

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 CONTROLDE 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





Día Mundial para la Defensa de los Consumidores - 2018



Día Mundial para la defensa de los derechos de los consumidores.

Aforo completo en la celebración de las jornadas de conmemoración del Día Mundial para la Defensa de los Derechos de los Consumidores.

“Sistemas alternativos de resolución de conflictos en materia de Consumo en Extremadura”

El jueves día 15 de marzo de 2018 y bajo el título *“Sistemas alternativos de resolución de conflictos en materia de Consumo en Extremadura”*, el Instituto de Consumo de Extremadura, celebró en el Aula Magna de la Facultad de Derecho en Cáceres con aforo completo, unas jornadas en conmemoración del Día Mundial para la Defensa de los Derechos de los Consumidores.

La Gerente del Instituto de Consumo de Extremadura, Leonor Martínez-Pereda soto, ha defendido en la inauguración de estas jornadas la necesidad regular la mediación como solución alternativa para la resolución a los conflictos, es decir, para ayudar a las partes en litigio (consumidor y empresario) a alcanzar un acuerdo que ponga fin al conflicto surgido.

“Somos personas, ciudadanos y consumidores”, ha manifestado Martínez-Pereda Soto, quien ha abogado por conceder al ámbito del consumo la importancia y trascendencia que merece. Ha recordado la normativa existente en la comunidad que regula todo lo que tiene que ver con el consumo y ha afirmado que es una firme defensora de la mediación y del arbitraje como solución extrajudicial de los conflictos.

El acto también ha contado con la presencia del Decano de la Facultad de Derecho, D. Alfonso Cardenal Murillo, Doña María Antonia Muñoz Robledo, vicedecana del Colegio de Abogados de Cáceres y la Presidenta de la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura, Doña Margarita Fernández Arroyo.

Además, estuvieron presentes, autoridades provenientes del colegio de Registradores de la Propiedad, Mercantiles y Bienes Muebles, del Colegio de Notarios, del Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Extremadura, del Consejo Extremeño de los Consumidores, que en sus ponencias trataron temas referentes al impacto de la Ley de mediación en materia de consumo en Extremadura, desde sus propios puntos de vista relacionados con la labor que se lleva a cabo en sus diferentes ámbitos de trabajo. Entre los asistentes se encontraban, técnicos de consumo, técnicos de las oficinas mancomunadas de consumo, Asociaciones de Consumidores, profesores y alumnos de la Facultad de Derecho.

En estas jornadas se ha considerado el Anteproyecto de la Ley de Mediación en materia de consumo que se está llevando a cabo en nuestra Comunidad Autónoma, el Arbitraje de Consumo en Extremadura y se ha realizado un recorrido por los sistemas de resolución alternativa de litigios en los Estados Miembros de la Unión Europea, haciendo hincapié en el Régimen Jurídico aplicable en el Derecho español.

Durante el acto se ha destacado que también las instituciones europeas velan por la defensa de los derechos de los consumidores y se ha mostrado a Europa como un espacio para crecer y adquirir una dimensión mucho más democrática y transparente



Fotos de la Jornada.



Información en los medios de comunicación



"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 la 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 2018:

SIN LETRA PEQUEÑA (31/12/2018) - **Rebajas.**

Es el último día del año y os queremos acompañar hablando de consumo. Vamos a dar una serie de consejos para empezar el nuevo año de la mejor manera cuando vayamos de rebajas, cuando cenemos o comamos en bares y restaurantes o al comer las uvas a las 12 de la noche. Además hablamos de una modificación de la ley de propiedad horizontal que tiene que ver con los denominados alquileres vacacionales o el dinero que debe guardar nuestra comunidad de vecinos cada año.

SIN LETRA PEQUEÑA (24/12/2018) - **Servicio de Intermediación Bancaria.**

En el programa de hoy damos una serie de respuestas a personas que se encuentran por alguna circunstancia difícil por una situación sobrevenida. vamos a hablar del Servicio de Intermediación Bancaria del INCOEX. Además os enseñamos como elegir un buen turrón para la cena de esta noche y la comida de Navidad, cómo evitar conflictos vecinales en estos días y hasta lo que nos vamos a gastar de media en estas fiestas.

SIN LETRA PEQUEÑA (18/12/2018) - Entrega de premios del VII Concurso de Belenes de material de desecho "Monta tu Belén".

El consorcio extremeño de información al Consumidor convocó el pasado mes de octubre el VII Concurso de Belenes de material de desecho "Monta tu Belén". El pasado 3 de diciembre finalizaba el plazo de inscripción. Trece belenes realizados con material de desecho van a competir en la fase final del concurso "Montatubelén" que convoca anualmente el Instituto de Consumo de Extremadura a través del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, de entre más de medio centenar procedentes de 13 de las 17 Mancomunidades que conforman el Consorcio, además de Mérida, sede de la gerencia. El concurso pretende propiciar un cambio de actitudes en los ciudadanos en pro de un consumo más justo, solidario, responsable y ético.

SIN LETRA PEQUEÑA (11/12/2018) - Calidad y seguridad en los juguetes.

Esta semana hablamos de calidad y seguridad en los juguetes. En nuestro espacio dedicado al consumo les contamos cómo actuar si son ustedes afectados por la caída del Banco Popular. Además hablamos de prostitución en comunidades de vecinos y cómo conseguir que se deje de hacer para evitar conflictos vecinales. Y además... ya se puede solicitar la devolución del IRPF por maternidad y paternidad.

SIN LETRA PEQUEÑA (04/12/2018) - Campaña de Navidad.

Estamos terminando el año y se avecinan fechas en las que el consumo se dispara. Hoy les hablamos de la campaña de navidad para que sean conscientes de estos gastos y anoten consejos para no excederse demasiado. Además les damos una serie de consejos antes de que acabe el año y de cara a la próxima declaración de la renta. Les explicamos que es "Nutriscore", un semáforo de nutrición en el etiquetado de productos.

SIN LETRA PEQUEÑA (27/11/2018) - Comercio electrónico.

El comercio electrónico gana peso y avanza día a día como una de las fórmulas más utilizadas por los consumidores. Cuáles son nuestros derechos o cómo reclamar es uno de los temas que vamos a abordar, además de contarles los detalles de una estafa que se produce a menudo cuando compramos coches de segunda mano. Otro de los temas de este programa es cómo nos afecta la subida del butano.

SIN LETRA PEQUEÑA (20/11/2018) - Black Friday.

Damos las claves para afrontar con conciencia nuestras compras de cara al Blackfriday y al Cybermonday. La miel tiene muchas buenas propiedades para la salud pero no siempre es lo que nos venden. Mucha de la que compramos procede de China. Además, hablaremos de cómo erradicar algunas de las plagas más incómodas de nuestros edificios y acabamos hablando de una iniciativa de recogida de basura puerta a puerta que puede mejorar las cifras de reciclaje en la región.

SIN LETRA PEQUEÑA (13/11/2018) - Nuevo Bono Social.

El nuevo Bono Social de la electricidad se aplica desde octubre. Algunos beneficiarios antiguos no lo han renovado y hay personas que pueden ser potencialmente beneficiarias de él. Lo contamos en un nuevo programa de Sin letra pequeña. ¿Te debates entre el alquiler o la compra de una vivienda? ¿Qué te conviene más? En este programa te damos algunas pistas. Analizamos la decisión del Supremo con respecto al impuesto de actos jurídicos documentados



y hablamos de un caso de apropiación indebida en una comunidad vecinal aparecido en prensa.

SIN LETRA PEQUEÑA (06/11/2018) - Claves para escoger disfraces en Halloween.

Sin letra pequeña analiza esta semana la bajada de la luz que se produce tras seis meses de subida consecutiva. Destapamos el fraude del pan hecho con masa madre, damos las claves para identificar si nos están timando. En nuestras comunidades de vecinos, a veces, queremos aumentar la potencia de luz contratada: ¿Qué debemos hacer? Y damos las claves para escoger disfraces, tras muchas quejas con los comprados el pasado Halloween.

SIN LETRA PEQUEÑA (30/10/2018) - Entrega de premios de la fase autonómica de Consumópolis 13.

Con INCOEX hablaremos sobre Consumópolis, un concurso escolar que promueve buenos hábitos de consumo entre nuestros chavales. Cada 31 de octubre se celebra el Día Mundial del Ahorro. Que las nuevas generaciones sean conscientes de la importancia de practicar esta sana costumbre es vital para la supervivencia del planeta. Preguntamos a nuestros niños qué gestos hacen en este sentido. También les daremos las claves para ahorrar en sus comunidades de vecinos. Y hablaremos del pan y les enseñaremos a distinguir si lo que compramos es realmente lo que las marcas nos venden.

SIN LETRA PEQUEÑA (23/10/2018) - Convocatoria del VII Concurso de Belenes de material de desecho "Monta tu Belén".

Hablamos sobre la convocatoria que el consorcio extremeño de información al Consumidor lanza para el VII Concurso de Belenes de material de desecho "Monta tu Belén". Además os damos toda la información sobre la devolución de las deducciones de maternidad. Atentos a las recomendaciones para llevar mejor el frío. ¿Por qué la dieta mediterránea es beneficiosa para el medioambiente? De todo esto hablamos en el programa de hoy.

SIN LETRA PEQUEÑA (16/10/2018) - Problemática que plantea iDENTAL.

Esta semana entre otros temas de consumo hablamos de iDENTAL y lo que ha supuesto para los consumidores, actualizando la información. ¿Como debe actuar alguien que se encuentre entre los afectados?

SIN LETRA PEQUEÑA (09/10/2018) - Compra y etiquetado de productos ibéricos.

El programa de esta semana aborda temas como la subida de la luz, la compra de productos ibéricos y cómo evitar que nos den gato por liebre, consejos cuando tenemos una fuga de agua y derechos en telecomunicaciones.

SIN LETRA PEQUEÑA (24/07/2018) - SEGURIDAD EN JUGUETES ACÁTICOS.

En este programa hablamos de ¿qué son y qué no son juguetes acuáticos? Explicamos en qué consiste el etiquetado de este tipo de juguetes. Cómo deben aparecer las advertencias en los juguetes acuáticos y su correspondiente embalaje. Hablamos también sobre cláusulas abusivas de entidades financieras. Os damos unos consejos a la hora de contratar un seguro.

SIN LETRA PEQUEÑA (17/07/2018) - NUEVO ESTATUTO DE LOS CONSUMIDORES DE EXTREMADURA (Segunda parte).



El Estatuto vigente es de 2001 y está bastante obsoleto, no está adaptado a la evolución que ha sufrido España y los mercados así como las nuevas formas de relaciones comerciales entre proveedores y consumidores.

SIN LETRA PEQUEÑA (10/07/2018) - NUEVO ESTATUTO DE LOS CONSUMIDORES DE EXTREMADURA (Primera parte).

El Estatuto vigente es de 2001 y está bastante obsoleto, no está adaptado a la evolución que ha sufrido España y los mercados así como las nuevas formas de relaciones comerciales entre proveedores y consumidores.

SIN LETRA PEQUEÑA (03/07/2018) - Servicio de las familias que se encuentren en riesgo de ejecución inmobiliaria

La Junta de Extremadura, a través de su Instituto de Consumo, y en colaboración con las Diputaciones y los Colegios Profesionales de ambas provincias, ha dispuesto, al Servicio de las familias que se encuentren en riesgo de ejecución inmobiliaria como consecuencia del impago de su cuota hipotecaria o de la renta de su alquiler, una red de 24 puntos de atención presencial distribuidas por todo el territorio de nuestra Comunidad Autónoma.

SIN LETRA PEQUEÑA (26/06/2018) - Seguros

Los seguros están para paliar en parte las consecuencias de los accidentes siniestros y otros imponderables que nos encontramos en nuestras vidas. Les hablamos de ellos en profundidad y les damos las claves para presentar quejas o reclamaciones si tienen algún problema con los seguros que contraten. Diferenciamos entre conceptos como qué es una prima, o una póliza. En el programa de hoy les damos algunos consejos útiles a la hora de contratar algún seguro. Desglosamos algunas cláusulas abusivas que tienen que ver con las entidades bancarias y nuestro “eco-consejo” de hoy está relacionado con el calor.

SIN LETRA PEQUEÑA (19/06/2018) - Gastos de formalización de la hipoteca

Cada día detectamos muchas vulneraciones en los derechos de los consumidores, en este programa hablamos de cómo reclamar los gastos de formalización de la hipoteca. Seguimos contándoles más a cerca de las cláusulas suelo y en materia de seguro les hablamos de algunos fraudes que se cometen y qué consecuencias tienen para los asegurados. Con la llegada del calor tenemos que estar preparados para ahorrar en la factura de la luz con sencillos gestos que podemos poner en práctica.

SIN LETRA PEQUEÑA (12/06/2018) - Fraude masivo de venta de productos electrónicos en Extremadura.

En este programa hablamos del fraude masivo de venta de productos electrónicos, llevado a cabo desde páginas web que operaban desde nuestra Comunidad Autónoma, pero que han afectado a muchos consumidores de todo el ámbito nacional. De cómo ha actuado el Instituto de Consumo de Extremadura, a través del Servicio de Control de Mercados, para protegernos de este fraude de compra online. Hablamos de cláusulas suelo, su concepto y si son o no legales. En materia de seguros, hablamos de accidentes de tráfico ya que se acercan las vacaciones y debemos tener precaución.

SIN LETRA PEQUEÑA (05/06/2018) - Requisitos de seguridad prendas de baño.



Se acerca el periodo de baños y empezamos a comprar los bañadores que llevarán nuestros hijos. Es importante fijarnos en una serie de requisitos de seguridad. De este tema nos hablan desde el Laboratorio de Consumo de Extremadura. Hablaremos de cláusulas bancarias abusivas y de algunas curiosidades del mundo del seguro. En nuestro Eco consejo informamos de una alerta de seguridad en algunos modelos de vehículos, en sus cinturones traseros.

SIN LETRA PEQUEÑA (29/05/2018) - Sistema arbitral de consumo de Extremadura.

Nos acercamos al Sistema arbitral de consumo. Les contamos todos los detalles de qué es y cómo funciona. Es muy útil para resolver conflictos, en este ámbito, sin necesidad de pasar por el juzgado. Desmitificaremos los términos Natural y 100 x 100 carne que encontramos en muchas etiquetas. También haremos una aproximación a una campaña de ahorro de agua que la Junta de Extremadura va a poner en marcha este verano.

SIN LETRA PEQUEÑA (22/05/2018) - Memoria de actividades de 2017 del INCOEX.

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 2017 donde se explican las acciones desarrolladas por este organismo. Además abordamos cuáles son las garantías que podemos contratar en los seguros de accidente. Y además les hablamos de las ventajas de los coches híbridos.

SIN LETRA PEQUEÑA (15/05/2018) - Etiquetado de los productos alimentarios.

Las etiquetas de los productos alimentarios nos dan una información que es vital para saber si se ajustan a nuestras necesidades nutricionales o si pueden perjudicar nuestra salud. Es muy importante saber leerlas para conocer su composición, fecha de caducidad o procedencia. Les contamos algunas de las cláusulas que jueces han visto abusivas en contratos bancarios. Además, contratar un seguro de accidentes puede ayudarnos ante una situación sobrevenida en nuestra salud. Y les damos algunos datos sobre la campaña de la renta y el inicio del modo presencial.

SIN LETRA PEQUEÑA (08/05/2018) - Servicio de Control de Mercados del INCOEX.

¿Qué es y para qué sirve el Control de Mercados? Desmitificamos los términos bajo contenido en azúcar y light que encontramos en muchas etiquetas. ¿Sabes qué es el seguro decenal? o ¿Cómo ahorrar en nuestras comunidades de vecinos en la factura de la luz?

SIN LETRA PEQUEÑA (01/05/2018) - Red de alertas.

Existe un sistema de alertas que garantiza la seguridad del consumidor cuando adquiere un producto. Si se detecta algún fallo se analiza y, si es necesario, se retira del mercado e incluso se destruye. Además hablaremos sobre cláusulas abusivas en materia de vivienda. En nuestro espacio dedicado a los seguros hablaremos de drones y de cómo muchos futbolistas o modelos aseguran determinadas partes de su cuerpo.

SIN LETRA PEQUEÑA (24/04/2018) - Compras a través de Internet.

Comprar a través de Internet puede producirnos cierto temor. Para que lo hagamos de forma segura, esta semana, en Sin Letra Pequeña, les damos todas las claves. Además



desmontaremos los falsos mitos en torno a la expresión "bajo valor energético", que encontramos en muchas etiquetas de productos que consumimos a diario.

SIN LETRA PEQUEÑA (17/04/2018) - Consumópolis.

Consumópolis es un concurso escolar que pretende crear consumidores responsables desde la infancia. En Sin Letra Pequeña damos todos los detalles y, además, esta semana hemos hablado de cláusulas abusivas en vivienda, seguros de vehículos y de cómo combatir la obsolescencia programada.

SIN LETRA PEQUEÑA (10/04/2018) - Bono social de electricidad.

Hasta octubre se puede solicitar el Bono Social de la Electricidad. Permite a ciertos consumidores concretos ahorrar, entre el 25% y el 100%, en la factura eléctrica. Es uno de los temas que se han abordado en nuestro programa junto a otros muchos.

SIN LETRA PEQUEÑA (03/04/2018) - Venta a domicilio o fuera del establecimiento.

En esta ocasión os hablamos de la venta a domicilio, de la campaña de la renta, del aceite de palma y os contamos algunas curiosidades de coberturas del seguro de vehículos.

SIN LETRA PEQUEÑA (27/03/2018) - Viajes.

¿Vas a volar en Semana Santa o próximamente? Te contamos qué puedes hacer si surgen inconvenientes como overbooking o cancelaciones. Además en Sin Letra Pequeña ponemos ejemplos de algunas cláusulas abusivas que han introducido empresas de telefonía en sus contratos y a las que la justicia ha puesto coto. En nuestra sección de seguros te damos los pasos a seguir si tienes un siniestro debido a inclemencias del tiempo. Y os enseñamos unos trucos para ahorrar en la cesta de la compra.

SIN LETRA PEQUEÑA (20/03/2018) - Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

"El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, que acerca a las pequeñas poblaciones todo lo necesario para proteger los derechos de los consumidores. Las cláusulas abusivas. Cómo los seguros nos ayudan ante desastres naturales. Reflexionar sobre la cantidad de agua que se requieren para producir alimentos que tomamos a diario."

SIN LETRA PEQUEÑA (13/03/2018) - Día Mundial de los Derechos de los Consumidores

"Día Mundial de los Derechos de los Consumidores. Importancia de leer las etiquetas de los productos que consumimos. Ejemplos de situaciones que nos cubre el seguro del hogar. Y cuánto podemos ahorrar gracias a las bombillas Led".

SIN LETRA PEQUEÑA (06/03/2018) - Sistema extrajudicial de resolución de conflictos.

Sistema extrajudicial de resolución de conflictos. También hablamos de las etiquetas y su importancia, de las coberturas de los seguros de Hogar y del ahorro en agua, pequeños gestos que consiguen grandes cosas."

SIN LETRA PEQUEÑA (27/02/2018) - Hojas de reclamaciones del INCOEX.



"Hojas de reclamaciones y cómo presentarlas, derecho de desistimiento, seguro del hogar y claves para ahorrar en la factura de la luz."

SIN LETRA PEQUEÑA (20/02/2018) - **QUEJA, RECLAMACIÓN y DENUNCIA**

"Diferencia entre los conceptos de QUEJA, RECLAMACIÓN y DENUNCIA, correo electrónico, las claves para contratar un buen seguro del hogar y trucos para ahorrar cocinando".

SIN LETRA PEQUEÑA (13/02/2018) - **Consejos del INCOEX para el periodo de rebajas.**

"Rebajas, derechos de consumo, seguro del hogar, ahorrar en la cocina".

SIN LETRA PEQUEÑA (06/02/2018) - **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. Hablamos también de seguros y ahorro en calefacción Este y otros temas en materia de consumo en nuestro programa de hoy.

Todos estos programas están accesibles en el apartado de Medios de Comunicación en la web del INCOEX.



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

