Además conocemos los hábitos de uso de Internet de los jóvenes extremeños.

SIN LETRA PEQUEÑA (09/07/2019) Conceptos que aparecen en la factura de la luz.

En nuestro programa de hoy queremos traducir los conceptos que aparecen en la factura de la luz. ¿Qué pagamos exactamente? Además damos algunos consejos para que no tengamos sustos con ellas. Virginia Vega nos da las claves para evitar timos si alquilamos algún inmueble para disfrutar de las vacaciones. Es verano y abrimos las ventanas. Por ellas se cuele el fresco pero también se cuelean ruidos. Alfonso Pérez Calleja nos cuenta cómo actuar si se convierte en una pesadilla. Y acabamos hablando de un informe de vivienda que dice que los extremeños necesitamos 5'2 años de sueldo íntegro para comprar una vivienda media.

SIN LETRA PEQUEÑA (02/07/2019) Consejos para contratar un seguro de cancelación o anulación de un viaje, de cara a las vacaciones de verano.

A la hora de viajar somos muchos los que optamos por contratar viajes combinados, ahora estamos más protegidos como consumidores, porque se han adaptado algunas normas que vamos a repasar para que conozcan cuáles son sus derechos. Continuaremos hablando de algunos aspectos que tienen que ver con los seguros de cancelación. Algunos consejos sobre que hacer en sus casas cuando salimos de vacaciones para prevenir robos. Hablamos también sobre un informe de consumo sobre los hábitos de los consumidores extremeños.

SIN LETRA PEQUEÑA (25/06/2019) Informe del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en 2018.

Abordamos el aumento de consultas atendidas por el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en 2018. Nos hacemos eco de la memoria anual de este organismo. Con Virginia Vega conocemos una serie de consejos que nos servirán para contratar un seguro de viaje estas vacaciones. Conocemos el caso de una comunidad de vecinos de Cáceres que ha conseguido que la justicia reconozca que el contrato que tenía firmado con una empresa de ascensores incluía varias cláusulas abusivas. Acabamos hablando de la importancia de ahorrar agua y dando unos pequeños tips para ahorrar.

SIN LETRA PEQUEÑA (18/06/2019) Taller de formación sobre Seguridad en internet: Juegos de rol y retos virales.

¿Qué son exactamente los juegos de rol? ¿Qué modalidades hay? “Los retos virales son un peligro que están muy subestimados” Así mismo lo ha definido desde INCOEX el documentalista José Antonio González Lucio, quien nos ha dado todas las explicaciones sobre este asunto.

SIN LETRA PEQUEÑA (11/06/2019) Seguridad en los equipos de protección y juguetes acuáticos.

Esta semana hablamos de la seguridad en los juguetes acuáticos. Ofrecemos una serie de recomendaciones a la hora de comprarlos y también distinguimos entre lo que son juguetes y elementos de seguridad para flotar en el agua. Abordamos lo que es el Astroturfing, publicidad encubierta. Se produce, por ejemplo, cuando un bloguero o influencer nos habla de un producto no porque realmente le interese sino porque le pagan por ello y no se indica. Hablamos de cortes de luz en ascensores. Y acabamos contándoles cómo ahorrar en luz y calefacción participando de una compra colectiva.

SIN LETRA PEQUEÑA (04/06/2019) Ampliación de las oficinas de asesoramiento a los consumidores por parte del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

En este programa hablamos sobre la ampliación de las oficinas de asesoramiento a los consumidores por parte del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor a 10 nuevas mancomunidades. Supone que la práctica totalidad de los extremeños tendrán a su alcance un asesor jurídico en materia de consumo cerca de su casa. Daremos información del coste que tienen que tener las llamadas a los servicios de atención al cliente. Nos fijaremos en cómo tratar conflictos en las comunidades por el mal uso de zonas comunes. Acabamos haciendo hincapié en la importancia de una buena alimentación.

SIN LETRA PEQUEÑA (28/05/2019) Huawei vs. Google: ¿Qué pueden hacer los consumidores a partir de ahora?.

Esta semana hablamos de la polémica en torno a Huawei y Google, ¿cómo nos afecta? Una sentencia abre la puerta a la devolución de colchones a pesar de quitar el precinto. ¿Qué tienen que hacer las comunidades de vecinos para el registro de entrada y salida de sus trabajadores?. Acabamos hablando de que baja lo que pagaremos por las llamadas a la Unión Europea.

SIN LETRA PEQUEÑA (21/05/2019) Derechos del consumidor en los cursos de idiomas en el extranjero.

El Instituto de Consumo de Extremadura desarrolla una labor de educación, concienciación y defensa de los consumidores en nuestra región. En este programa hablamos de la Memoria 2018 donde se explican las acciones desarrolladas por este organismo. Además abordamos otros temas como una consulta que realiza una consumidora sobre un ascensor, un estudio sobre cuánto cuesta tener un bebé, entre otros temas en materia de consumo.

SIN LETRA PEQUEÑA (14/05/2019) INCOEX y AEXPAINBA: Consumidores con discapacidad intelectual.

Hacer accesible a todos la información importante para los consumidores es vital. Por eso INCOEX ha llegado a un acuerdo con AEXPAINBA para realizar acciones

encaminadas a hacer comprensible diversas campañas para personas con discapacidad intelectual. Hablaremos de arrendamientos, de cómo afecta a un edificio que en él viva una persona con síndrome de Diógenes y qué se puede hacer. Además se celebra el viernes el Día Mundial del Reciclaje y hablamos de ello.

SIN LETRA PEQUEÑA (07/05/2019) Derechos del consumidor en los cursos de idiomas en el extranjero.

En el programa de hoy hablamos de una campaña informativa, que lleva a cabo el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor inicia este mes de mayo sobre los derechos del consumidor en los cursos de idiomas en el extranjero. Estos y más temas de mucho interés para los consumidores.

SIN LETRA PEQUEÑA (30/04/2019) Bono social térmico.

En el programa de hoy hablamos del bono social térmico, cuyos beneficiarios ya están recibiendo una carta del Ministerio de Transición Ecológica informándoles. Además hablaremos de la nueva ley de arrendamientos, de pisos turísticos y romperemos una lanza en favor del agua del grifo.

SIN LETRA PEQUEÑA (23/04/2019) Régimen gratuito de cuentas bancarias de pago básicas.

Esta semana hablamos de: Régimen gratuito de cuentas bancarias de pago básicas. Ficheros de morosos. Qué son, cómo salir de ellos... Ayudas a la vivienda del Plan Estatal. Dónde informarse, requisitos... Parque móvil extremeño. Todo contado de forma sencilla, directa y muy amena.

SIN LETRA PEQUEÑA (16/04/2019) Consumo inicia en el mes de abril una campaña informativa sobre el alquiler de vehículos.

A partir de esta fecha los viajes se multiplican, el buen tiempo anima a salir de nuestros pueblos o ciudades y hacer escapadas. Para ello, a veces alquilamos coches o contratamos viajes combinados, pues en este programa de hoy hablamos de estas dos cuestiones para que estén informados de sus derechos. Además, hablamos de un suceso ocurrido en una comunidad de vecinos de Madrid, pero que extrapolamos a cualquier comunidad de vecinos. y acabamos con buenas noticias relacionadas con el consumo de luz.

SIN LETRA PEQUEÑA (09/04/2019) El Laboratorio de Control de Calidad de Consumo, que evalúa la calidad de juguetes, ha sido acreditada por ENAC.

Esta semana en Sin Letra Pequeña nos hacemos eco de una gran noticia: El Laboratorio de Control de Calidad de Consumo, del Incoex, que evalúa la calidad de juguetes, ha sido acreditada por ENAC. Supone dar prestigio a este organismo y es un hito que le coloca en los primeros puestos en el ámbito internacional en esta materia. Además continuamos hablando de telecomunicaciones, de seguros en las comunidades vecinales y de la declaración de la renta: novedades y plazos.

SIN LETRA PEQUEÑA (02/04/2019) El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor colabora en el Aula de Envejecimiento Activo en seis centros del SEPAD de Badajoz, Cáceres y Mérida.

Promover un envejecimiento activo y crear agentes de salud que velen porque los mayores sepan los derechos que tienen en materia de consumo son dos de los objetivos que tiene un plan que desarrolla el SEPAD y en el que colabora el Consorcio extremeño de Información al Consumidor. resolvemos algunas dudas para todos aquellos que tienen mascotas y puedan tener algún conflicto por ello en su comunidad de vecinos. Repasamos el festival de la sostenibilidad en el que han participados estudiantes de Plasencia.

SIN LETRA PEQUEÑA (26/03/2019) LEY 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura.

Seguimos hablando de los aspectos más importantes del Nuevo estatuto de las Personas Consumidoras de Extremadura, publicado recientemente. Preparado para afrontar los nuevos detalles de consumo que aparecen en la actualidad, como puede ser el tema de las reclamaciones, que cambia en su forma de presentación, entre otras cosas. Todos estos temas y otros muchos en el programa de hoy... No te lo pierdas...

SIN LETRA PEQUEÑA (19/03/2019) Jornada Día Mundial para la Defensa de los Derechos de los Consumidores. Montehermoso.

Para esta ocasión hablaremos del Día del Consumo que se celebrará en Montehermoso. Otros contenidos tienen que ver con telefonía móvil o eficiencia energética. La presidenta del Colegio de Administradores de Fincas nos cuenta un proyecto para mejorar en esta materia en edificios que cuentan con calefacción central. Además hablaremos de un barómetro que ha elaborado UCE con consumidores de la región.

SIN LETRA PEQUEÑA (12/03/2019) LEY 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura.

¡Estamos de enhorabuena! Tenemos un nuevo Estatuto del Consumidor acorde a las necesidades actuales. De ello hablamos esta semana y además: OJO con el uso del teléfono móvil, Nuevo Real Decreto de Alquiler y Vivienda. Bye bye a comisiones bancarias abusivas.

SIN LETRA PEQUEÑA (05/03/2019) Acreditación del Laboratorio de Control de Calidad de Consumo.

Ya conocen la existencia de nuestro laboratorio de consumo donde se analizan muchísimos productos, pues a partir ahora podemos presumir porque es uno de los más prestigiosos en cuanto a los ensayos que tienen que ver con juguetes. Este y otros temas en materia de consumo en nuestro programa de hoy.

SIN LETRA PEQUEÑA (26/02/2019) CARNAVALES. Seguridad de juguetes.

Desde el laboratorio de control de calidad de consumo, donde se analizan muchísimos productos, les damos una serie de recomendaciones para que

comprar un disfraz no se convierta en algo peligroso. Este y otros temas en materia de consumo en nuestro programa de hoy.

SIN LETRA PEQUEÑA (19/02/2019) Obsolescencia Programada.

La obsolescencia programada es quizás una de las realidades más controvertidas de la fabricación de productos de distinta índole. Desde una simple prenda de ropa a cualquier electrodoméstico de uso diario presentan estas deficiencias que aceleran su deterioro y que acortan su vida útil. En este programa también les vamos a dar algunos consejos para hacer uso del móvil de forma más segura. Desde el colegio de Administradores de fincas nos van a hablar de un servicio que van a poner en marcha muy pronto para mediar en los conflictos vecinales. También les alertamos de unos fraudes que se están cometiendo en Cáceres.

SIN LETRA PEQUEÑA (12/02/2019) Red de Alerta del INCOEX.

¿Sabían que la mayor parte de los productos que son analizados para su control y que dan alerta son juguetes? Por ello es fundamental el trabajo del Laboratorio de Consumo de Extremadura, que es el encargado de estudiarlos para que sepamos cual es el riesgo y que se retiren del mercado aquellos que revisten mayor peligrosidad. Este y otros temas en nuestro programa de hoy.

SIN LETRA PEQUEÑA (05/02/2019) Gastos hipotecarios.

En los últimos meses ha habido muchas idas y venidas con el tema de los gastos hipotecarios y muchos de ustedes no saben quiénes deben correr con ellos. En este programa les damos toda la información que hay hasta el momento. Además, otro tema de mucha actualidad como es el tren en nuestra región, ¿cuáles son nuestros derechos cuando viajamos por este medio? También les damos consejos para comprar cosméticos sin tener ningún susto.

SIN LETRA PEQUEÑA (29/01/2019) Ampliación de la red de técnicos del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

Hablamos de la ampliación de la red de técnicos del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor a 10 mancomunidades más, 5 en la provincia cacereña y 5 en Badajoz. Abordaremos el incómodo "overbooking" y cómo actuar. Además, seguiremos aprendiendo el funcionamiento de las juntas de propietarios y nos haremos eco del llamamiento de UCE para que los afectados por el tren no dejen de reclamar sus derechos.

SIN LETRA PEQUEÑA (22/01/2019) Campaña Phising BBVA.

Uno de los consumos que hacemos a diario es el de redes sociales, también en esta materia es fundamental estar informados para evitar muchos peligros que están latentes y que pueden suponer un verdadero quebradero de cabeza. Esta semana hablamos de: Phising, conducta adictiva en Internet... Juguetes y seguridad. Tecnojuguetes. Obligaciones fiscales de las comunidades de vecinos. Nueva subida de La Luz.

SIN LETRA PEQUEÑA (15/01/2019) Redes Sociales (2ª parte).

Hablamos de una estafa de Phishing a clientes de BBVA. En la sección de consumo seguimos abordando, cuestiones relativas a seguridad y juguetes. Además, damos las claves para instalar cargadores para coches eléctricos en nuestros garajes y unos consejos para alquilar vivienda en Internet sin tener problemas.

SIN LETRA PEQUEÑA (08/01/2019) Redes Sociales >.

Uno de los consumos que hacemos a diario es el de redes sociales, también en esta materia es fundamental estar informados para evitar muchos peligros que están latentes y que pueden suponer un verdadero quebradero de cabeza. Hablamos también de la tan temida obsolescencia programada y de las modificaciones en la ley de arrendamientos ¿cómo afecta a los propietarios que alquilan inmuebles?

Entorno Web y Redes Sociales.

Una página web es un documento electrónico adaptado para la World Wide Web que generalmente forma parte de un sitio web.

Así mismo, la tendencia orienta a que las páginas web no sean solo atractivas para los internautas, sino también optimizadas para buscadores a través del código fuente. Forzar esta doble función puede, sin embargo, crear conflictos respecto de la calidad del contenido.

Web Institucional

<https://saludextremadura.ses.es/incoex>

La finalidad de la Página Web del INCOEX, como cualquier otra página web, es difundir las actividades propias del Instituto entre los consumidores/usuarios, por ello lo más importante es llegar al mayor número posible de personas. Esto se puede medir a través de las visitas que recibe el sitio web.

Desde el año 2017 la web institucional del INCOEX cambió su URL y, a un diseño más actual y dinámico concordando con los colores institucionales del Manual de Identidad Corporativa y para seguir el estilo de otros portales incluidos en “Saludextremadura” perteneciente al Servicio Extremeño de Salud (SES). A su vez, durante 2018 y 2019 los apartados los contenidos se han ido adaptando a las necesidades reales de los usuarios del portal de información del Instituto de Consumo de Extremadura.

Uno de estos apartados, quizás el que más uso se pueda hacer de la web del INCOEX, es el de *Noticias*. Esta sección está dividida en sub-apartados anuales que recogen las noticias publicadas por el Instituto de Consumo de Extremadura en

dicho periodo de tiempo. Así, en 2018 el INCOEX publicó en su web un total de **63** noticias propias, específicamente destinadas a la información, protección y defensa de los consumidores.

Redes sociales

En las redes sociales también el Consumo es responsabilidad de todos.

El Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX) se unió a estas redes sociales con el fin de abrir sus puertas al mayor número de ciudadanos posibles y poder acercar sus servicios de una forma más interactiva y eficaz.

<https://www.facebook.com/>

En la actualidad, el INCOEX se acerca a los **4000 seguidores** en Facebook. En esta red, se publican todas las noticias referentes a consumo, tanto del propio INCOEX como del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor o aquellas que llegan de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y nutrición (AECOSAN). Además de todos los actos y eventos (Concurso de Fotografía, Día Mundial del Consumidor, Jornadas de Mayores...) que se organizan desde aquí.

<https://twitter.com/incoex>

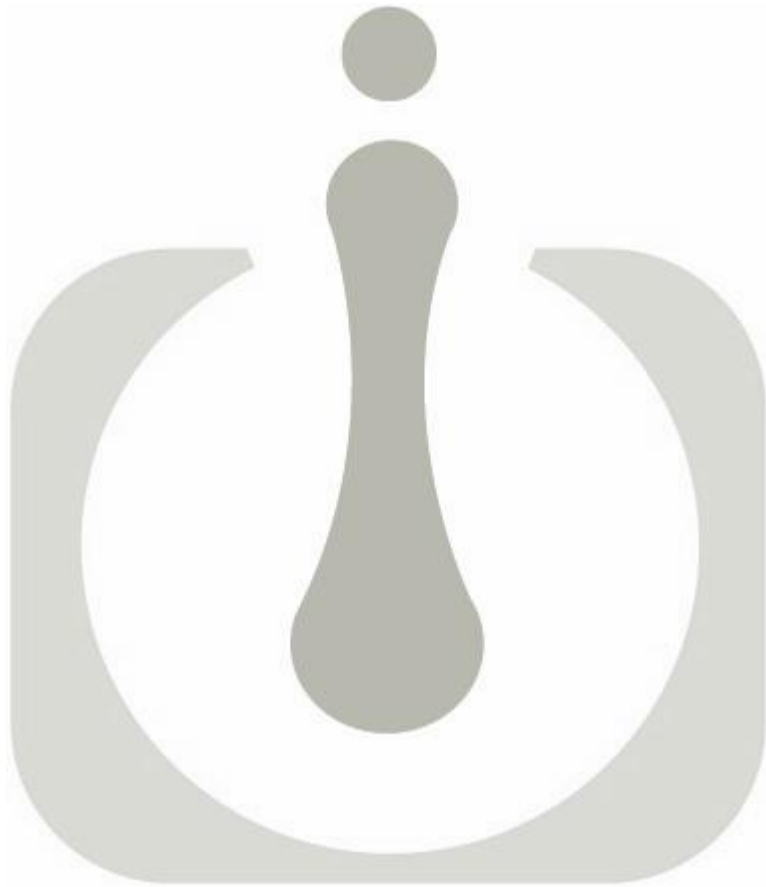
En cuanto a Twitter, el INCOEX utiliza su perfil en esta red, más como un medio de comunicación, donde se comparten hechos y noticias más centrados en el aspecto profesional, ya que Twitter es una red social basada en la promoción de los contenidos a través de su difusión y viralidad ilimitada.

Es por eso que utilizamos desde el INCOEX esta red para dar difusión a nuestras noticias y compartir las noticias de otros perfiles enfocados en materia de consumo.

El INCOEX, utiliza esta red para promocionar su actividad en materia de consumo, y que así puedan aumentar las visitas a su página web institucional.

Además, utiliza herramientas con el fin de crear campañas, determinando el tipo de público por características o por actividad, que en nuestro caso es cualquier tema relacionado con consumo (consumidor final, profesionales de consumo, formación, información, consultas, noticias...).

El INCOEX utiliza además Twitter Analytics, una herramienta que ofrece estadísticas sobre los tuits publicados, incluyendo cuántas personas ven o interactúan con cada mensaje. A su vez, esta herramienta muestra toda la información recogida de forma histórica, por lo que nos permite conocer las tendencias a lo largo del tiempo.



Memoria de Actividades
Instituto de Consumo de Extremadura

2019