

CIRCULAR Nº 2/2021 DE 10 DE DICIEMBRE, DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA SOBRE LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES/DENUNCIAS EN MATERIA DE CONSUMO Y SOLICITUDES DE HOJAS DE RECLAMACIONES.


1.- OBJETIVO.

De conformidad con el artículo 5. f) del Decreto 265/2015 por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales y se modifica el Decreto 222/2008, de 24 de octubre, por el que se aprueba los Estatutos del Servicio Extremeño de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencias y el artículo 8.2 apartados a) b) y c) del Decreto 214/2008, de 24 de octubre, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto de Consumo de Extremadura (en adelante INCOEX), corresponde a la Dirección General del Instituto el ejercicio de las siguientes funciones:

- a) Dirigir el Instituto y hacer cumplir y ejecutar los acuerdos del Consejo de Dirección.
- b) Impulsar y supervisar todas las actuaciones propias del Instituto.
- c) Dirigir, ordenar, planificar, coordinar y programar los mecanismos de control de la aplicación de la normativa sobre disciplina de mercado y defensa de los consumidores y usuarios.

En ejecución de las facultades reseñadas, el artículo 71.3 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura regula las circulares como “normas administrativas internas dictadas por los órganos superiores o directivos y dirigidas a los órganos y unidades que de ellos dependen, encaminadas a recordar la aplicación de determinadas disposiciones legales o indicándoles una interpretación adecuada al espíritu y principios de tales disposiciones con el fin de aplicar en el ámbito de la actuación administrativa una interpretación homogénea de estas”.

En virtud de la normativa citada y a la vista de la necesidad de establecer criterios uniformes en la aplicación e interpretación de la legislación vigente en materia de presentación de reclamaciones/denuncias en materia de consumo, se hace preciso promover la presente circular en aras de delimitar la operativa aplicable teniendo en cuenta no solo la normativa sectorial aplicable, sino también determinados preceptos que tienen como finalidad la protección de colectivos de protección especial, otorgando así, a los órganos competentes de consumo de esta Comunidad Autónoma, homogeneidad y seguridad jurídica en su ejercicio.

Csv:	FDJEXD2TPZKEDKM8QJW6EZZA3PZYV	Fecha	13/12/2021 10:35:10	
Firmado Por	JOSE GONZALEZ RUBIO			
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	1/9	



2.- SUPUESTOS CONFLICTIVOS.

2.1.- RECLAMACIONES/DENUNCIAS EN MATERIA DE CONSUMO Y SOLICITUDES DE HOJAS DE RECLAMACIONES PRESENTADAS A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO

Supuesto.- Reclamaciones/denuncias que se presentan mediante correo electrónico (normalmente al correo **consultas.incoex@salud-juntaex.es**) utilizando bien el formulario oficial bien el formulario disponible en la web, adjuntando, en su caso, toda la documentación que justifique el servicio/suministro objeto (factura, ticket, folleto publicitario...).

Confirmar que durante el periodo de COVID-19 se publicó la forma de proceder en la web, admitiendo su presentación mediante correo electrónico, enlace: <https://saludextremadura.ses.es/incoex/detalle-contenido-estructurado?content=1138646>

La situación ha cambiado y los registros administrativos ya se encuentran abiertos con normalidad o cita previa, disponiendo la ciudadanía de un número importante de registros habilitados y oficinas de respuesta personalizada en las principales ciudades de la región, éstas son, Badajoz, Cáceres, Mérida y Plasencia. Entre éstas pueden acudir a Oficinas de respuesta personalizada (<https://ciudadano.gobex.es/atencionpersonalizada-orp>) y otras oficinas de registro (https://ciudadano.gobex.es/atencionpersonalizada-oficinas?p_p_id=BuscadorOficinaRegistro_WAR_ciudadanoportlet_INSTANCE_X1c5SUzEceAZ&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=1&BuscadorOficinaRegistro_WAR_ciudadanoportlet_INSTANCE_X1c5SUzEceAZ_submit=buscar)

Normativa aplicable.-

Decreto 257/2009, de 18 de diciembre, por el que se implanta un Sistema de Registro Único y se regulan las funciones administrativas del mismo en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura

- "Artículo 6 Medios de presentación

La presentación de solicitudes, escritos, comunicaciones y documentación complementaria en cualquiera de los lugares previstos en el artículo 7 del presente Decreto, se podrá efectuar en soporte papel o en soporte electrónico; en este último caso, en función del grado de desarrollo de los medios técnicos de que disponga la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad, conservación y, en su caso, recepción, así como el cumplimiento de las garantías y requisitos previstos en la normativa específica, en particular la referida a la firma electrónica".

- "Artículo 7 Lugar de presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones

1. Las solicitudes, escritos y comunicaciones que se dirijan a cualquier órgano o unidad de la Administración de Comunidad Autónoma de Extremadura y a sus organismos públicos vinculados o dependientes podrán ser presentados:

Csv:	FDJEXD2TPZKEDKM8QJW6EZZA3PZYV	Fecha	13/12/2021 10:35:10
Firmado Por	JOSE GONZALEZ RUBIO		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	2/9



a) En las **OFICINAS que realicen las funciones de REGISTRO** de:

– Cualesquiera órgano o unidad administrativa de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y sus organismos públicos vinculados o dependientes, incluidas las Oficinas de Respuesta Personalizada y los Centros de Atención Administrativa, considerándose todas estas oficinas como oficinas de registro de cada Departamento de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura u organismo público vinculado o dependiente.

– Los órganos de la Administración General del Estado.

– Los órganos de cualquier otra Administración Autonómica.

– Las Entidades que integran la Administración local que hayan suscrito el correspondiente Convenio con la Administración de esta Comunidad Autónoma para actuar como registro concertado.

b) A través del **REGISTRO TELEMÁTICO** de la Junta de Extremadura.

(ESTE CANAL SE UTILIZARÁ EN TODO CASO POR LAS PERSONAS JURÍDICAS, pues están obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, art.14.2 de la Ley 39.2015).

A estos efectos podrá utilizar:

- el registro electrónico general de la [JUNTA DE EXTREMADURA](https://sede.gobex.es/SEDE/registroGeneral/registroGeneral.jsf), Sede Electrónica. Para su uso se facilitan los siguientes enlaces a información general del trámite (<https://sede.gobex.es/SEDE/registroGeneral/registroGeneral.jsf>) y al [Manual del Usuario](https://ciudadano.gobex.es/documents/10842/448605/5262+Manual_Ayuda_Usuario/) (https://ciudadano.gobex.es/documents/10842/448605/5262+Manual_Ayuda_Usuario/).
- el registro electrónico general de la [ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO](https://sede.administracion.gob.es/PAG_Sede/ServiciosElectronicos/RegistroElectronicoComun.html) (https://sede.administracion.gob.es/PAG_Sede/ServiciosElectronicos/RegistroElectronicoComun.html), utilizando para ello el documento electrónico normalizado de reclamación/denuncia en materia de consumo.

En ambos supuestos deberá identificarse tanto el usuario/a como las unidades destinatarias (código/nombre), siendo estas últimas las correspondientes a la residencia de la persona consumidora:

Residentes en **BADAJOS**:

A11030066 - INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA. UNIDAD DE BADAJOS

Residentes en **CÁCERES**:

A11030067 - INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA. UNIDAD DE CÁCERES

Residentes en **MÉRIDA u otra localidad de la C.A. de Extremadura**:

A11030438 – CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

3

Csv:	FDJEXD2TPZKEDKM8QJW6EZZA3PZYV	Fecha	13/12/2021 10:35:10
Firmado Por	JOSE GONZALEZ RUBIO		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	3/9



c) En las oficinas de Correos, de acuerdo con su normativa específica.

d) En las representaciones diplomáticas y oficinas consulares de España en el extranjero, conforme a su normativa.

e) En cualquier otro órgano que indique una norma específica.

2. De igual forma, podrá presentarse presencialmente en cualesquiera de los órganos y las unidades que presten el servicio administrativo de registro en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y en sus organismos públicos vinculados o dependientes, cualquier solicitud, escrito o comunicación en papel que se dirija a la Administración General del Estado, a cualquier otra Administración Autonómica o alguna de las Entidades que integran la Administración Local".

Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura

- "Artículo 3 Derechos básicos de las personas consumidoras

Son derechos básicos de las personas consumidoras:

e) La educación, formación y divulgación en materia de consumo, así como información ayuda y orientación por parte de la Administración competente".

- "Artículo 5 Supuestos de especial protección

1. Las Administraciones competentes en materia de consumo velarán de modo especial y prioritario respecto a aquellos colectivos de protección especial, como los que se encuentran en la etapa de la infancia, la adolescencia, o la tercera edad, mujeres víctimas de violencia de género, personas con discapacidad física, psíquica o sensorial, personas con alergias e intolerancias alimentarias, personas consumidoras vulnerables por motivos económicos o en riesgo de exclusión social, inmigrantes y asilados, y que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, vulnerabilidad y un mayor grado de desprotección, o que una norma de rango legal o reglamentario así lo disponga.

2. Se prestará también especial atención a la población residente en las entidades locales con una población igual o inferior a 5.000 habitantes, que constituyen la base del medio rural.

5. Los derechos a los que se refieren las letras d, e y f del artículo 3 deberán garantizarse mediante claridad, concisión y accesibilidad para todas las personas, especialmente para los colectivos que presenten dificultades de comprensión, utilizando los medios adecuados para asegurar el entendimiento".

CONCLUSIÓN: A salvo los supuestos de especial protección que a continuación se reflejarán, NO SE ADMITIRÁ la tramitación de reclamaciones/denuncias en materia de consumo y

Csv:	FDJEXD2TPZKEDKM8QJW6EZZA3PZYV	Fecha	13/12/2021 10:35:10
Firmado Por	JOSE GONZALEZ RUBIO		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	4/9



solicitudes de hojas de reclamaciones presentadas por correo electrónico con carácter general, pues actualmente se encuentra habilitada tanto la forma presencial como la telemática.

Y es que todas aquellas que se presenten mediante correo electrónico no cumplen los requisitos exigidos para su presentación mediante este soporte, toda vez que respecto de la documentación escaneada que se remite no queda garantizada su autenticidad, integridad, conservación y, en su caso, recepción, así como el cumplimiento de las garantías y requisitos previstos en la normativa específica, en particular la referida a la firma electrónica.

Sin perjuicio de lo expuesto, el interesado/a siempre recibirá una respuesta/orientación por parte de INCOEX de cómo puede ejercitar su acción (por correo electrónico con acuse de recibo configurado), por lo que cada unidad/servicio designado por los responsables procederá a contactar con el interesado/a indicándole la forma adecuada de presentar la reclamación/denuncia*(1) (se adjunta respuesta tipo).

Supuestos de especial protección y medidas aplicables: Sin perjuicio de lo expuesto, habrá de tenerse en cuenta los supuestos que puedan afectar a colectivos de protección especial regulados en el art.5 de la Ley 6/2019, tanto por INCOEX como por el Consorcio.

Asimismo, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, en las labores de información, ayuda y orientación que desarrolla en las entidades locales con una población igual o inferior a 5.000 habitantes, deberá garantizar su accesibilidad teniendo en cuenta las dificultades con las que puede encontrarse esta población en la presentación de documentación al no tener las mismas facilidades y disponibilidad de oficinas que tienen las 4 grandes ciudades de la región.

En estos casos justificados se podrán adoptar cuantas medidas se considere oportunas que permitan, en definitiva, la presentación de reclamaciones/denuncias en unas condiciones que permitan garantizar en el mayor grado posible su autenticidad, integridad, conservación y, en su caso, recepción, pudiendo beneficiarse de la flexibilidad que reporta estar ante un procedimiento de mediación no reglado.

***(1) CORREO ELECTRÓNICO. IMPROCEDENTE VÍA DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES/DENUNCIAS EN MATERIA DE CONSUMO Y SOLICITUDES DE HOJAS DE RECLAMACIONES.**

“Buenos días,

Teniendo conocimiento este organismo de la presentación de reclamación/denuncia en materia de consumo/solicitud de hojas de reclamaciones presentada por Ud. mediante correo electrónico el pasado **día.....**, se le informa de la **IMPOSIBILIDAD DE SU TRAMITACIÓN al no ser el correo electrónico un medio habilitado para su presentación**, y todo ello al no quedar garantizada su autenticidad, integridad, conservación y, en su caso, recepción, así como el cumplimiento de las garantías y requisitos previstos en la normativa específica, en particular la referida a la firma electrónica, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto 257/2009, de 18 de diciembre, por el que se implanta un Sistema de Registro Único y se regulan las funciones administrativas del mismo en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Sin perjuicio de lo indicado, se le informa que Ud. podrá presentar la misma:

5

Csv:	FDJEXD2TPZKEDKM8QJW6EZZA3PZYV	Fecha	13/12/2021 10:35:10
Firmado Por	JOSE GONZALEZ RUBIO		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	5/9





-reclamación/denuncia, siguiendo las instrucciones de nuestra web <https://saludextremadura.ses.es/incoex/consultas--reclamaciones--denuncias-en-materia-de-consumo>,

- solicitud de hojas de reclamación y obtención del cartel anunciador, utilizando el modelo y siguiendo las instrucciones de nuestra web <https://saludextremadura.ses.es/incoex/instrucciones-para-enviar-la-solicitud-de-las-hojas-de-reclamacion>

garantizando así su tramitación por parte de este organismo, en los siguientes LUGARES HABILITADOS (artículo 7 del citado Decreto 257/2009):

a) En las oficinas que realicen las funciones de **REGISTRO** de:

— Cualesquiera órgano o unidad administrativa de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y sus organismos públicos vinculados o dependientes, incluidas las Oficinas de Respuesta Personalizada y los Centros de Atención Administrativa, considerándose todas estas oficinas como oficinas de registro de cada Departamento de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura u organismo público vinculado o dependiente.

— Los órganos de la Administración General del Estado.

— Los órganos de cualquier otra Administración Autonómica.

— Las Entidades que integran la Administración local que hayan suscrito el correspondiente Convenio con la Administración de esta Comunidad Autónoma para actuar como registro concertado.

b) A través del **REGISTRO TELEMÁTICO** de la Junta de Extremadura.

(ESTE CANAL SE UTILIZARÁ EN TODO CASO POR LAS PERSONAS JURÍDICAS, pues están obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, art.14.2 de la Ley 39.2015).

A estos efectos podrá utilizar:

- el registro electrónico general de la [JUNTA DE EXTREMADURA](https://sede.gobex.es/SEDE/registroGeneral/registroGeneral.jsf), Sede Electrónica. Para su uso se facilitan los siguientes enlaces a información general del trámite (<https://sede.gobex.es/SEDE/registroGeneral/registroGeneral.jsf>) y al [Manual del Usuario](https://ciudadano.gobex.es/documents/10842/448605/5262+Manual+Ayuda+Usuario/) ([https://ciudadano.gobex.es/documents/10842/448605/5262+Manual Ayuda Usuario/](https://ciudadano.gobex.es/documents/10842/448605/5262+Manual+Ayuda+Usuario/)).
- el registro electrónico general de la [ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO](https://sede.administracion.gob.es/PAG_Sede/ServiciosElectronicos/RegistroElectronicoComun.html) ([https://sede.administracion.gob.es/PAG Sede/ServiciosElectronicos/RegistroElectronicoComun.html](https://sede.administracion.gob.es/PAG_Sede/ServiciosElectronicos/RegistroElectronicoComun.html)), utilizando para ello el documento electrónico normalizado de reclamación/denuncia en materia de consumo.

En ambos supuestos deberá identificarse tanto el usuario/a como las unidades destinatarias (código/nombre), siendo estas últimas las correspondientes a la residencia de la persona consumidora:

Residentes en **BADAJOS**:

A11030066 - INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA. UNIDAD DE BADAJOZ

Csv:	FDJEXD2TPZKEDKM8QJW6EZZA3PZYVV	Fecha	13/12/2021 10:35:10
Firmado Por	JOSE GONZALEZ RUBIO		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	6/9



Residentes en **CÁCERES**:
A11030067 - INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA. UNIDAD DE CÁCERES

Residentes en **MÉRIDA u otra localidad de la C.A. de Extremadura**:
A11030438 – CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

c) *En las oficinas de Correos, de acuerdo con su normativa específica.*

d) *En las representaciones diplomáticas y oficinas consulares de España en el extranjero, conforme a su normativa.*

e) *En cualquier otro órgano que indique una norma específica.*

2. *De igual forma, podrá presentarse presencialmente en cualesquiera de los órganos y las unidades que presten el servicio administrativo de registro en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y en sus organismos públicos vinculados o dependientes, cualquier solicitud, escrito o comunicación en papel que se dirija a la Administración General del Estado, a cualquier otra Administración Autonómica o alguna de las Entidades que integran la Administración Local".*

Un cordial saludo".

2.2.- RECLAMACIONES/DENUNCIAS EN MATERIA DE CONSUMO PRESENTADAS A TRAVÉS DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA JUNTA DE EXTREMADURA.

<https://sede.gobex.es/SEDE/quejasSugerencias/quejasSugerencias.jsf>

Supuesto.- Reclamaciones/denuncias que se presentan a través del buzón de quejas/sugerencias de la Junta de Extremadura, sin utilizar el formulario oficial ni el formulario disponible en la web, sin adjuntar documentación alguna que justifique el servicio/suministro objeto (factura, ticket, folleto publicitario...).

Fundamento.- La Secretaría General de Administración Digital de la Consejería de Hacienda y Administración Pública gestiona el procedimiento para atender las quejas y sugerencias que se presenten sobre el funcionamiento de las unidades administrativas de la Junta de Extremadura (Decreto 139/2000, de 13 de junio). Cada queja o sugerencia motivará la apertura de un expediente informativo.

Si de la queja se dedujeran indicios de incorrecto funcionamiento de los servicios, se adoptarán las actuaciones que en cada caso correspondan. La Secretaría General de Administración Digital notificará al ciudadano las gestiones y medidas, en su caso, adoptadas.

CONCLUSIÓN: NO SE ADMITIRÁ la tramitación de reclamaciones/denuncias en materia de consumo presentadas por esta vía, pues ésta se encuentra reservada a quejas y sugerencias que se presenten sobre el funcionamiento de las unidades administrativas de la Junta de Extremadura en el marco del Decreto 139/2000, de 13 de junio.

Asimismo, se pone de manifiesto su imposible tramitación práctica al no contar con formulario oficial o el formulario disponible en la web que permita la obtención de los datos mínimos para

Csv:	FDJEXD2TPZKEDKM8QJW6EZZA3PZYV	Fecha	13/12/2021 10:35:10
Firmado Por	JOSE GONZALEZ RUBIO		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	7/9



su tramitación, tampoco disponibilidad de documentación alguna que justifique el servicio/suministro objeto (factura, ticket, folleto publicitario...).

Sin perjuicio de lo expuesto, el interesado/a siempre recibirá una respuesta/orientación por parte de INCOEX de cómo puede ejercitar su acción (por correo electrónico con acuse de recibo configurado), por lo que cada unidad/servicio designado por los responsables procederá a contactar con el interesado/a indicándole la forma adecuada de presentar la reclamación/denuncia*(2) (se adjunta respuesta tipo).

***(2) BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS. IMPROCEDENTE VÍA DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES/DENUNCIAS EN MATERIA DE CONSUMO.**

“Buenos días,

Teniendo conocimiento este organismo de la presentación de reclamación/denuncia en materia de consumo presentada por Ud. mediante el Buzón de Quejas/Sugerencias de la Junta de Extremadura el pasado día....., se le informa de la **IMPOSIBILIDAD DE SU TRAMITACIÓN al no ser este Buzón de Quejas/Sugerencias un medio habilitado para su presentación**, y todo ello al estar reservada esta vía para la presentación exclusiva de quejas y sugerencias que se presenten sobre el funcionamiento de las unidades administrativas de la Junta de Extremadura, en el marco del Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano, capítulo VI).

Sin perjuicio de lo indicado, se le informa que Ud. podrá presentar reclamación/denuncia en materia de consumo siguiendo las instrucciones de nuestra web <https://saludextremadura.ses.es/incoex/consultas--reclamaciones--denuncias-en-materia-de-consumo> y utilizando para ello bien el modelo oficial bien el modelo disponible en https://saludextremadura.ses.es/filescms/incoex/uploaded_files/Formulario%20Reclamacion-Denuncia%20-%20PDF.pdf, garantizando así su tramitación por parte de este organismo, en los siguientes lugares habilitados (artículo 7 del citado Decreto 257/2009):

a) En las oficinas que realicen las funciones de **REGISTRO** de:

— Cualesquiera órgano o unidad administrativa de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y sus organismos públicos vinculados o dependientes, incluidas las Oficinas de Respuesta Personalizada y los Centros de Atención Administrativa, considerándose todas estas oficinas como oficinas de registro de cada Departamento de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura u organismo público vinculado o dependiente.

— Los órganos de la Administración General del Estado.

— Los órganos de cualquier otra Administración Autonómica.

— Las Entidades que integran la Administración local que hayan suscrito el correspondiente Convenio con la Administración de esta Comunidad Autónoma para actuar como registro concertado.

b) A través del **REGISTRO TELEMÁTICO** de la Junta de Extremadura.

8

Csv:	FDJEXD2TPZKEDKM8QJW6EZZA3PZYV	Fecha	13/12/2021 10:35:10
Firmado Por	JOSE GONZALEZ RUBIO		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	8/9





(ESTE CANAL SE UTILIZARÁ EN TODO CASO POR LAS PERSONAS JURÍDICAS, pues están obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, art.14.2 de la Ley 39.2015).

A estos efectos podrá utilizar:

- el registro electrónico general de la [JUNTA DE EXTREMADURA](#), Sede Electrónica. Para su uso se facilitan los siguientes enlaces a información general del trámite (<https://sede.gobex.es/SEDE/registroGeneral/registroGeneral.jsf>) y al [Manual del Usuario](https://ciudadano.gobex.es/documents/10842/448605/5262+Manual_Ayuda_Usuario/) (https://ciudadano.gobex.es/documents/10842/448605/5262+Manual_Ayuda_Usuario/).
- el registro electrónico general de la [ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO](#) (https://sede.administracion.gob.es/PAG_Sede/ServiciosElectronicos/RegistroElectronicoComun.html), utilizando para ello el documento electrónico normalizado de reclamación/denuncia en materia de consumo.

En ambos supuestos deberá identificarse tanto el usuario/a como las unidades destinatarias (código/nombre), siendo estas últimas las correspondientes a la residencia de la persona consumidora:

Residentes en **BADAJOS**:

A11030066 - INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA. UNIDAD DE BADAJOZ

Residentes en **CÁCERES**:

A11030067 - INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA. UNIDAD DE CÁCERES

Residentes en **MÉRIDA u otra localidad de la C.A. de Extremadura**:

A11030438 – CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

c) En las oficinas de Correos, de acuerdo con su normativa específica.

d) En las representaciones diplomáticas y oficinas consulares de España en el extranjero, conforme a su normativa.

e) En cualquier otro órgano que indique una norma específica.

2. De igual forma, podrá presentarse presencialmente en cualesquiera de los órganos y las unidades que presten el servicio administrativo de registro en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y en sus organismos públicos vinculados o dependientes, cualquier solicitud, escrito o comunicación en papel que se dirija a la Administración General del Estado, a cualquier otra Administración Autonómica o alguna de las Entidades que integran la Administración Local".

Un cordial saludo".

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA

9

Csv:	FDJEXD2TPZKEDKM8QJW6EZZA3PZYYV	Fecha	13/12/2021 10:35:10
Firmado Por	JOSE GONZALEZ RUBIO		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	9/9

