

INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA

Memoria de Actividades. Año 2018

CONTROL DE MERCADO

SECCION DE INFORMACIÓN, FORMACION Y EDUCACION

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD DE CONSUMO

CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

ÁREA DE NORMATIVA

ENTORNO WEB Y REDES SOCIALES



ÍNDICE

Presupuestos de INCOEX.....	1
Control de Mercado	5
Laboratorio de Control de Calidad de Consumo.....	20
Junta Arbitral de Consumo.....	23
Normativa.....	27
Sección de Información, Formación y Educación.....	30
Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.....	42
Entorno Web y Redes Sociales.....	49



CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



Consortio Extremeño de Información al Consumidor.

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 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 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 <http://www.masamano.com>



Resumen informe actuaciones 2018

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 2018:

	Consultas	Demandas	TOTAL
Actividades recreativas	4	17	21
Agencias de viaje	18	46	64
Alimentación	6	5	11
Bazares	2	14	16
Comercio Electrónico	76	68	144
Constr.reparc.viviendas	164	498	662
Electrodomésticos, SAT	38	85	123
Energía	128	1100	1228
Enseñanza	18	11	29
Grandes Superficies	7	82	89
Hostelería	18	32	50
Informática	6	11	17
Joyería, Relojería	3	5	8
Muebles	17	50	67
Otro comercio por menor	19	37	56
Otros	180	145	325
Publicidad	1	1	2
Seguros	139	156	295
Servicios bancarios	137	197	334
Telefonía	290	1286	1576
Textil, Calzado	20	34	54
Tintorerías	5	11	16
Transportes	31	74	105
Venta domiciliaria	19	28	47
Venta, repar. Automóviles	83	102	185
Vivienda, inmobiliaria	28	11	39
TOTAL	1457	4106	5563

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 2018:

	Actuaciones
INTERNET Y REDES SOCIALES	7
SOCIEDAD DE LA INFORMACION	24
EDUCACION PARA LA SALUD	24
VIAJES Y VACACIONES	1
CONSUMO RESPONSABLE Y MEDIO AMBIENTE	163
AUTOMOCION	2
SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD Y GAS	8
COMPRAVENTA	1
ETIQUETADO DE ALIMENTOS	17
DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES	37
SEGURIDAD DE JUEGOS Y JUGUETES Y VIDEOJUEGOS	1
SEGURIDAD EN DISFRACES DE CARNAVAL	1
ARBITRAJE DE CONSUMO Y HOJAS DE RECLAMACIONES	3
DCHOS. PASAJEROS TIERRA, MAR Y AIRE	1
JUGUETES ACUATICOS	2
OBSERVATORIO DE INTERNET Y PLATAFORMA ODR.	5
VI CONCURSO DE BELENES DE MATERIAL DE DESECHO	4
SEGURIDAD DE JUEGOS Y JUGUETES	8
COMPRAS POR INTERNET	20
TELECOMUNICACIONES	30
DM DEFENSA DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES	46
GUÍA DIDÁCTICA DE SENSIBILIZACIÓN EN EL AULA	14
SERVICIOS DE REPARACION URGENTE A DOMICILIO	16
CAMPAÑA DE PUBLICIDAD DEL CONSORCIO	7
CENTROS DE ENSEÑANZA NO REGLADA	16
CONTRATACION DE SERVICIOS CON RETENCION DE TARJETAS	7
RECLAMACIONES EN MATERIA DE SEGUROS	12
VIII JORNADAS DE PERSONAS MAYORES	42
VII CONCURSO DE BELENES CON MATERIAL DE DESECHO	32
MANUALIDADES MATERIAL DESECHO	4
AHORRO ENERGETICO EN EL HOGAR	10
SIN LETRA PEQUEÑA	5
GENERAL	8
NOTICARIO DE CONSUMO	298
PUBLICIDAD, OFERTAS Y PROMOCIONES	29
SEGURIDAD DE PRODUCTOS	16
BANCA Y SERVICIOS FINANCIEROS	15
TOTAL	936



Planificación Anual 2018				
enero	febrero	marzo	abril	mayo
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
<p>COMPRAS POR INTERNET. (CMC LA SERENA VEGAS ALTAS)</p>	<p>RECLAMACIONES: TELECOMUNICACIONES (CMC VEGAS BAJAS)</p>	<p>CONMEMORACIÓN DEL DM DCHOS CONSUMIDORES. (GERENCIA)</p>	<p>SERVICIOS DE REPARACIÓN URGENTE A DOMICILIO. (CMC MUNICIPIOS GUADIANA)</p>	<p>CENTROS PRIVADOS QUE IMPARTEN ENSEÑANZAS NO REGLADAS. (CMC S. SUROESTE)</p>
<p>* GERENCIA</p>	<p>SERENA VEGAS ALTAS</p>	<p>VEGAS BAJAS</p>	<p>GERENCIA</p>	<p>GUADIANA</p>
julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
<p>CONTRATACION DE SERVICIOS QUE CONLLEVAN LA RETENCION EN TARJETAS DE CREDITO A MODO DE FIANZA O GARANTIA. (CMC V-I-J)</p>	<p>RECLAMACIONES: COMPAÑÍAS DE SEGUROS. (CMC LA VERA)</p>	<p>RECLAMACIONES: COMPAÑÍAS DE SEGUROS. (CMC LA VERA)</p>	<p>CONMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES. 8ª Edición de <i>Jornadas de Mayores</i> (GERENCIA)</p>	<p>AHORRO ENERGÉTICO EN EL HOGAR. (CMC TAJO SALOR)</p>
<p>V. ALAGON</p>	<p>V-I-J</p>	<p>GERENCIA</p>	<p>LA VERA</p>	<p>GERENCIA</p>
<p>* CMC encargado de la realización del Boletín Digital de Consumo.</p>				

Planificación anual para el año 2018

 Propuesta de Planificación Anual 2019				
enero	febrero	marzo	abril	mayo
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
INSTALACIONES DEPORTIVAS: INFORMACIÓN, PUBLICIDAD Y CONTRATACIÓN. (CMC TENTUDIA)	APARCAMIENTOS Y/O GARAJES DE VEHÍCULOS: INFORMACIÓN Y PRECIOS. (CMC LA SERENA-VEGAS ALTAS)	CONMEMORACIÓN DEL DM DCHOS CONSUMIDORES. (GERENCIA)	ALQUILER DE VEHÍCULOS. (CMC VEGAS BAJAS)	DCHOS DEL CONSUMIDOR EN LOS CURSOS DE IDIOMAS EN EL EXTRANJERO. (CMC MUNICIPIOS GUADIANA)
* GERENCIA	TENTUDIA	SERENA-VEGAS ALTAS	GERENCIA	VEGAS BAJAS
julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
CONTRATACIÓN EN CLÍNICAS DENTALES Y DE ESTÉTICA. (CMC VALLE DEL ALAGÓN)	CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS CON CONSUMIDORES. (CMC V-I-J)	CONMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES. <i>9ª Edición de Jornadas de Mayores</i> (GERENCIA)	CONMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES. <i>9ª Edición de Jornadas de Mayores</i> (GERENCIA)	EMPRESAS DE RECOBRO. (CMC LA VERA)
S. SUROESTE	GERENCIA	GERENCIA	V-I-J	GERENCIA
* CMC encargado de la realización del Boletín Digital de Consumo.				

Propuesta de planificación anual para el año 2019

INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA

Memoria de Actividades. Año 2018

CONTROL DE MERCADO

SECCION DE INFORMACIÓN, FORMACION Y EDUCACION

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD DE CONSUMO

CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

ÁREA DE NORMATIVA

ENTORNO WEB Y REDES SOCIALES

