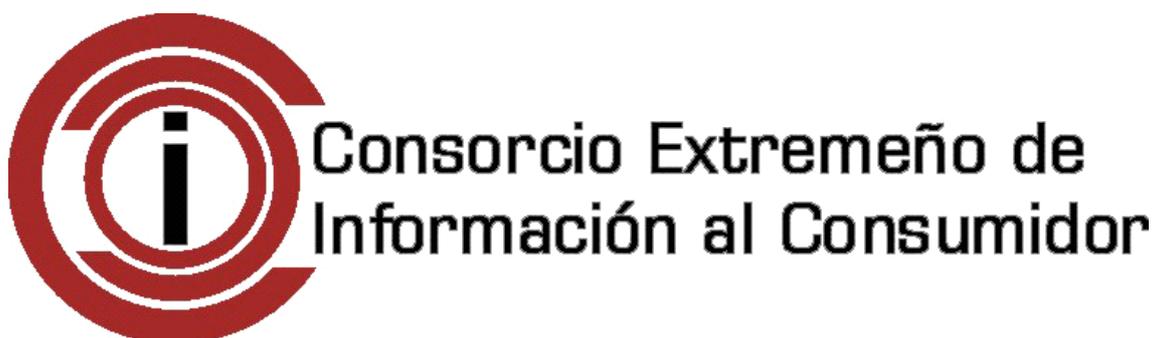
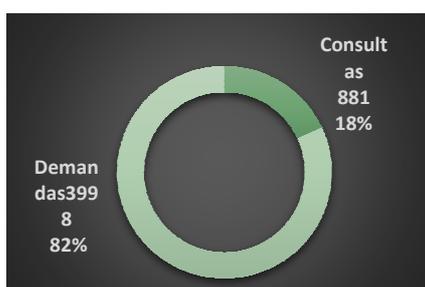


# Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

## Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

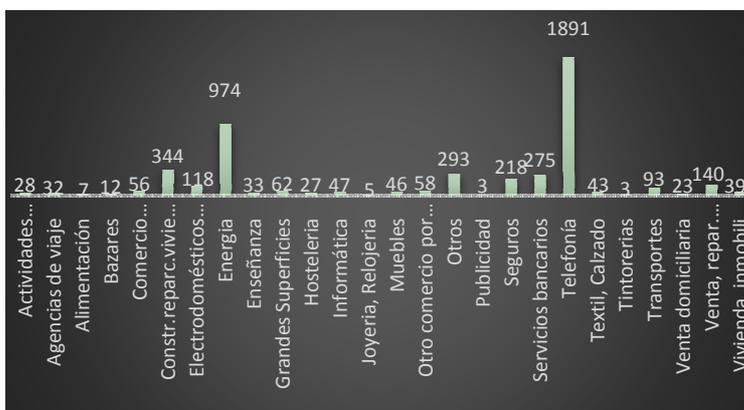


Durante el año 2015 el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor atendió un total de **4.879** expedientes de los consumidores, con una estimación económica que ronda los **42 millones de euros** y habiendo obtenido un ahorro directo para los consumidores extremeños de unos **5.700.000 de euros**, aproximadamente, al haberse alcanzado un porcentaje amistoso de mediación del **77%**.



Del total de expedientes tramitados, **3.998** corresponden a reclamaciones y **881** a consultas, siendo las materias más reclamadas: telecomunicaciones con **1.891**, seguida de energía con **974**, seguros y banca con **493** y vivienda con

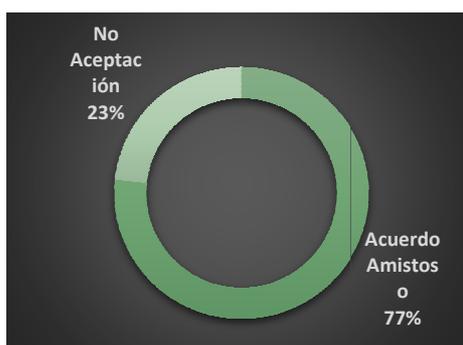
**344** entre otras.



Se produce un pequeño ajuste en el número de expedientes tramitados en relación con el año anterior motivado por la reducción de las incidencias masivas (que afectan a todos los

consumidores de una misma localidad) tanto en telecomunicaciones y sobre todo en materia de energía.

La valoración económica de las mismas sigue aún en valores muy elevados, desmesurados para reclamaciones que se tramitan en fase de mediación, el motivo no es otro que el incremento significativo por segundo año consecutivo de las reclamaciones en materia de Banca motivadas por la continua jurisprudencia pronunciándose de forma unánime sobre la nulidad de las cláusulas suelo por falta de transparencia (STS de 9 de mayo de 2013; Sentencia Macrodemanda Audiencia Provincial de Madrid de Abril 2016) y debiéndose proceder a la restitución al prestatario de los intereses que hubieran pagado demás a partir de la publicación de la sentencia del TS de mayo de 2013. La resolución de estas reclamaciones en “acuerdo amistoso”, con los elevados importes económicos que ello supone al tratarse de créditos hipotecarios, es lo que han hecho que por segundo año consecutivo se haya disparado la cuantificación económica de los expedientes tramitados.

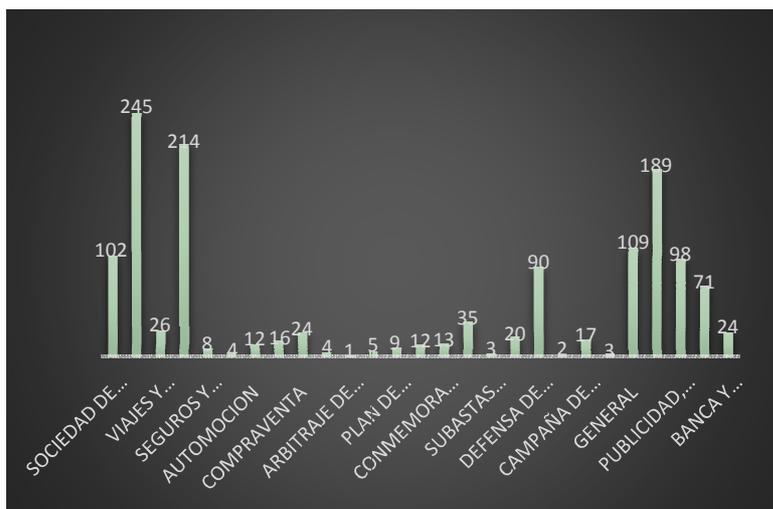


El porcentaje de **acuerdos** alcanzado en las mediaciones realizadas por el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en 2015 ha alcanzado el **77%**, lo que denota el buen hacer de los trabajadores del Consorcio consiguiendo, en la mayoría de los casos, la

resolución de conflictos en mediación amistosa. Todo ello ha supuesto un beneficio directo para los consumidores extremeños que asciende a una cuantía aproximada de **5.700.000 euros**.

Por todo ello consideramos que es de **vital importancia y de máxima urgencia, la regulación de la mediación en materia de consumo**.

De igual forma hay que hacer especial hincapié que del total de los expedientes tramitados durante el pasado año, el **82%** de los mismos han sido **presentados** 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.



Junto al servicio de atención directa al consumidor, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor ha venido realizando a lo largo del 2015 unas **1.356 actuaciones encaminadas a la educación, formación e información** para los

consumidores, siendo las materias más demandadas **Educación para la Salud y Consumo Responsable y Medio Ambiente**(Colaboración con Ecovidrio Talleres Formativos) en general.



La propia sociedad de la información y del conocimiento en la que vivimos demanda que cada vez estemos más informados/formados con el fin de garantizar nuestros derechos; es por esto, desde el Consorcio Extremeño de

Información al Consumidor consideramos se trata de la mejor inversión de futuro para los consumidores y usuarios extremeños permitiéndonos tener cada día a consumidores más formados e informados en sus derechos y obligaciones, cada vez más libres y objetivos para así poder tomar las decisiones más acertadas en cada acto de consumo que realizan.

Para ello, es necesario buscar soluciones jurídicas al nuevo marco competencial propiciado por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local y, dar así respuesta, a las necesidades actuales en materia de protección y defensa de los consumidores y usuarios extremeños que, con motivo de la publicación de dicha ley se han visto mermadas de forma muy considerable

cambiando radicalmente el mapa de oficinas de protección y defensa de los consumidores y usuarios en nuestra región. Es necesario prestar un **servicio integral en toda la Comunidad Autónoma de Extremadura** a través de una red de oficinas y recursos compartidos ya consolidados, que cuentan con una amplia experiencia previa y, conociendo “in situ” las necesidades y características propias de este entorno que les rodea.

De igual forma, y teniendo en cuenta la regulación actual en la UE relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y en especial la **plataforma de resolución de litigios en línea** en materia de consumo (Plataforma ODR) tanto para compras nacionales como transfronterizas, **consideramos de máxima urgencia adaptarnos a las políticas de la unión europea en materia de mediación.**

Es por ello que, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor y el consumo en general, tiene otro gran reto ante sí en los próximos años debiéndose adaptar a las nuevas necesidades de los consumidores y usuarios así como, a la rápida evolución y cambios que está sufriendo el mercado y de forma muy especial la compra on-line, donde los consumidores y usuarios ante la realización de cualquier acto de consumo pueden estar poniéndose en contacto con cualquier parte del mundo.

