

2021

INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA

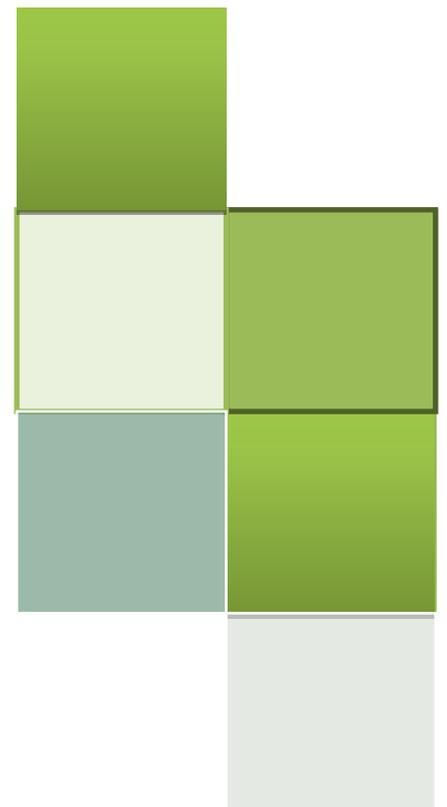
MEMORIA DE ACTIVIDADES





MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2021

INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA





Índice

I. INTRODUCCIÓN

II. CALIDAD, ESTRUCTURA Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR INCOEX

II.1- PLANES ESTRATÉGICOS, SISTEMAS DE CALIDAD, PROCEDIMIENTOS NORMALIZADOS Y DIRECTRICES DE TRABAJO

- A. Planes estratégicos
- B. Sistemas de Calidad
- C. Procedimientos normalizados y directrices de trabajo

II.2- DISPONIBILIDAD DE MEDIOS E INVERSIONES

- A. Presupuesto de INCOEX
- B. Recursos humanos
- C. Formación

II.3- COORDINACIÓN, COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN CON OTROS ORGANISMOS Y ADMINISTRACIONES

- A. Consorcio extremeño de información al consumidor
- B. Coordinación y cooperación con otros organismos y administraciones

II.4- DIGITALIZACIÓN DE SISTEMAS, PROCEDIMIENTOS E INFORMACIÓN

III. ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS

III.1.- CONCILIACIÓN/NEGOCIACIÓN ASISTIDA EN CONSUMO

III.2.- SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO

IV. PREVENCIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA DEL MERCADO

IV.1.- INSPECCIÓN Y CONTROL DE BIENES Y SERVICIOS

IV.2.- LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD DE INCOEX

IV.3.- RED DE ALERTAS

IV.4.- POTESTAD SANCIONADORA

IV.5.- NORMATIVA

V. INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO. PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA

V.1.- CAMPAÑAS DIVULGATIVAS Y FORMATIVAS

V.2.- COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN CON LAS ASOCIACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS Y RESTO DE AGENTES SOCIALES

VI. DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

VI.1.- SITIOS WEB DE CONSUMO

VI.2.- REDES SOCIALES

VI.3.- MEDIOS DE COMUNICACIÓN TRADICIONALES



MEMORIA DE ACTIVIDADES INCOEX 2021

I. INTRODUCCIÓN

La transparencia y el acceso a la información deben ser ejes fundamentales de toda acción pública. Sólo cuando la acción de los organismos públicos se somete a escrutinio, cuando la ciudadanía puede conocer cómo se toman las decisiones que les afectan, cómo se manejan los fondos públicos o bajo qué criterios actúan sus instituciones podremos hablar del inicio de un proceso en el que los poderes públicos comienzan a responder a una sociedad que es crítica, exigente y que demanda participación de los poderes públicos.

A través de la presente publicación de Memoria de actividades, el Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX) cumple los mandatos establecidos en el artículo 45.3 de la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura y artículo 6 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, poniendo a disposición de gestores, profesionales del sector empresarial y asociaciones, ciudadanía y público general, la memoria de las actuaciones realizadas en defensa de las personas consumidoras durante esta anualidad 2021. Se lleva a cabo en forma de publicación actualizada y accesible en formato electrónico a través de su página web de la Junta de Extremadura¹.

Asimismo, en diciembre de 2021 se aprobó el II Plan Marco de Consumo de Extremadura (II PMCE), continuación y mejora del compromiso formal de organización, ordenación, desarrollo y monitorización de la actividad de consumo en Extremadura, optimizando los recursos disponibles y siendo instrumento eficaz para guiar las acciones en defensa de los derechos de las personas consumidoras a partir del año 2021 y hasta 2028.

En este ámbito, la presente Memoria de actividades es instrumento indispensable que acompaña al Informe de seguimiento anual del II PMCE, lográndose así con ambos el adecuado seguimiento y evaluación que permita la verificación y actualización de sus contenidos. Para ello, en el contenido de esta Memoria se incluye información esencial relacionada con la efectiva ejecución de las líneas estratégicas que conforman, a su vez, sus respectivos ejes y objetivos estratégicos, permitiendo de esta forma una efectiva comprobación del grado de consecución de cada uno de los criterios de evaluación considerados.

¹ <https://saludextremadura.ses.es/incoex/>



II. CALIDAD, ESTRUCTURA Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

II.1 PLANES ESTRATÉGICOS, SISTEMAS DE CALIDAD, PROCEDIMIENTOS NORMALIZADOS Y DIRECTRICES DE TRABAJO

Con la finalidad de dar cumplimiento a la normativa en el marco de la información, calidad, seguridad y protección del consumidor, es imprescindible el desarrollo y ejecución de planes estratégicos.

Así, una planificación estratégica permitirá concretar en objetivos la misión de INCOEX atendiendo a la realidad interna y externa. Para alcanzar estos objetivos se llevará a cabo una ordenación de los medios y definición de las líneas de actuación estratégica (acciones, recursos humanos y materiales, tiempos,...).

Del mismo modo, en el ámbito del sistema de gestión y funcionamiento de INCOEX, es necesario estandarizar y normalizar los procesos de trabajo del personal en los distintos ámbitos de actuación de INCOEX mediante documentos que establezcan unas determinadas pautas, normas o reglas que describen de forma específica las actividades y secuencia a realizar en su sistemática de trabajo. Estos documentos pueden adoptar, principalmente, la forma de instrucciones o procedimientos normalizados de trabajo (PNTs) que definirán, entre otras circunstancias las actuaciones a desarrollar, su justificación y normativa aplicable, los criterios de organización y planificación, los medios disponibles así como la identificación de quiénes deben realizar las distintas actividades y velar por su cumplimiento.

Los principales objetivos y ventajas del trabajo organizado en base a instrucciones y PNTs son:

- Contribuye a planificar, estructurar y sistematizar los procesos a realizar y las actividades relacionadas.
- Supone una mejora en la organización y ejecución de las actividades, de una forma más lógica y ordenada de acuerdo a los objetivos que se persiguen.
- Ayuda a conseguir una uniformidad y repetitividad en los procesos, a reducir la improvisación negativa y a fomentar el correcto uso de los medios y recursos a emplear.
- Facilita el trabajo al personal, al contar con una guía y criterios en su trabajo.
- Facilita la formación e incorporación de nuevo personal a los procesos.
- Contribuye al seguimiento y control de las operaciones.

Todo ello redunda en una mejor organización, claridad en las responsabilidades y criterios de actuación y en definitiva contribuye a asegurar la calidad y efectividad.

A. PLANES ESTRATÉGICOS

En 2021, INCOEX ha dispuesto de los siguientes planes estratégicos de actuación, permitiendo de esta forma el cumplimiento eficaz de los objetivos estructurales marcados.



➤ II Plan Marco de Consumo de Extremadura

El II Plan Marco de Consumo de Extremadura pretende ser la continuación y mejora del compromiso formal de organización, ordenación, desarrollo y monitorización de la actividad de consumo en Extremadura, optimizando los recursos disponibles y siendo instrumento eficaz para guiar las acciones en defensa de los derechos de las personas consumidoras a partir del año 2021 y hasta 2028. En definitiva, mantenerse como instrumento vertebrador y de cohesión social que coadyuve de manera eficaz a la protección y desarrollo personal, social y comunitario de las personas consumidoras de Extremadura.

Así, tras un diagnóstico de los problemas y necesidades actuales de las personas consumidoras, pudieron identificarse los ejes y objetivos estratégicos sobre los que planificar y ejecutar las principales acciones durante el próximo periodo 2021-2028, en coherencia con la magnitud; impacto social y vulnerabilidad del problema o necesidad. Cada uno de estos ejes estratégicos se concreta en líneas estratégicas de actuación que permiten su desarrollo, seguimiento y consecución.

- El eje estratégico I coincide con la MEJORA DE LA CALIDAD, ESTRUCTURA Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA

Principales líneas de actuación:

- autoevaluación de la prestación de servicios y la elaboración, mantenimiento y desarrollo de planes estratégicos, sistemas de calidad, procedimientos normalizados y directrices de trabajo;
- consolidar la estructura de INCOEX mediante la disponibilidad de medios adecuados y suficientes, optimizando los recursos existentes e impulsando la digitalización de los procesos;
- potenciar la coordinación y colaboración con otros organismos e instituciones públicas, afianzando la colaboración con las entidades locales en el ámbito de la información y atención de las personas consumidoras.

- El eje estratégico II tiene como prioridad la ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS, así como la PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS y el ámbito normativo.

Principales líneas de actuación:

- desarrollar y mejorar la atención e información de las personas consumidoras extremeñas;
- efectiva ejecución de los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos en materia de consumo mediante la optimización de la conciliación/negociación asistida, prestando especial atención en el ámbito rural;
- desarrollar actuaciones que permitan el perfeccionamiento en la inspección y control de bienes y servicios, otorgando especial atención al comercio electrónico;
- consolidación del laboratorio de control de calidad de INCOEX, que persigue la protección de la población infantil;
- implementación de mejoras en el procedimiento de red de alertas y
- mejora de la eficacia del ejercicio potestad sancionadora para la corrección del mercado.

- El eje estratégico III confirma la importancia de la INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN en materia de consumo, junto con la participación de la ciudadanía.

Principales líneas de actuación:

- promoción de campañas divulgativas y formativas, priorizando el contenido sobre pautas de consumo seguro, responsable y sostenible y las dirigidas a colectivos de especial protección;
- mejora de la información, formación y educación en el comercio electrónico;



- actuaciones coordinadas y promoción de la colaboración con los agentes sociales, las asociaciones de personas consumidoras y el Consejo de Consumo de Extremadura;
- fomento de las acciones de colaboración e información con el sector empresarial como parte integrante de las relaciones de consumo.
- identificación de posibles cambios y/o tendencias en las necesidades y hábitos de consumo de la ciudadanía;
- elaboración y difusión de la carta de servicios de INCOEX.

- El eje estratégico IV establece como prioridad la DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN.

Principales líneas de actuación:

- potenciación de los sitios web de consumo;
- incremento de la visibilidad de consumo en las redes sociales y
- afianzamiento de la presencia de consumo en los medios de comunicación tradicionales.

➤ Plan anual Inspección de INCOEX 2021

El título II de la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura regula la inspección y control de bienes y servicios, observando los principios de legalidad, objetividad, proporcionalidad, coordinación y eficacia. De esta forma, la actividad inspectora desarrollada por el Instituto de Consumo de Extremadura (en adelante INCOEX) se configura como una herramienta fundamental para garantizar la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, su seguridad, salud y legítimos intereses económicos.

Entre las novedades introducidas por esta Ley, su artículo 56, establece la obligación por parte de la Administración autonómica de la elaboración del Plan anual de vigilancia del mercado, en el cual se incluirán actuaciones de control e inspección sobre los bienes y servicios que hayan sido puestos a disposición de la persona consumidora, sin perjuicio de otras medidas que pudieran resultar oportunas. También la existencia de otras actividades de control como los estudios y la prospección de mercado, a fin de retroalimentar este plan anual.

Es importante la transparencia y publicidad que afecta a este Plan pues el mismo artículo advierte que de su contenido y resultados se informará a las entidades u órganos representativos de los intereses de las personas consumidoras y de los empresarios. También para la mejora de los sectores afectados y de los intereses generales de las personas consumidoras se podrá hacer publicidad del resultado de estas actividades. Es por ello que se ha procedido a dar publicidad de este Plan mediante su publicación en la web de INCOEX y nota de prensa con destino a distintos medios de comunicación tradicional y RRSS.

Entre los OBJETIVOS GENERALES que persigue cumplir el Plan de inspección 2021 destacan los siguientes:

1. Que los productos y servicios puestos a disposición de los consumidores sean seguros y su uso no presente riesgos para la salud.
2. Que los productos y servicios incorporen el etiquetado y la información objetiva y suficiente sobre sus características esenciales, y que toda esa información figure en lengua castellana.
3. Que se ofrezca información al consumidor del precio total de los bienes o servicios con carácter previo a su adquisición o contratación, de forma clara y fácilmente identificable.
4. Que los comerciantes y empresarios implicados en las relaciones de consumo incrementen el nivel de cumplimiento y respeto de la normativa legal aplicable.
5. Que la oferta, información y publicidad de bienes y servicios sea veraz, objetiva y cierta y que no incorpore o silencie datos que puedan inducir a error al consumidor o limitar sus derechos.



6. Que se entregue a los consumidores una factura o recibo de los pagos efectuados donde conste, como mínimo, la identidad personal o social y fiscal del proveedor, la cantidad abonada, el concepto por el que se satisface y la fecha.
7. Que todo bien de naturaleza duradera esté garantizado de acuerdo con la normativa legal.
8. Que en las condiciones generales de contratación no se incluyan cláusulas abusivas
9. Que se respete el derecho a presentar reclamaciones por parte de los consumidores mediante hojas oficiales y además estén debidamente anunciadas. También la disponibilidad de servicios de atención al cliente en los términos legalmente exigidos.
10. Y, en general, que se respeten los derechos que tengan reconocidos los consumidores conforme a lo dispuesto en la normativa legal vigente.

Para llevar a término el cumplimiento de estos objetivos se realizan los siguientes TIPOS DE ACTUACIONES:

1. Actuaciones de localización y retirada del mercado de productos peligrosos incluidos en red de alerta.
2. Campañas de inspección programadas.
3. Tomas de muestras de productos, que tienen como objetivo primordial comprobar en determinados productos, entre otros aspectos, su composición, calidad, información, requisitos de seguridad,...
4. Control Sistemático, en los que se toma un número de muestras de productos que permita un estudio del mercado sobre su cumplimiento de la normativa vigente, con el fin de desarrollar acciones futuras sobre los problemas detectados.
5. Inspecciones no programadas que tienen su origen en denuncias y reclamaciones.
6. Otras que puedan sobrevenir en el curso del año.

PLAN DE INSPECCIÓN 2021

El Plan de inspección 2021 es el resultado de las propuestas de programación general de actividades inspectoras elaboradas bien directamente por INCOEX, bien con la colaboración del Ministerio competente en materia de consumo, el Laboratorio de Control de Calidad y el Laboratorio CICC.

Para ello, se han tenido en cuenta los sectores en los que se ha detectado mayor número de incumplimientos en años anteriores, las reclamaciones/denuncias interpuestas por los consumidores, la nueva normativa de aplicación o modificaciones legales que regulan el ejercicio de las actividades económicas y los derechos de los consumidores, los sectores que no se han inspeccionado anteriormente de forma específica y cualquier otra considerada de interés por el INCOEX.

Para el año 2021 se programaron inicialmente las siguientes campañas de inspección que afectan a los 3 sectores en los que este Instituto puede ejercer sus competencias, alimentos, productos industriales y servicios. En cada uno de ellos el alcance puede encontrarse limitado, por ejemplo, en alimentos, en cuyo caso se limita al etiquetado principalmente:



1.- NACIONALES: en colaboración con el Ministerio y/o el resto de CCAA, incluidas aquellas realizadas en el marco acciones de la UE en las que participe España. Pueden ser de carácter:

- Generales, sobre determinados sectores o productos, con la finalidad de verificar requisitos mínimos o aspectos generales (etiquetado obligatorio, publicidad,...).
- Específicas, sobre un sector o producto concreto y con unos parámetros de control muy definidos.
- Europeas, impulsadas por la UE y las que INCOEX participa junto con el Ministerio y otras CCAA sobre un determinado sector/producto, con unos parámetros de control muy definidos.

ALIMENTOS

- Control de la información obligatoria en el etiquetado de un alimento del país de origen o el lugar de procedencia del ingrediente primario, cuando se menciona el origen del alimento y este no coincide con el del primer ingrediente.
- Control de la información suministrada al consumidor en alimentos envasados: etiquetado y composición
- Control del Comercio Electrónico de Alimentos: Información Alimentaria, Publicidad y Condiciones Generales de Contratación
- Aceite de Oliva, especial consideración al Aceite de Oliva Virgen y Virgen Extra: Etiquetado y Composición
- Preparados Cárnicos Frescos (“Burguer Meat”, Hamburguesas, Longaniza, Adobados, Empanados...). Etiquetado e Identificación de Especies
- Quesos. Control de Etiquetado e Identificación de Especies en Quedos de Oveja/Cabra y verificación del contenido de sal en aquellos que hagan declaraciones en relación a la presencia de reducción de sal.
- Miel Monofloral y Mil Flores. Verificación del Etiquetado y Parámetros de Calidad.
- Azafrán y Pimentón: Etiquetado, Origen y Composición (Materias Extrañas).
- Bollería Industrial Infantil.
- Pan Integral: Etiquetado, Características y Composición.
- Atún. Etiquetado y Composición (Determinación especies).

PRODUCTOS INDUSTRIALES

- Etiquetado de Prendas Textiles
- Disfraces, Caretas y Máscaras: Etiquetado y Seguridad
- Control de Guirnaldas Luminosas
- Juguetes Compuestos de Piezas de Construcción
- Detergentes Líquidos para ropa en envases solubles de un solo uso
- Gasolina
- Gomas de borrar con apariencia de alimento

SERVICIOS

- Aceptación de cuentas europeas para la domiciliación de servicios
- Control de la información suministrada al consumidor en el alquiler y venta de pisos en relación con el certificado y etiquetado de eficiencia energética.
- Control de la publicidad y la contratación on-line de los servicios de telecomunicaciones voz y datos.
- Autoescuela o escuelas particulares de conductores.
- Control de Contratos de alquiler de inmobiliarias.
- Contratación de las páginas web de Intermediación de Servicios (Reservas Alojamiento, Compras Billetes de Avión...)



2.- AUTONÓMICAS:

REGIONALES, sobre determinados aspectos que afectan a distintos sectores/productos y que se desarrollan durante todo el año, entre otras:

- Cláusulas Abusivas
- Comercio Electrónico
- Establecimientos: identificación del establecimiento y comprobación documental (incluyendo bazares y tiendas de bajo precio)
- Mercado de Precios y Escaparates
- Hipermercados, Grandes almacenes y Grandes superficies especializadas. 1.- Mercado de precios de ofertas y promociones en establecimiento. 2.- Ofertas y promociones publicitarias.
- Seguridad de Juguetes
- Comprobación de Alertas
- Calidad Diferenciada
- Productos Ecológicos en establecimientos de venta directa al consumidor final
- Control de la Cadena Alimentaria
- Productos Ibéricos

ESTACIONALES, vinculadas a determinados productos/sectores y periodos de mayor venta, entre otras:

- Rebajas de invierno
- Rebajas de verano
- Etiquetado, presentación y publicidad sobre productos
- Seguridad de productos (cuerdas y cordones en trajes de baños infantiles)
- Disfraces
- (Disfraces para niños de edad inferior a 12 meses y niños mayores de 14 años)
- Material Escolar

ACTUACIONES ESPECÍFICAS, sobre determinados sectores/productos, principalmente, como consecuencia de denuncias presentadas por los consumidores, órdenes de servicio o la participación de INCOEX en actuaciones coordinadas con otros organismos.

- Telecomunicaciones, sobre Información precontractual y contratación
- Centros de estética
- Talleres de Vehículos
- Servicios de Reparación de Aparatos de Uso Doméstico (SAT)
- Comercio Minorista
- Bebidas Espirituosas

B. SISTEMAS DE CALIDAD

El Laboratorio de Control de Calidad de INCOEX, acreditación nº: 1333/LE2478 otorgada por la Entidad nacional de Acreditación (ENAC), mantiene en esta anualidad 2021 el desarrollo de su actividad en cumplimiento de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma UNE-EN ISO/IEC 17025:2017 "Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración".

Así se confirma a través de su Anexo técnico de alcance acreditado (<https://www.enac.es/documents/7020/f0883127-9f5e-4a0f-ace9-d2b0d26e1300>).



C. PROCEDIMIENTOS NORMALIZADOS Y DIRECTRICES DE TRABAJO

Durante el 2021, INCOEX ha seguido en su actuación instrucciones o procedimientos normalizados de trabajo previamente acordados, principalmente los relacionados con:

- Documentos de planificación y protocolos de campañas de inspección, en el marco del Plan anual de inspección de INCOEX 2021.
- Instrucción 1/2019 de Comercio electrónico.
- Procedimientos normalizados técnicos de control del Ministerio y CCAA (Calidad diferenciada; Aceite; Información alimentos envasados/sin envasar; Toma de muestras; Inspección;...).
- Documentos de trabajo y Guías de la Comisión Europea (Prácticas Desleales; Cláusulas abusivas; Derechos de los consumidores; Indicación de precios,...)
(<https://eur-lex.europa.eu/homepage.html?locale=es>)
- Interpretaciones normativas en materia de consumo publicadas por el Ministerio. Procedimiento 8ª Conferencia Sectorial de Consumo.
(<https://www.mscbs.gob.es/consumo/normativa/normativas/home.htm>)
- Nota informativa interna 11/03/19 sobre presentación de reclamaciones y servicios de atención al cliente tras la aprobación de la Ley 6/2019.
- Nota informativa interna sobre atención inicial de las reclamaciones en sectores específicos.

Asimismo, para la organización del trabajo se han tenido en cuenta durante 2021 las siguientes Instrucciones, Circulares y órdenes de servicio:

- Circulares 1 y 2/2021 de 10 de diciembre, sobre la presentación de reclamaciones/denuncias en materia de consumo y solicitudes de hojas de reclamaciones.
- Orden Servicio 25/10/21 sobre registro de consultas SIGLO.
- Resolución 22/10/21 por la que se regula la atención al público mediante Cita Previa.
- Instrucción 2/2016 sobre el desarrollo de actuaciones administrativas en las unidades periféricas del instituto de consumo de Extremadura.
- Nota informativa interna 02/04/19 sobre sistemática de tratamiento de las reclamaciones tras la aprobación de la Ley 6/2019.
- Nota informativa interna 29/04/19 sobre tratamiento de las reclamaciones en materia de Turismo.



II.2 DISPONIBILIDAD DE MEDIOS E INVERSIONES

Entre los principios de actuación y de funcionamiento del sector público, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP) regula expresamente un su artículo 3 que en los medios utilizados para fines institucionales debe tenerse en cuenta la adecuación de los mismos, la economía y la suficiencia. También que la asignación y utilización de los recursos públicos debe ser de manera eficiente y, finalmente, la necesidad de que exista cooperación, colaboración y coordinación entre las AAPP.

Pues bien, es premisa fundamental advertir que la eficacia de las medidas de protección a las personas consumidoras no sólo depende del desarrollo de normativa y ejecución de actuaciones que permitan el efectivo reconocimiento y protección de sus derechos e intereses económicos legítimos, sino que depende primordialmente de la disponibilidad de suficientes recursos humanos capacitados y medios materiales, según la evolución y adaptación continua que sufre el ámbito del consumo en la sociedad.

Entre otra normativa comunitaria y nacional que también regula esta directriz, la nueva Agenda Europea del Consumidor establece que *“Los Estados miembros deben asegurarse de que se disponga siempre de recursos financieros suficientes para dotar a las autoridades de vigilancia de mercado del personal y el equipamiento adecuados. Para que la actividad de vigilancia del mercado sea eficiente hacen falta muchos recursos, de modo que han de proporcionarse recursos estables y a un nivel que se ajuste a las necesidades de ejecución de las normas en cualquier momento”*.

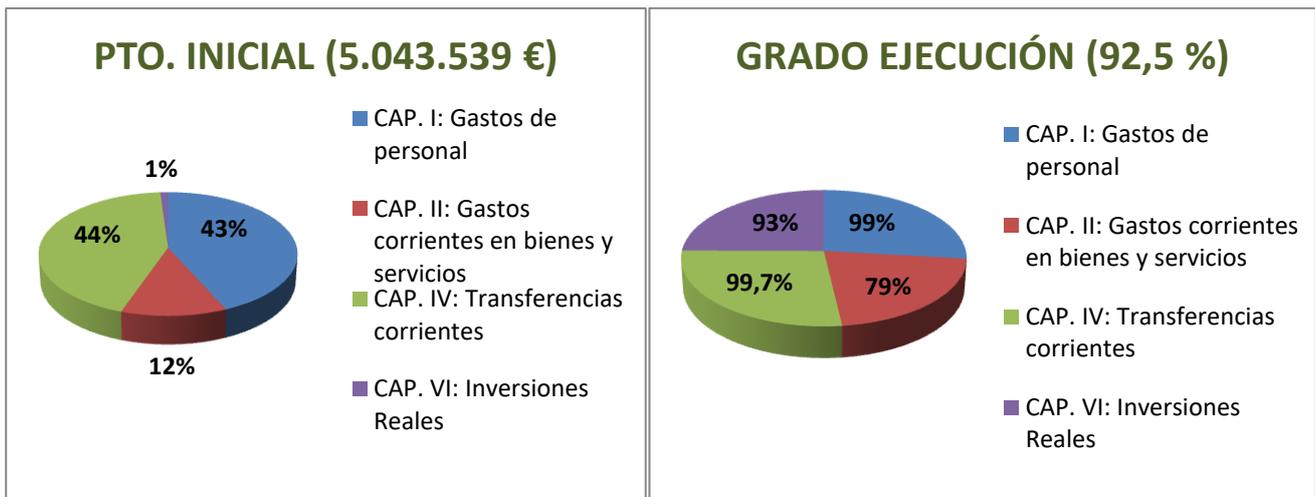
Asimismo resulta indispensable el diseño y ejecución de acciones formativas continuas que potencien internamente la asimilación y actualización de conocimientos en temas emergentes y de importancia en el ámbito del consumo, en coherencia con el refuerzo de las habilidades y mejora de la aptitud de los profesionales de consumo.

El fortalecimiento de estas competencias y la capacitación laboral son decisivos para el ejercicio de la actividad profesional conforme a las exigencias y adaptaciones que la evolución del consumo y demanda de la ciudadanía imponen en cada momento, coadyuvando así al eficaz cumplimiento de los objetivos establecidos en este II PMCE.

A. PRESUPUESTO

En este apartado se publican el presupuesto anual de INCOEX, con descripción de las principales partidas presupuestarias e información actualizada y comprensible sobre su estado de ejecución.

CAPITULOS	PTO. INICIAL (€)	MODIFICACIONES (€)	PTO. DEFINITIVO (€)	PTO. EJECUTADO (€)	GRADO EJECUCIÓN (%)
CAP. I: Gastos de personal	2.184.280	-115.934,00	2.068.345,00	2.053.416,34	99,28
CAP. II: Gastos corrientes en bienes y servicios	607.067	3.118,41	610.185,41	481.803,83	78,96
CAP. IV: Transferencias corrientes	2.199.060	-116.787,95	2.082.272,05	2.076.348,12	99,72
CAP. VI: Inversiones Reales	53.132	114.501,05	167.633,00	154.587,88	92,22
TOTAL PRESUPUESTO	5.043.539	- 115.102,61 €	4.928.435,4	4.766.156,17	92,55



Los principales proyectos de gastos que han permitido el adecuado funcionamiento del organismo, así como la efectiva ejecución de sus funciones y cumplimiento de objetivos planificados son:

PROYECTOS	IMPORTES (€)
Gastos de personal	2.184.280
Consortio Extremeño de Información al Consumidor	1.780.605
Apoyo a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Extremadura	250.000
Ayudas a la investigación	39.627
Consejo de Consumidores de Extremadura	5.000
Fomento de Actividades de la Junta Arbitral de Consumo	26.812
TOTAL	4.316.698,03

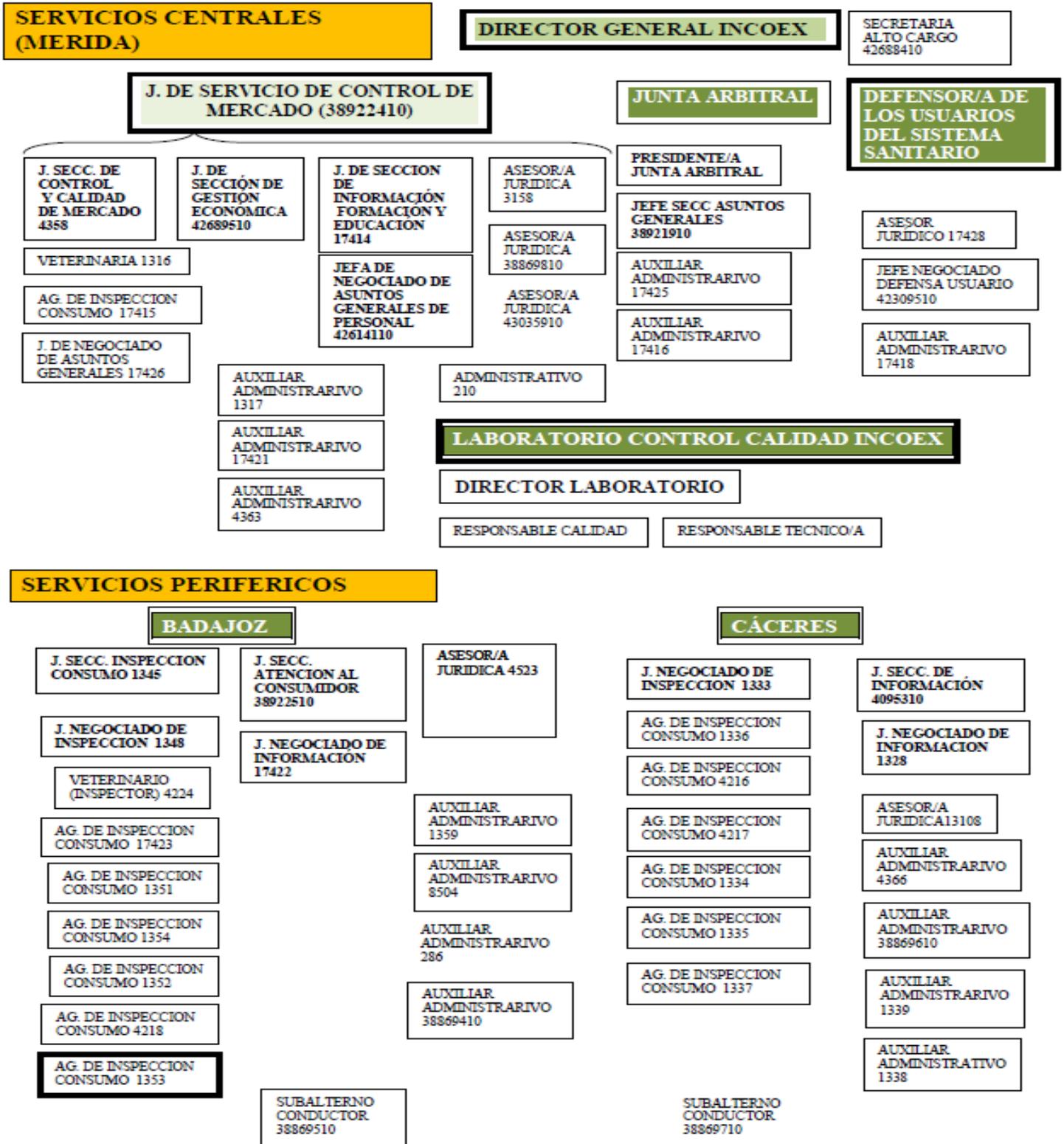
B. RECURSOS HUMANOS

Relación de puestos de trabajo (RPT) (actualizada a marzo 2022)

DENOMINACIÓN	Nº
J.SERV. DE CONTROL DE MERCADOS	1
J.SEC. DE INSPECCIÓN DE CONSUMO	1
J.SEC. INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN	1
J.SEC. ATENCIÓN AL CONSUMIDOR	2
J.SEC. CONTROL Y CALIDAD DEL MERCADO	1
J.SEC. DE GESTIÓN ECONÓMICA	1
J.SEC. DE ASUNTOS GENERALES	1
J.NEG. DE INSPECCIÓN	2
J.NEG. DE INFORMACIÓN	2
J.NEG.AA.GG. DEFENSA USU SIST. SANITARIO	1
J.NEG. DE ASUNTOS GENERALES	1
J.NEG. DE ASUNTOS GENERALES DE PERSONAL	1
ASESOR/A JURÍDICO/A	6
VETERINARIO/A	2
ADMINISTRATIVO/A	1
AGENTE DE INSPECCIÓN	13
AUXILIAR DE ADMINISTRACIÓN	14
SUBALTERNO/A-CONDUCTOR/A	2
SECRETARIO/A DE ALTO CARGO	1
TOTAL PERSONAL RPT	54



Organigrama





C. FORMACIÓN

Los cursos/actividades formativas desarrolladas para el personal de INCOEX durante el 2021 han sido:

- **Mercado CE**
- **Cursos en el marco del Plan de Formación Continua Interadministrativo - (PFCI). Ministerio y CCAA:**
<https://www.consumo.gob.es/es/consumo/plan-de-formacion-continua-interadministrativo-pfci>

Área formativa: Específicos determinados colectivos

1. La protección de los intereses económicos y sociales de consumidores y usuarios.
2. La protección del consumidor en la compra y el alquiler de vivienda.
3. Marco competencial en consumo.
4. Nuevos modelos de consumo.
5. Comercio electrónico.
6. Publicidad, redes y derechos de los consumidores.
7. Curso teórico-práctico de formación en habilidades sociales.
8. La protección del consumidor en los sectores estratégicos.
9. La protección del consumidor ante los nuevos productos, servicios y modalidades de venta.
10. Control en los laboratorios de consumo. Métodos.

Área formativa: Jurídico - Procedimental

11. La formación del personal de órganos arbitrales de consumo.
12. Actualización normativa en materia de consumo.
13. Análisis de los centros de formación en consumo.
14. Gestión de reclamaciones.
15. Ley de propiedad horizontal: comunidades de propietarios.
16. Medios de pago electrónicos y protección al consumidor.
17. Contratos con consumidores: transparencia y cláusulas abusivas.
18. Etiquetado de alimentos
19. COVID 19 y derechos de los consumidores.
20. Internet de las cosas: La protección del consumidor en el ámbito de las tecnologías disruptivas.



II.3 COORDINACIÓN, COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN CON OTROS ORGANISMOS Y ADMINISTRACIONES

INCOEX deberá, en el marco de sus respectivas competencias, establecer una adecuada coordinación y colaboración administrativa para asegurar una homogénea protección de los derechos de las personas consumidoras en Extremadura, garantizando la continuidad y la eficacia de esta protección.

A. CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

En cumplimiento de los artículos 7 y 48.5 de la Ley 6/2019, de 20 de febrero, así como atendiendo a los extraordinarios resultados obtenidos hasta el momento, es preciso seguir potenciando y reforzando la cooperación económica, técnica y administrativa ya existente con las entidades locales mediante la figura del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor (en adelante Consorcio).

El Consorcio depende funcionalmente de INCOEX de acuerdo con lo previsto en el artículo 15.1 del Decreto 214/2008, de 24 de octubre, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto de Consumo de Extremadura, permitiendo, de esta forma, optimizar al máximo los recursos públicos disponibles y garantizar una protección eficaz y gratuita para todas las personas consumidoras extremeñas en el ámbito rural, colectivo de especial protección, conforme a lo previsto en el artículo 5.2 de nuestra Ley 6/2019.

Durante 2021 se han mantenido los siguientes convenios de colaboración y acuerdos con las Mancomunidades de municipios y resto de entidades locales para garantizar una atención y protección homogénea de las personas consumidoras en Extremadura:

- Convenio de colaboración entre la Consejería de Sanidad y Consumo de la Junta de Extremadura y la Mancomunidad de municipios Tajo-Salor, para la creación del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor para la prestación del servicio de atención y defensa de la persona consumidora en Extremadura.

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/04/ConvenioConsortioExtremenioInformaConsumidor.pdf>

- Convenio por el que se aprueba la transferencia específica plurianual a favor del consorcio extremeño de información al consumidor para financiar la prestación de servicios en materia de seguridad de los juguetes y otros artículos infantiles, en el ámbito del instituto de consumo de Extremadura, para los ejercicios 2020 a 2023.

Gracias a estos Convenios con la administración local se consolida plenamente en Extremadura una estructura administrativa pública de atención, información, educación y formación a las personas consumidoras. Esta estructura se configura con la existencia de la sede central de INCOEX en Mérida, 2 unidades periféricas de INCOEX en las ciudades de Badajoz y Cáceres, así como 27 Centros Mancomunados de Consumo del Consorcio Extremeño de Consumidores que, en todo caso, tienen la consideración de órganos periféricos que dependen funcionalmente de INCOEX.

De los datos y resultados existentes en las Memorias anuales de actividades, tanto de INCOEX como del Consorcio, publicadas en sus respectivas páginas web, así como de los datos existentes en el sistema de gestión integral de información de este organismo (SIGLO), esta estructura permite:

- cumplir de manera eficaz y eficiente las competencias exclusivas que la administración autonómica ostenta en materia de consumo, según dispone el artículo 9.1.18 de la Ley Orgánica 1/2011, de 28 de enero, de reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de Extremadura.



- prestar de manera efectiva un servicio público de atención e información a toda la ciudadanía extremeña, de manera totalmente gratuita, y de forma integral, mediante la tramitación completa de consultas, reclamaciones y denuncias realizando actuaciones ágiles de conciliación y negociación con las empresas.
- llevar este servicio público a 910.250 habitantes, prácticamente el 100% de la población extremeña susceptible de atención, mejorando la funcionalidad del medio rural y garantizando una prestación de servicios públicos en el territorio con criterios de equidad.
- optimizar los recursos públicos y facilitar el acceso de la población extremeña residente en las zonas rurales, como colectivo de protección especial, a los recursos de los que ya dispone la administración autonómica y que desarrolla en materia de consumo, principalmente, garantizando su pleno acceso a los órganos periféricos que dependen funcionalmente de la Administración autonómica.
- lograr una eficacia y eficiencia que de otra forma no se alcanzaría, evitando que se provoquen duplicidades de sistemas, criterios de gestión o actuación y atención a la ciudadanía de forma no equitativa, repercutiéndoles costes por la atención prestada o redirigiendo sus consultas y reclamaciones a otros organismos públicos al objeto de obtener una satisfacción eficaz sobre sus pretensiones finales.
- lograr que la población rural acceda a una red de oficinas y recursos compartidos de la Administración autonómica y local ya consolidados y ubicados de manera estratégica por la geografía extremeña para remover los obstáculos que genera la distancia y dispersión de las poblaciones, con una amplia experiencia previa conociendo “in situ” sus necesidades y características propias, partícipes de unos mismos criterios de actuación y sujetos a controles y auditorías en su gestión bajo los principios que rigen a las administraciones públicas.
- fomentar el consumo racional y saludable a través de actuaciones de formación, información y atención directa a las personas. También sensibilizando y potenciando la participación, educación y formación ciudadana hacia un cambio de actitudes en pro de un consumo responsable, mediante talleres educativos, charlas informativas, difusión de campañas, etc. sobre temas de interés o actualidad en materia de consumo y con base en las necesidades de cada colectivo, formándolas como personas consumidoras críticas, libres y conscientes.

También a través de esta estructura consolidada se da cumplimiento a la política de “Cohesión social y territorial. Un medio rural con iguales derechos y oportunidades” de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible firmada por el Gobierno de España, cuyo fin es revitalizar nuestro medio rural y afrontar el reto demográfico (Reto 8), la Junta de Extremadura se ha comprometido a formalizar convenios interadministrativos con las mancomunidades de municipios, en su calidad de entidades locales que ejercerán la cooperación administrativa entre la Administración local y la Comunidades Autónomas de conformidad con los principios de cooperación y colaboración recogidos en el artículo 57 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local, en relación con lo dispuesto en los artículos 7, 10 y 44 del mismo texto legal, que permitan garantizar una prestación de servicios públicos en el territorio con criterios de equidad.

Y es que nos encontramos ante actuaciones de prevención, protección, promoción y participación en el ámbito de las personas consumidoras, así como el fomento del consumo racional y saludable, actividades o servicios que trascienden más allá del interés propio de las correspondientes Entidades, si bien inciden o condicionan relevantemente los de dichas Administraciones o, incluso, son concurrentes o complementarios de los de éstas



B. COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN CON OTROS ORGANISMOS E INSTITUCIONES PÚBLICAS

Por otro lado, también se han puesto de manifiesto los enormes beneficios de impulsar y participar en acuerdos y acciones de coordinación y colaboración administrativa con otros organismos e instituciones públicas, en el marco de sus respectivas competencias, con la finalidad de asegurar una homogénea protección de los derechos de las personas consumidoras en Extremadura, garantizando la continuidad y la eficacia de esta protección.

Por ello es necesario fortalecer esta sistemática de actuación e investigar nuevos ámbitos en los que desarrollar esta colaboración interadministrativa, logrando así no solo optimizar los recursos públicos disponibles sino permitiendo obtener con ello una eficacia del más alto nivel en la ejecución de las políticas públicas de consumo.

Durante el 2021 se han llevado a cabo, en el marco de este tipo de actuaciones:

1.- Acciones de colaboración, coordinación y cooperación con organismos y AAPP para la ejecución de campañas de control e investigación:

- 10 Acciones en el marco de la Actuación coordinada de las autoridades competentes en el control de la cadena alimentaria en Extremadura. Productos ibéricos: jamones y paletas.
- 20 Acciones en el marco del Plan Nacional de Control de la Cadena Alimentaria 2021-2025.
- Participación en reuniones de la Conferencia Sectorial de Consumo (0); Comisión Sectorial de Consumo (4); Secciones de Control de Mercado (7) y Normativa (1).

2.- Acciones de colaboración, coordinación y cooperación con organismos y AAPP para la resolución extrajudicial de conflictos:

- Acuerdo de 17 de abril de 2019 para coordinación en el ejercicio de competencias Instituto de Consumo de Extremadura-Dirección General de Turismo.
- Participación en reuniones de la Comisión Sectorial de Consumo (4); Sección de Arbitraje de Consumo y Reclamaciones (1).
- 1 Convenio con la Junta de Extremadura, para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

3.- Acciones de colaboración, coordinación y cooperación con organismos y AAPP para la información, formación y educación:

- Participación en reuniones de la Comisión Sectorial de Consumo (4); Sección de Información, Formación y Educación (4).
- CONSUMÓPOLIS16: Cuida tu planeta con un consumo + responsable ¿te atreves?

<https://www.consumo.gob.es/es/consumo/concurso-escolar>



II.4 DIGITALIZACIÓN DE SISTEMAS, PROCEDIMIENTOS E INFORMACIÓN

Otra obligación que se impone a las AAPP en el citado artículo 3 de la LRJSP, es que estas "*se relacionarán entre sí y con sus órganos, organismos públicos y entidades vinculados o dependientes a través de medios electrónicos, que aseguren la interoperabilidad y seguridad de los sistemas y soluciones adoptadas por cada una de ellas, garantizarán la protección de los datos de carácter personal, y facilitarán preferentemente la prestación conjunta de servicios a los interesados*".

Para ello, es necesaria la simplificación de la actividad de la Administración Pública, soslayando las carencias y limitaciones que impiden aprovechar todo su potencial, principalmente en relación con la interoperabilidad, así como una apuesta decidida por la implantación de aquellas tecnologías que permitan el teletrabajo del personal de INCOEX, permitiendo, entre otros extremos, avanzar en la tramitación electrónica de todas aquellas actuaciones y procesos que por su naturaleza y fines lo aconsejen, conforme a los principios de eficiencia de los recursos públicos y agilidad en la comunicación con la ciudadanía.

Ante los nuevos usos tecnológicos de la población, potenciados por la actual crisis sanitaria, es necesario agilizar la gestión de los procedimientos, permitiendo el acceso a ellos por medios electrónicos y garantizando su seguridad. Esta forma de relacionarse con las personas consumidoras debe ser especialmente reforzada en el ámbito de difusión, divulgación y transparencia de la actividad de INCOEX.

Finalmente, la digitalización de la información ha ampliado enormemente las posibilidades de recogida, almacenamiento y, sobre todo, procesado de la misma, a la vez que ha crecido de forma exponencial en los últimos años la cantidad y variedad de datos. Por consiguiente, se mantiene la necesidad de disponer de un sistema electrónico de gestión integral debidamente actualizado, en el que se puedan incluir toda la información y documentos derivados de las actividades de INCOEX, con plena capacidad para adaptarse a las nuevas necesidades que la colaboración con otros organismos y la comunicación con la ciudadanía demanden en cada momento mediante el cumplimiento de los requisitos de interoperabilidad aplicables.

Así, puede constatarse que en 2021 INCOEX dispone de los siguientes procedimientos y trámites electrónicos:

A) Procedimientos electrónicos que implican relación con la ciudadanía:

- Solicitud de arbitraje del sistema arbitral de consumo
<https://ciudadano.gobex.es/buscador-de-tramites/-/tramite/ficha/2709>
- Reclamación en materia de consumo
<https://ciudadano.gobex.es/buscador-de-tramites/-/tramite/ficha/5835>
- Tramitación electrónica actas de inspección.
- Pago anticipado de multas en materia de consumo mediante modelo 050 electrónico, concepto: 112034 <https://modelo050.juntaex.es/modelo050/>
- Presentación consultas en web de INCOEX
<https://saludextremadura.ses.es/incoex/contacta-con-nosotros>
- Presentación de reclamaciones/denuncias en web de INCOEX y Consorcio
https://saludextremadura.ses.es/filescms/incoex/uploaded_files/Formulario%20Reclamacion-Denuncia%20-%20PDF.pdf
https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2021/03/formulario_reclamacion-denuncia - consorcio - pdf.pdf
- Registro electrónico general de la JUNTA DE EXTREMADURA
<https://sede.gobex.es/SEDE/registroGeneral/registroGeneral.jsf>
- Registro electrónico general de la ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO



<https://rec.redsara.es/registro/action/are/acceso.do>

B) Nuevas tecnologías en la actividad del personal de la inspección de consumo, mediante:

- Tramitación electrónica actas de inspección.
- Inspección en el ámbito del comercio electrónico: uso de aplicaciones de grabación video y validación hash (entre otros “Multihasher” e “HyperCam”).

C) Plataformas de gestión electrónicas y servicios web en el marco de las relaciones con otros organismos y AAPP, que cumplen las exigencias de interoperabilidad de las aplicaciones informáticas:

- Registro electrónico general de la JUNTA DE EXTREMADURA
<https://sede.gobex.es/SEDE/registroGeneral/registroGeneral.jsf>
- Registro electrónico general de la ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO
<https://rec.redsara.es/registro/action/are/acceso.do>
- Gestión económica, contractual, contable,...
- Plataformas con el Ministerio y otras CCAA para la colaboración/koordinación en ejecución de campañas de inspección; red de alertas nacional (SIRI) y comunitaria (RAPEX); intercambio información otras autoridades europeas;...
- Intercambio información órganos jurisdiccionales
- Base de datos jurídica
- Base de datos normas UNE <https://tienda.aenor.com/suscripcion-a-normas/solicita-informacion#>
- Información recaudación multas
- Consulta de datos personales procedimientos
- Contratación <https://contrataciondelestado.es/wps/portal/plataforma>

D) Un sistema integral de gestión de la información generada en la actividad de INCOEX, mediante el sistema de información global en materia de consumo “SIGLO”, programa informático estandarizado de gestión de expedientes con módulos interrelacionados que permiten a INCOEX el ejercicio de todas sus funciones.

E) Repositorios digitales para el almacenamiento de la información, con acceso compartido al personal de INCOEX según áreas de trabajo. Estos repositorios se encuentran almacenados en los servidores de la Junta de Extremadura y están protegidos contra acceso no autorizado y salvaguardados contra manipulación indebida y pérdida; aseguran la integridad de los datos y la información; así como disponen de un registro de los fallos del sistema y registro de las acciones inmediatas y correctivas apropiadas.

F) Tecnología que permite el teletrabajo, mediante utilización por el personal de INCOEX autorizado de conexión VPN y control remoto que permite desarrollar adecuadamente este sistema de teletrabajo, en las mismas condiciones que desde el propio puesto de trabajo.

G) Finalmente, nuevas tecnologías en el ámbito de difusión, divulgación y transparencia de la actividad de INCOEX, en concreto:

- Portal web INCOEX <https://saludextremadura.ses.es/incoex/inicio>
- Portal web Consorcio Extremeño de Información al Consumidor
<https://saludextremadura.ses.es/masamano/>
- Perfil de INCOEX en Facebook <https://www.facebook.com/institutoconsumoextremadura>
- Perfil de INCOEX en Twitter <https://twitter.com/incoex/status/1057600450307022848>



III. ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS

El artículo 51.1 de la Constitución Española, impone a los poderes públicos la obligación de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. En este ámbito, aunque la referencia constitucional no prevé expresamente el mecanismo de la mediación, no se puede obviar que la construcción de un sistema eficaz de resolución extrajudicial de litigios permite ampliar las posibilidades de salvaguarda de los legítimos intereses de los consumidores y usuarios a través de procedimientos eficaces.

También nuestro Estatuto de Autonomía de Extremadura se hace eco de este sistema extrajudicial de resolución de conflictos, pues en su redacción dada por la Ley Orgánica 1/2011, de 28 de febrero atribuye a la Comunidad Autónoma de Extremadura en su artículo 9.1.18 la competencia exclusiva en materia de consumo, incluyendo, entre otras, la regulación de las medidas de prevención, protección y defensa de los consumidores y usuarios, de sus derechos y de los órganos y procedimientos de mediación. Asimismo, recoge en su Título III bajo la rúbrica Del Poder Judicial en Extremadura entre las competencias de la Comunidad Autónoma previstas en el artículo 49, la de *“establecer los instrumentos y procedimientos de mediación y conciliación en la resolución de conflictos en las materias de competencia autonómica”*.

Y es que no se puede desconocer que en las disputas en materia de consumo, dado el escaso valor de muchas de las reclamaciones, la presencia de condiciones generales en la contratación, así como la posición económica más débil del consumidor, entre otras, no se produce en muchas ocasiones un acceso fácil y poco costoso de los consumidores a los Tribunales, de ahí que las alternativas extrajudiciales hayan tenido tan pronta acogida tanto en el ámbito social como doctrinal.

III.1 CONCILIACIÓN/NEGOCIACIÓN ASISTIDA EN CONSUMO

En cumplimiento de los distintos mandatos normativos existentes y al amparo del artículo 38 de la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura, INCOEX a través de sus Secciones de Atención e Información al consumidor y las oficinas del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor potencian el funcionamiento, así como la publicidad y transferencia de resultados que genera un sistema consolidado en Extremadura como es la conciliación/negociación asistida en la resolución de discrepancias en las relaciones de consumo.

Este medio se ha revelado como un mecanismo de resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo totalmente eficaz en atención a los resultados obtenidos para satisfacción de las personas consumidoras extremeñas, rápido por la carencia de procedimientos administrativos formales que lo dilatan, justo al hacer partícipes a las empresas para tratar de buscar una solución equitativa para ambas partes en conflicto y, algo esencial exigido por Europa para no constituir ningún obstáculo de acceso, su gratuidad para las personas consumidoras extremeñas.

Durante esta anualidad y en el marco de aplicación de este sistema, INCOEX y el Consorcio han adoptado las medidas adecuadas para evitar y, en su caso, equilibrar, las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que se encontraban las personas consumidoras extremeñas, en concreto han centrado su actividad en la tramitación de reclamaciones, denuncias y consultas presentadas por éstas en relación con aquellos servicios o establecimientos que vulneraban sus derechos e intereses económicos reconocidos en la legislación vigente.

Mención especial merece el logro de una atención personalizada y prioritaria respecto de la población del ámbito rural a través de las oficinas del Consorcio, población vulnerable en atención a sus singulares



circunstancias, acercando esta atención a su domicilio para evitar las dificultades de desplazamiento consecuencia de la dispersión y resolver la necesidad de una atención más personalizada al colectivo de la tercera edad.

➤ **Resumen 2021 RECLAMACIONES/DENUNCIAS/CONSULTAS tramitadas por SECTOR.**

Durante 2021 INCOEX ha tramitado un TOTAL:

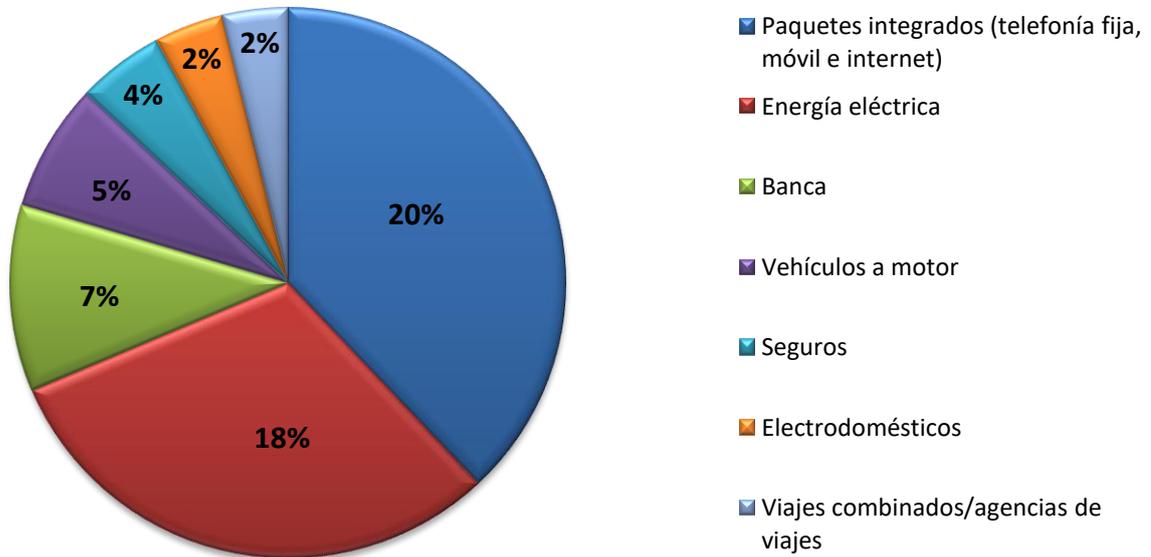
TOTAL RECLAMACIONES/CONSULTAS presentadas en 2021: 12.732

Se adjunta tabla detallada al final del documento en **ANEXO I**, si bien los principales sectores afectados son:

SECTOR	RECLAMACIONES	CONSULTAS	MOTIVOS
Paquetes integrados (telefonía fija, móvil e internet)	1.879	569	<ul style="list-style-type: none"> • incumplimiento de ofertas y promociones • cobro de penalizaciones por cambio de operador • facturaciones con posterioridad a la solicitud de baja en los servicios • cobro de servicios no contratados • compensación económica por avería o interrupción del servicio
Energía eléctrica	1.516	745	<ul style="list-style-type: none"> • facturación y cobro • medidas del contador • precios y tarifas • contratación y ventas
Banca	542	320	<ul style="list-style-type: none"> • cláusulas abusivas • cobro indebido de comisiones y gastos • cobro indebido de productos vinculados • falta información condiciones tarjetas
Vehículos a motor	371	257	<ul style="list-style-type: none"> • falta de presupuesto y facturación • falta de publicidad de precios • cobro de servicios no contratados • incumplimiento contractual por persistencia del problema objeto reparación
Seguros	251	182	<ul style="list-style-type: none"> • incumplimiento contractual por falta de cobertura • indemnización insuficiente • retraso resolución conflicto y abonos • cláusulas abusivas
Electrodomésticos	199	104	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento régimen garantía ante productos no conformes por: <ul style="list-style-type: none"> - falta de atención del responsable; - demora injustificada en reparaciones - incumplimiento devolución de cantidades
Viajes combinados/agencias de viajes	189	63	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento ofertas y promociones • Publicidad engañosa • Incumplimiento contractual



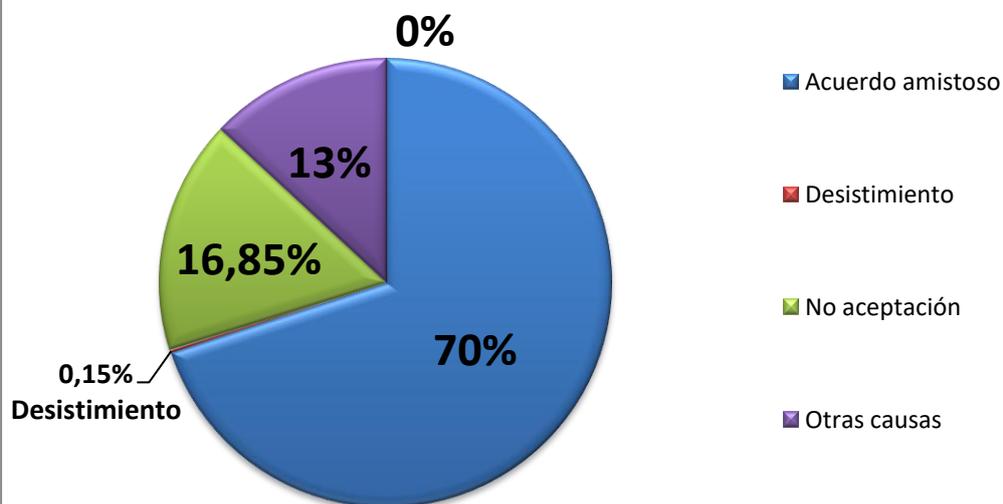
RECLAMACIONES/CONSULTAS 2021



➤ Resumen 2021 RESULTADOS en conciliación/negociación asistida:

TIPO RESOLUCIÓN	PORCENTAJE %
Acuerdo amistoso	70
Desistimiento	0,15
No aceptación	16,85
Otras causas (no responsabilidad, no aportación doc., no localización reclamado,...)	13

RESOLUCIÓN RECLAMACIONES 2021





➤ Resumen 2021 IMPACTO/AHORRO ECONÓMICO para la ciudadanía extremeña:

TOTAL RECLAMACIONES	VALORACIÓN ECONÓMICA €	VALORACIÓN ECONÓMICA CONCILIACIÓN* €
7.751	2.742.530	1.394.148

*Ahorro o impacto económico que ha supuesto para las personas consumidoras extremeñas la labor desarrollada desde INCOEX y el Consorcio a través de la prestación de este servicio público de conciliación.

III.2 SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO

Sin perjuicio de lo expuesto, procede también la mejora operativa del sistema de arbitraje desde el punto de vista de la transparencia en su actividad. Asimismo, la posibilidad de potenciar el hecho de que la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura haya obtenido la acreditación como organismo resolución alternativa de litigios en materia de consumo, plataforma ODR, impulsando para ello las acciones que permitan el incremento de empresas adheridas al sistema arbitral de consumo de Extremadura.

La Junta Arbitral de Consumo de Extremadura se constituyó en mayo de 1994, mediante la firma del correspondiente convenio entre el Instituto Nacional de Consumo y la Consejería de Bienestar Social, que en aquel momento ostentaba las competencias en materia de Consumo. La Junta Arbitral de Consumo tiene por objeto fomentar la solución amistosa de aquellos conflictos y reclamaciones que afecten a los consumidores y usuarios, propiciando una equitativa resolución de las controversias y reclamaciones planteadas. Tiene competencia para atender reclamaciones de consumidores y usuarios, siempre que no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito.

A diferencia de la conciliación, la actividad de la Junta Arbitral de Consumo, órgano administrativo, se encuentra reglada, rigiéndose por lo previsto en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero y sometida al procedimiento administrativo común regulado en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Es un procedimiento voluntario, por lo que tanto el consumidor como el empresario deberán manifestar su adhesión al mismo para resolver el conflicto planteado. Además, es un procedimiento gratuito basado en los principios de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes.

La Junta Arbitral está formada por un presidente y un secretario que desarrollan y gestionan todas las actuaciones necesarias para la resolución de los conflictos planteados ante la Junta. Los órganos arbitrales son designados para cada ocasión. Desarrollan la función arbitral propiamente dicha, concluyendo con la emisión del laudo arbitral. Los órganos arbitrales, pueden ser unipersonales o colegiados, en este último caso, están formados por un presidente (personal al servicio de la Administración y Licenciado en Derecho) y dos árbitros designados entre los propuestos por las Asociaciones de Consumidores y las Asociaciones Empresariales.



➤ **Resumen 2021 SOLICITUDES DE ARBITRAJE presentadas por SECTOR.**

Se adjunta tabla al final del documento como **ANEXO II**

El grueso de las solicitudes de arbitraje presentadas corresponde al sector de las telecomunicaciones que suponen el 59,86% del total, le sigue el sector energético con el 12,19% para la electricidad y el 5,32% para el gas.

En el ámbito de las telecomunicaciones los principales motivos de reclamación son el incumplimiento de ofertas y promociones, el cobro de penalizaciones y las facturaciones con posterioridad a la solicitud de baja en los servicios.

En lo que respecta a la electricidad y gas la principal fuente de conflicto son las discrepancias en torno a la facturación.

TOTAL SOLICITUDES DE ARBITRAJE presentadas en 2021: 451

➤ **Resumen 2021 RESULTADOS en arbitraje:**

TIPO RESOLUCIÓN	MEDIACIÓN	LAUDO	PORCENTAJE %
Acuerdo amistoso	72		29
Estimatorios total o parcialmente		128	52
Conciliatorios		23	9
Desestimatorios		26	10
TOTAL (249 resueltas)	72	177	100

Como quiera que el arbitraje de consumo es voluntario para ambas partes no todas las solicitudes de arbitraje que se plantean pueden ser resueltas, debiendo archivarlas todas aquellas en las que no es posible perfeccionar el convenio arbitral.

Por último reseñar que a 31/12/21 hay **3053 empresas y profesionales adheridos** al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura.



IV. PREVENCIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA DE MERCADO

IV.1 INSPECCIÓN Y CONTROL DE BIENES Y SERVICIOS

La defensa de las personas consumidoras y usuarias es un principio rector de la política social y económica en nuestro país. La Constitución española ordena en su artículo 51 a los poderes públicos garantizar la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, salud y sus legítimos intereses económicos.

Asimismo, entre las competencias exclusivas atribuidas por la Ley Orgánica 1/2011, de 28 de enero, de Reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de Extremadura, se recoge en el artículo 9.18 las referidas a «Consumo. Regulación de las medidas de prevención, protección y defensa de los personas consumidoras y personas usuarias, de sus derechos y de los órganos y procedimientos de mediación. Lucha contra el fraude». Teniendo en cuenta este marco legislativo, la actividad inspectora en el Instituto de Consumo de Extremadura (en adelante INCOEX) se configura como una herramienta fundamental para dar debido cumplimiento al mandato normativo impuesto.

Las personas consumidoras tienen derecho a que los mercados les ofrezcan la mayor cantidad de bienes y servicios, a los mejores precios y con apropiados estándares de calidad y seguridad. Para ello, necesitan tanto de información y formación específica como de leyes apropiadas y políticas públicas que controlen y garanticen su cumplimiento.

El desarrollo de una política de protección dirigida a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, en especial la de los colectivos más desfavorecidos y vulnerables, constituye uno de los principales retos del INCOEX. Por ello, la actividad inspectora se configura como una herramienta fundamental para dar debido cumplimiento al mandato constitucional de garantizar la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, salud y sus legítimos intereses económicos.

Advertir que la prevención y protección de los derechos de las personas consumidoras se encuentran afectadas por un mercado que ha sufrido una transformación en los últimos tiempos, especialmente en lo que se refiere a las relaciones comerciales mediante comercio electrónico y a la deslocalización de los productos y servicios. Las personas consumidoras tienen un papel esencial en las relaciones de consumo, pues cada vez más condicionan las tácticas empresariales que persiguen la captación de clientes mediante la inclusión en su ofertas de valores añadidos que puedan considerar en ese momento de su interés.

Así, para la efectiva prevención y protección de las personas consumidoras, INCOEX asume su condición de autoridad y garante para que los bienes, productos y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras incorporen la información y los requisitos de seguridad exigibles legalmente, realizando campañas y actuaciones dirigidas especialmente a evitar el fraude, la información que pueda inducir a error o sea incompleta, la publicidad engañosa y la utilización de cláusulas abusivas. A estos efectos, resulta esencial su capacidad para mantener y adaptar sus actuaciones de control e investigación a las circunstancias e incidencias concurrentes en el mercado en cada momento y, por ello, resulta en la actualidad prioritario ejercer un control eficaz en el comercio electrónico mediante recursos humanos y tecnológicos especializados.

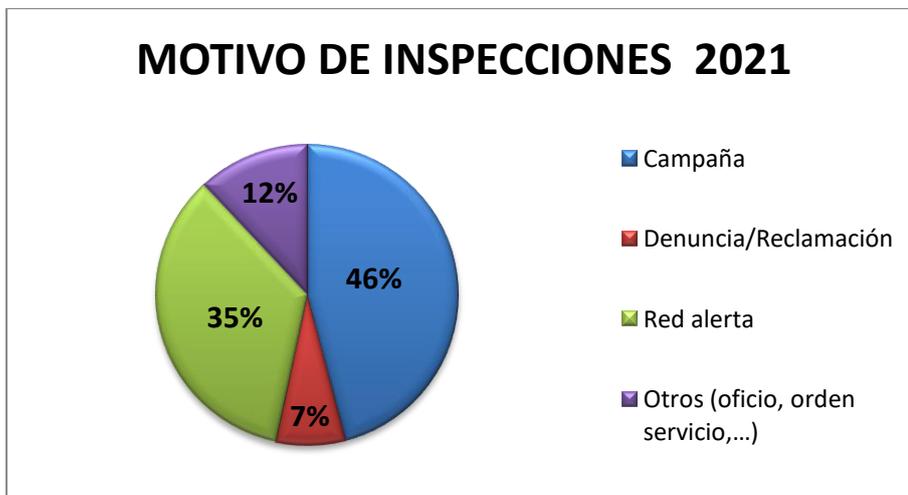
De acuerdo con el artículo 55 de la Ley 6/2019, las actuaciones de vigilancia del mercado podrán recaer sobre todos los bienes y servicios ofertados o puestos a disposición de las personas consumidoras, así como también sobre los elementos, condiciones e instalaciones utilizados para su producción, distribución y comercialización.



➤ **Resumen 2021 ACTUACIONES Y RESULTADOS DE INSPECCIÓN.**

TOTAL ACTUACIONES 2021 por MOTIVO:

MOTIVO	Nº INSPECCIONES	PORCENTAJE %
Campaña	1.628	46
Denuncia/Reclamación	262	7
Red alerta	1.231	35
Otros (oficio, orden servicio,...)	423	12
TOTAL	3.544	100



TOTAL RESULTADOS 2021 de actuaciones por SECTOR:

Se adjunta tabla al final del documento como **ANEXO III**

RESOLUCIÓN	Nº INSPECCIONES	PORCENTAJE %
SÍ Infracción	892	25
NO Infracción	1.606	45
OTROS (archivo, prospección..)	1.050	30
TOTAL	3.544	100





TOTAL RESULTADOS 2021 de actuaciones por CAMPAÑAS:

Se adjunta tabla al final del documento como **ANEXO IV**

RESOLUCIÓN	Nº INSPECCIONES	PORCENTAJE %
SÍ Infracción	305	20
NO Infracción	1.032	68
OTROS (archivo, prospección..)	194	12
TOTAL	1.531	100

➤ Resumen 2021 ESTABLECIMIENTOS VISITADOS.

	Badajoz	Cáceres	Otros	TOTAL
Nº establecimientos visitados	651	816	234	1.701

IV.2 LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD DE INCOEX

En el ámbito de la seguridad de los juguetes y los artículos infantiles, muchos de los productos que se venden a bajo precio proceden de países asiáticos y presentan numerosas deficiencias (piezas que se desprenden con facilidad, material de poca calidad susceptible de fácil rotura e inflamabilidad, etiquetaje en idiomas extranjeros o en un español ininteligible...). Y es que los juguetes vienen siendo los productos con más problemas de seguridad en los últimos años. En países desarrollados como España, los accidentes infantiles constituyen la primera causa de muerte en niños y niñas mayores de 1 año de edad. La mayoría de estos accidentes son previsibles y, por ello, evitables.

A su vez, el juguete es uno de los productos que tiene como destinatario final a un colectivo de especial protección como es el infantil. Por ello, las Administraciones tienen el mandato legal de velar por el establecimiento de una política efectiva que le proteja en todos los ámbitos. En cumplimiento de dicho mandato, la Junta de Extremadura, a través de INCOEX, dispone del Laboratorio de Control de Calidad (en adelante Laboratorio INCOEX) que centra su actividad principal en la realización de ensayos y calibraciones que permiten el control y análisis de seguridad e información de este tipo de productos.

El Laboratorio INCOEX es un instrumento fundamental en el ejercicio de la potestad pública y funciones asumidas por el Instituto en virtud del artículo 4.2. g) del Decreto 214/2008, de 24 de octubre, por el que se aprueban los Estatutos del INCOEX recoge, a saber, “*velar para que los bienes, productos y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras incorporen la información y los requisitos de seguridad exigibles legalmente...*”. Su identidad responde de forma directa y efectiva al cumplimiento de una de las funciones esenciales del área de “Control de mercado” del Instituto, cometido expresamente recogido en el citado artículo 14.1 a), a saber: “*Promover y llevar a cabo los estudios que permitan una adecuada prognosis de la problemática del consumo, así como llevar a cabo ensayos comparativos, análisis de laboratorio y en general, todos los procedimientos técnicos que se precisen para el mejor conocimiento de los bienes y servicios que se oferten al consumidor y usuario*”.



El Laboratorio INCOEX centra su actividad en la realización de ensayos y calibraciones que permitan el control y análisis de seguridad e información de juguetes, propiedades mecánicas y físicas. Esta actividad se ajusta, en todo caso, a las reglamentaciones y las normas de calidad que los regulan, tanto nacionales como europeas. Así, se identifica como centro de control de la calidad de la Junta de Extremadura, siendo su objetivo prestar apoyo técnico y científico para la aplicación y desarrollo de sus Políticas de Protección y Defensa de los Consumidores, también respecto de otros órganos centrales y autonómicos. Del mismo modo presta su apoyo a la industria e importadores jugueteros, Consejos Reguladores y a los particulares que soliciten su colaboración.

En definitiva, mediante la actividad del Laboratorio INCOEX se cumplen los siguientes objetivos:

- a) Participación eficaz en los objetivos de prevención y protección de los derechos de las personas consumidoras, mediante actuaciones de información, educación y formación con destino a la familia, al ámbito educativo, sector empresarial afectado,...
- b) Adopción de medidas de detección y respuesta ante problemas e incumplimientos de la calidad y la normativa vigente sobre seguridad e información de productos destinados al colectivo infantil, de tal forma que pueda lograrse eliminar o reducir a unos valores considerables la inseguridad generada en este ámbito, así como. En este ámbito goza de especial importancia la actividad analítica de los laboratorios técnicos competentes.
- c) Incremento y continua mejora de la participación de INCOEX en los sistemas de Red de Alertas, facilitando así a todas las personas consumidoras extremeñas una comunicación rápida de las medidas y otras acciones emprendidas en relación con este tipo de productos de consumo que puedan suponer un riesgo grave para su salud y seguridad

➤ Resumen 2021 ACTIVIDADES LABORATORIO INCOEX.

Como premisa indicar la excepcionalidad concurrente en la anualidad 2021. Durante este periodo la actividad del laboratorio ha estado centrada en la formación y cualificación de su personal (primer semestre de 2021) cuya finalidad era poder emitir Informes de ensayo en materia de seguridad de juguetes, con seguridad y bajo estándares de calidad.

Por otra parte, el segundo semestre se ha dedicado a la consecución del levantamiento de la suspensión temporal de la acreditación en UNE-EN ISO 17025, en la que se encontraba. Con la consiguiente preparación y realización de auditoría interna y auditoría externa de la entidad acreditadora ENAC, así como la revisión del estado de los equipos disponibles en el Laboratorio. Y es que se adquirieron nuevos equipos y se adaptaron otros para su uso en el laboratorio, cambios requeridos por la norma EN 71-1 de Seguridad de los juguetes. Los cambios en la equipación requirieron cambios en la metodología de calibración y verificación de muchos de los equipos.

Se adjunta el CATÁLOGO DE SERVICIOS ANALÍTICOS que presta al final del documento como **ANEXO VIII**



Por otro lado se confirman las siguientes actuaciones ejecutadas durante el año 2021:

INDICADOR	ACTUACIONES EJECUTADAS	OBSERVACIONES/EVIDENCIAS
Nº de ensayos realizados en materia de seguridad de los juguetes	62 Informes de ensayo emitidos.	<ul style="list-style-type: none"> • 244 ensayos sobre juguetes (apdo. 8 EN 71-1); • 488 aplicaciones de los apdos. 4, 5, 6 y 7. • De los 62 informes, 14 llevan incumplimientos relativos a la seguridad del producto
Nº de actuaciones de educación y formación mediante talleres, jornadas divulgativas, divulgación en medios de comunicación...	1 actuaciones de educación/ formación y 6 actuaciones de divulgación.	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en <i>Sin letra pequeña</i> de Canal Extremadura Radio. Junio de 2021 - Participación en <i>Sin letra pequeña</i> de Canal Extremadura Radio. Diciembre 2021. http://www.canalextramadura.es/index.php/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-141221 - Nota para el Boletín de Consumo. Julio 2021. - Nota para el Boletín de Consumo. Noviembre 2021. - Entrevista al Director del Laboratorio para el Boletín de Consumo. 12/2021 - Reportaje para RTVE, <i>Aquí hay trabajo. Diciembre 2021.</i> - Asesoramiento en taller de compra de juguetes para la Mancomunidad de Tentudía. Noviembre 2021.

TOTAL RESULTADOS 2021 control requisitos juguetes por NORMA/MOTIVO CONTROL y RESULTADOS:

NORMA	Nº aplicaciones	Nº No conformidades
UNE EN 71-1 Apartado 4 Requisitos generales	287	7
UNE EN 71-1 Apartado 5 Juguetes destinados a menores de 36 meses	72	10
UNE EN 71-1 Apartado 6 Envase y embalaje	24	2
UNE EN 71-1 Apartado 7 Advertencias, marcado e instrucciones de uso	105	17
UNE EN 71-1 Apartado 8 Métodos de ensayo	244	21
Real Decreto 1205/2011, de 26 de agosto, sobre la seguridad de los juguetes	401	49
TOTAL	1133	106

Los siguientes requisitos legales previstos en el citado Real Decreto 1205/2011 y en el apartado 7 "Advertencias, marcado e instrucciones de uso" de la UNE EN 71-1 conforman los:

PRINCIPALES INCUMPLIMIENTOS

- Identificación por parte del fabricante del tipo de lote, serie o modelo, etc, en el juguete.
- Información de los fabricantes: nombre, su nombre comercial registrado o marca comercial registrada y su dirección de contacto en el juguete.
 - Las advertencias van precedidas del término "Advertencia" o "Advertencias". Las advertencias van marcadas de manera claramente visible, fácilmente legible y comprensible y de manera precisa.
 - El marcado CE es visible, legible e indeleble en el juguete o en una etiqueta pegada o en el embalaje y con una altura igual o mayor a 5 mm. Reglamento CE nº 765/2008, Anexo II.
 - Los fabricantes y los importadores tienen que indicar el nombre, nombre comercial registrado o marca comercial registrada y dirección de contacto en el juguete. O cuando no sea posible en su envase o en un documento que lo acompañe.
 - Los fabricantes tienen que indicar un número de tipo, lote, serie o modelo u otro elemento que permita su identificación en el juguete, o si el tamaño o la naturaleza del juguete no lo permite, de que la información requerida figura en el embalaje o en un documento que acompañe al juguete..



- Los juguetes no destinados a menores de 36 meses pero que podrían resultar peligrosos para ellos deben estar acompañados por una advertencia, por ejemplo del tipo: "Advertencia. No conviene para niños menores de 36 meses" o "Advertencia. No conviene para niños menores de 3 años" o "Advertencia+ pictograma de edad".
- El símbolo de advertencia de edad debe acompañarse de la palabra "Advertencia". Este símbolo de advertencia de edad solo, sin la palabra "advertencia", sólo puede colocarse en una parte del embalaje, a condición de que una advertencia completa (incluyendo la palabra "advertencia") esté presente en otra ubicación del embalaje (A.33.a.1)
 - Diseño correcto del pictograma de advertencia de edad
 - Pictograma edad: diámetro mayor o igual a 10 mm

IV.3 RED DE ALERTAS

Especial incidencia tiene la seguridad como derecho básico de las personas consumidoras. Y es que pese a vivir en un entorno seguro, éstas se encuentran en numerosas ocasiones ante riesgos graves para su salud, principalmente vinculados al uso de determinados tipos de productos (juguetes, electrodomésticos, equipos de protección individual, etc.). A su vez, el principio de libre circulación de mercancías como una de las cuatro libertades constitutivas del mercado interior, y su puesta en práctica con la supresión de las fronteras intracomunitarias de los países de la UE ha supuesto una gran proliferación en la oferta de bienes y servicios en los mercados nacionales, adquiriendo el control de este mercado una mayor diversidad y complejidad, tarea que las Administraciones competentes deben hacer frente.

El Real Decreto 1801/2003 sobre seguridad general de los productos, establece en su artículo 19 un sistema estatal de intercambio rápido de información (SIRI), denominado Red de Alerta, integrado por el sistema europeo de alerta (RAPEX), con la finalidad de facilitar una comunicación e intercambio rápido de información entre las comunidades autónomas, la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición y la Comisión Europea, de las medidas y otras acciones emprendidas en relación con aquellos productos de consumo que supongan un riesgo grave para la salud y la seguridad de los consumidores, en ausencia de disposiciones específicas que incluyan mecanismos de intercambio de información equivalentes aplicables a los productos y a los riesgos de que se trate.

En este marco de actuación y ante situaciones de riesgo para la salud y seguridad de las personas consumidoras INCOEX, en virtud de las competencias que le confieren los artículos 10 del citado Real Decreto 1801/2003, 15 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y 10 de la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura, *“podrá adoptar las medidas que resulten necesarias y proporcionadas para la desaparición del riesgo, incluida la intervención directa sobre las cosas y la compulsión directa sobre las personas”*.

➤ Resumen 2021 ACTUACIONES por ALERTAS.

Se adjunta tabla de “Productos alertados” al final del documento como **ANEXO V, SIENDO** los juguetes y artículos de puericultura los más alertados

TOTALES RESULTADOS 2021 de actuaciones por ALERTAS:

	Nº INSPECCIONES	Nº ESTABLECIMIENTOS CONTROLADOS	Nº PRODUCTOS RETIRADOS DEL MERCADO
TOTAL	819	1.162	12.628



IV.4 POTESTAD SANCIONADORA

Corresponde a INCOEX el ejercicio de la potestad sancionadora en materia de consumo a través de los órganos que la tienen atribuida como propia en virtud de la legislación vigente, a saber, la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura y el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

En virtud de esta habilitación legal, INCOEX sancionará las conductas tipificadas como infracciones en materia de consumo, incluso aquellas que afecten a empresas que operen en sectores con regulación específica y en las que concurren prácticas comerciales desleales, asumiendo la tramitación de procedimientos que permitan la sanción de las infracciones cometidas en el territorio autonómico o a consecuencia de ofertas, comunicaciones comerciales o cualquier otro tipo de propuestas dirigidas a las personas consumidoras extremeñas, cualquiera que sea la nacionalidad, el domicilio de quien los realice e independientemente del lugar en que se ubiquen sus establecimientos.

Las infracciones y sanciones administrativas en materia de defensa de los consumidores se encuentran reguladas, principalmente, en el Título III de la Ley 6/2019 y en el Título IV del Real Decreto Legislativo 1/2007.

Sin perjuicio de lo expuesto, INCOEX también impulsa en este ámbito acciones que permitan, de forma definitiva y eficiente, la corrección de conductas y prácticas irregulares en el mercado por parte de los operadores económicos. Para ello adopta las medidas necesarias que permitan garantizar el carácter disuasorio de las multas, de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa para la parte infractora que el incumplimiento de las normas infringidas.

De esta forma, junto con la imposición de multas proporcionales, se promueven conductas de rectificación mediante la aplicación de reducciones a las multas impuestas; sanciones accesorias y multas coercitivas necesarias para su obligado cumplimiento o prohibiciones para contratar con el sector público y percepción de ayudas públicas.

➤ Resumen 2021 EXPEDIENTES SANCIONADORES.

Total EXPEDIENTES SANCIONADORES iniciados en 2021:

429

TOTAL INFRACCIONES 2021 por CALIFICACIÓN INFRACCIÓN:

CALIFICACIÓN	Nº INFRACCIONES
LEVE	409
GRAVE	215
TOTAL	624

TOTAL INFRACCIONES 2021 por MOTIVO INCUMPLIMIENTO:

Se adjunta tabla de “Resumen 2021 EXPEDIENTES SANCIONADORES por INCUMPLIMIENTOS” al final del documento como **ANEXO VI.**



PRINCIPALES INCUMPLIMIENTOS	Nº	PORCENTAJE %
Elaborar, distribuir, suministrar u ofertar bienes sin cumplir correctamente el deber de informar	128	21
No suministrar información o documentación requerida por la autoridad	60	10
Introducir en los contratos cláusulas abusivas de las previstas en el Título II del RDL 1/2007	54	8,5
Incumplimiento del régimen establecido en materia de contratos celebrados fuera del establecimiento	47	7,5
No disponer de libros de hojas de quejas y reclamaciones oficiales	41	6,5
El incumplimiento de disposiciones en materia de garantías	34	5,5
Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños para la salud	33	5
No responder en plazo las quejas y reclamaciones presentadas por consumidores	27	4
No entregar o negarse a extender recibo justificante, factura o documento	23	3,5
La venta de bienes y servicios, cuya composición, cantidad, calidad, no se ajustan a la normativa	22	3
Otros	155	25,5
TOTAL	624	100

Destacar que, entre las sanciones accesorias aplicadas, destacan la exigencia al infractor de la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original, restitución de cantidades percibidas indebidamente y, si procede, la indemnización por daños y perjuicios probados. Estas sanciones accesorias han permitido que las pretensiones de las personas consumidoras puestas de manifiesto en la reclamaciones de las que traen causa pudieran verse satisfechas en el marco del procedimiento sancionador (devolución de cantidades, cumplimiento contractual,...), logrando de esta forma no solo una corrección de la conducta del operador de cara al futuro que afectará a todas las personas consumidoras sino también la resolución de un conflicto singularizado previo.

IV.5 NORMATIVA

Defender los derechos de las personas consumidoras constituye todo un reto en nuestros días y aún más en el futuro. El mercado actual se caracteriza por una evolución vertiginosa como consecuencia del uso de las nuevas tecnologías; la situación dominante que ocupan las grandes empresas; la enorme diversificación y continua aparición de productos y servicios, y las nuevas formas de comercialización y contratación.

Esta situación exige la existencia de leyes y normas apropiadas y políticas públicas que controlen y garanticen su cumplimiento, que refuercen la defensa de los derechos de las personas consumidoras, adaptándose a los nuevos escenarios en los que se producen las relaciones de consumo, teniendo en cuenta al mismo tiempo las modificaciones y aprobación de nueva legislación así como la jurisprudencia reciente, todo ello unido a la experiencia acumulada a lo largo de estos años.

Por otro lado, de acuerdo con la distribución de competencias existente y el carácter transversal de consumo, encontramos normativa de defensa de las personas consumidoras tanto a nivel europeo, como estatal y autonómico, cuyo impulso y control puede exigir responsabilidad compartida con otros organismos de distintos sectores específicos, tales como alimentación, turismo, vivienda, industria,... Paradigma de esta situación es el control de la cadena alimentaria, incidiendo en el control de los productos alimenticios distintas autoridades en atención a la diferente esfera y alcance de funciones y competencias asumidas, normalmente en la fase primaria intervienen los organismos competentes en materia de agricultura y ganadería, en la fase intermedia los organismos sanitarios, y en la última fase de venta en comercio minorista la autoridades de consumo sobre el control del etiquetado y su información.



Dado que en los tres niveles se busca garantizar unos altos estándares de protección de las personas consumidoras, es importante que existan los mecanismos de colaboración entre las distintas administraciones y organismos tendentes a conseguir este objetivo común de acuerdo con las competencias de cada una. Por ello, se hace preciso garantizar e impulsar la participación de INCOEX en la elaboración y ejecución de normas comunitarias, estatales y autonómicas ya sean de carácter horizontal o sectorial que afecten a los derechos y deberes de las personas consumidoras, procurando la comunicación entre las autoridades responsables.

➤ Resumen 2021 ACTIVIDAD NORMATIVA Incoex.

Durante el 2021, el Instituto de Consumo de Extremadura ha impulsado/participado en la elaboración/revisión de la siguiente normativa, relacionada por su alcance:

❖ <u>Comunitaria</u>
<ul style="list-style-type: none">- Propuesta para un REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO sobre seguridad general de los productos, por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 1025/2012 de la Unión Europea Parlamento Europeo y del Consejo, y por la que se derogan la Directiva 87/357/CEE del Consejo y Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.- Revisión de la Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo.
❖ <u>Nacional</u>
<ul style="list-style-type: none">- Proyecto de Ley de residuos y suelos contaminados.- Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de...defensa de los consumidores.- Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de... personas consumidoras.- Anteproyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela.- Orden CSM/115/2021, de 11 de febrero por la que se establecen los requisitos de información y comercialización de mascarillas higiénicas
❖ <u>Autonómica</u>
<ul style="list-style-type: none">- Anteproyecto de ley de medidas ante el reto demográfico y territorial de Extremadura.- Anteproyecto de Decreto que regulará el régimen jurídico, organizativo y funcional del Consejo Asesor de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de Extremadura.- Anteproyecto de Ley de Presupuestos de la CA de Extremadura 2022.- Anteproyecto de Ley de prevención de las pérdidas y el desperdicio alimentario.- Anteproyecto de ley de medidas de mejora de los procesos de respuesta administrativa a la ciudadanía y para la prestación útil de los servicios públicos en un contexto de crisis sanitaria.- Borrador Decreto por el que se crea y regula el Registro de personas intermediarias de crédito inmobiliario de la Comunidad Autónoma de Extremadura, previsto en la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.



V. INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO. PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA.

V.1 CAMPAÑAS DIVULGATIVAS Y FORMATIVAS

En la sociedad actual, frente a los estímulos consumistas que llenan nuestro tiempo, resultan más necesarias que nunca las actividades de divulgación, formación y educación que permitan concienciar a la ciudadanía sobre la necesidad de realizar un consumo seguro, responsable y sostenible.

INCOEX es consciente del valor ilimitado de este instrumento en las políticas de prevención y protección, pues solo a través de actuaciones concretas y eficaces se logrará que la ciudadanía se encuentre preparada para identificar los mensajes y la información recibida, descifrarlos y ser capaces de sacar conclusiones propias que den respuesta a los problemas que se les plantean o se les puedan plantear. De esta forma la sociedad podrá contar, en definitiva, con personas consumidoras conscientes, críticas, solidarias y responsables ante los nuevos hábitos de consumo.

Se evidencian aun con más claridad los beneficios que reporta esta acción pública cuando sus destinatarios coinciden con colectivos de protección especial como son la infancia, la adolescencia o la tercera edad, las personas con discapacidad física, psíquica o sensorial, las personas con alergias e intolerancias alimentarias y cualquier otro colectivo que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, vulnerabilidad y un mayor grado de desprotección.

Por ello, durante esta anualidad han surgido distintos retos en la planificación y desarrollo por INCOEX de campañas divulgativas y formativas sobre los temas de mayor relevancia, priorizando su contenido sobre pautas de consumo seguro, responsable y sostenible, comercio electrónico y prevención en el consumo de determinados tipos de productos susceptibles de generar más riesgos graves para su salud como, son los juguetes y artículos infantiles.

Mención singular merece el desafío de llevar estas campañas a las aulas y al resto de la comunidad educativa, buscando la participación de la totalidad de las personas implicadas en el sistema para lograr crear una base sólida desde la infancia, facilitando así que las futuras personas consumidoras puedan ser partícipes en las relaciones de consumo de una forma objetiva, libre y crítica. Igualmente, goza de especial importancia en este ámbito lograr hacer realidad, para las personas con discapacidad física/psíquica o con dificultades para la comprensión lectora, un acceso directo y sencillo a la información sobre sus derechos y deberes en las relaciones de consumo mediante una guía de lectura fácil. Finalmente, deberá avanzarse en la incorporación de la perspectiva de género en todas las medidas que se adopten en la educación en consumo.

➤ Resumen 2021 CAMPAÑAS DIVULGATIVAS Y FORMATIVAS.

TIPO CAMPAÑA	CAMPAÑAS DIVULGATIVAS Y FORMATIVAS REALIZADAS 2021
Campañas divulgativas e informativas realizadas.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Consejos de seguridad en los juguetes. 2) Día Internacional personas discapacidad: DISCAPACIDAD Y DERECHOS. 3) BLACK FRIDAY 4) Nueva etiqueta energética para fuentes de iluminación que mejora la información al consumidor y fomenta un consumo más eficiente. 5) Reclamaciones - Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones. 6) ¿JUGAMOS? Campaña Informativa sobre Seguridad de juegos y juguetes.



	<p>7) Campaña de Verano: ¿TUS GAFAS DE SOL SON SEGURAS?</p> <p>8) Cierre judicial de una página web por presunta estafa a nivel nacional.</p> <p>9) 15 de Marzo. Día Mundial para la Defensa de los Derechos de las Personas Consumidoras.</p> <p>10) Comercialización de mascarillas de tipo: equipos de protección individual (epi) y mascarillas higiénicas.</p> <p>11) Resultados encuestas compras online, 3ª ola COVID.</p> <p>12) Requisitos de seguridad en disfraces para Carnaval 2021.</p> <p>13) DENTIX REABRE SUS CLÍNICAS: Comunicado Oficial de la Administración Concursal de DENTIX.</p> <p>14) Ampliación de oficinas de consumo en Extremadura.</p> <p>15) Lucha contra la contaminación por plástico.</p> <p>16) Derechos que asisten a las personas consumidoras en relación con gastos derivados de las hipotecas y otras cuestiones de ámbito financiero.</p> <p>https://saludextremadura.ses.es/incoex/listado-noticias</p> <p>https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionnoticiasconsorcio/</p>
<p>Actuaciones formativas desarrolladas.</p>	<p>1) Premios 2ª edición concurso de dibujo infantil</p> <p>2) Conmemoración del día mundial de los derechos de los consumidores</p> <p>3) Compra segura en internet</p> <p>4) Talleres de reparación de automóviles</p> <p>5) Talleres educativos (21)</p> <p>6) Actualidad bancaria</p> <p>7) Viajes combinados. Recomendaciones y derechos.</p> <p>8) Conmemoración del día mundial de las personas mayores</p> <p>9) Fichas "Cómo estar informados..." (10)</p> <p>https://saludextremadura.ses.es/masamano/masformacion/</p> <p>10) 3ª edición del concurso de dibujo infantil y juvenil "Y para tí... ¿qué es el Consumo Responsable?"</p> <p>https://saludextremadura.ses.es/masamano/2021/09/17/3a-edicion-del-concurso-de-dibujo-infantil-y-juvenil-y-para-ti-que-es-el-consumo-responsable/</p> <p>11) "Píldoras de Fin de Semana" (5)</p> <p>https://saludextremadura.ses.es/masamano/2021/09/20/pildoras-de-fin-de-semana/</p>
<p>Boletines de información digital divulgados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Boletín de noticias del Centro Europeo del Consumidor en España (6) https://cec.consumo.gob.es/CEC/web/secciones/Boletin.htm • Boletín de información semanal del Ministerio de Consumo (48) http://www.e-observatorio.es/boletin.aspx • Boletín de Información al Consumidor del Consorcio (10) https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionboletines/ • Noticiero diario de consumo del Consorcio (365) https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionotrasnoticias/ • Revista CONSUMIDOREX (4) https://ucex.org/category/revista/ • Boletín de información semanal UCEX (48) https://ucex.org/3879/
<p>Convocatoria del concurso escolar "CONSUMÓPOLIS".</p>	<p>RESOLUCIÓN de 30 de abril de 2021, de la Secretaría General, por la que se aprueba la convocatoria de los premios, por la participación en la fase autonómica, del concurso escolar sobre consumo responsable "Consumópolis16: cuida tu planeta con un consumo + responsable ¿te atreves?", para el curso escolar 2020-2021.</p> <p>https://saludextremadura.ses.es/filescms/incoex/uploaded_files/CustomCo</p>



<p>Actuaciones de divulgación o formación desarrolladas por el Laboratorio de Control de Calidad de INCOEX en el ámbito de la prevención del colectivo infantil.</p>	<p>ntentResources/RESOLUCION%2021061425.pdf</p> <ul style="list-style-type: none"> • (2) Participación en programa de radio Sin letra pequeña de Canal Extremadura Radio. Junio y Diciembre de 2021. Bañadores y Seguridad juguetes. http://www.canalextramadura.es/index.php/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-141221 • (3) Boletín de Información al consumidor del Consorcio. Julio-Noviembre y Diciembre 2021. Seguridad productos acuáticos/ Compra segura juguetes/¿Jugamos? Seguridad de juegos y juguetes https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionboletines/ • Reportaje para RTVE, Aquí hay trabajo. Diciembre 2021. • Taller de compra de juguetes para la Mancomunidad de Tentudía. Noviembre 2021.
<p>Elaboración y difusión de una guía de lectura fácil sobre los derechos y deberes de las personas consumidoras dirigida, preferentemente, a personas con discapacidad física o psíquica o que en general tengas dificultades para la comprensión lectora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Guía para aprender a reclamar https://plenainclusionextremadura.org/plenainclusion/sites/default/files/publicaciones/Guia%20Aprende%20Reclamar.pdf <p>Asimismo, en 2021 se han elaborado guías destinadas al colectivo de personas mayores que podrán ser adaptadas a lectura fácil en próximas anualidades.</p>

V.2 COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN CON LAS ASOCIACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS Y RESTO DE AGENTES SOCIALES

➤ Resumen 2021 COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN CON LAS ASOCIACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS.

INCOEX y las asociaciones de personas consumidoras, teniendo como finalidad la defensa de los derechos o intereses legítimos de las personas consumidoras, deben mantener una adecuada cooperación y colaboración a los efectos de desarrollar programas conjuntos de protección de las personas consumidoras.

Las asociaciones de personas consumidoras pueden acceder a estos instrumentos de colaboración que INCOEX pone a su disposición, detectándose durante esta anualidad la ejecución de acciones conjuntas que han permitido mejorar sus funciones, entre otras:

<p>➤ Informar, formar y educar a las personas consumidoras. Para ello se ha compartido material divulgativo y formativo, haciéndose eco de la información difundida por INCOEX a través de su web y otros medios,...:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consejos de seguridad en los juguetes. - Día Internacional de las personas con discapacidad: DISCAPACIDAD Y DERECHOS. - BLACK FRIDAY - Nueva etiqueta energética para fuentes de iluminación que mejora la información al consumidor y fomenta un consumo más eficiente. - Reclamaciones - Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones. - Campaña de Verano: ¿TUS GAFAS DE SOL SON SEGURAS? - Cierre judicial de una página web por presunta estafa a nivel nacional. - Comercialización de mascarillas de tipo: equipos de protección individual (epi) y mascarillas higiénicas. - Lucha contra la contaminación por plástico.
--



- Derechos que asisten a las personas consumidoras en relación con gastos derivados de las hipotecas y otras cuestiones de ámbito financiero.
<https://saludextremadura.ses.es/incoex/listado-noticias>
- Propiciar y participar en la resolución extrajudicial de conflictos entre personas consumidoras y empresas, recibiendo asesoramiento por parte de INCOEX en los temas emergentes y de mayor importancia para las personas consumidoras.
- Coordinación sobre medidas de actuación y respuesta afectados de la página web www.costomovil.es
- Incrementar la presentación tanto de denuncias ante la inspección de consumo como de estudios de prospección de mercado que pongan de manifiesto conductas y prácticas de mercado irregulares, con la finalidad de que INCOEX pudiera adoptar las medidas de reacción y prevención necesarias para garantizar, en definitiva, la protección efectiva de los derechos e intereses legítimos de las personas.
- Ser oídas preceptivamente en consulta en el procedimiento de elaboración de proyectos de ley y de disposiciones administrativas de carácter general que afecten a los intereses que representan.
 - Elaboración II Plan Marco de Consumo de Extremadura
- Intercambiar información y datos sobre los asuntos que han afectado directamente a los derechos e intereses de las personas consumidoras.
 - Plan Inspección 2021
<https://saludextremadura.ses.es/incoex/detalle-contenido-estructurado/1119086>
 - Memoria de actividades INCOEX y Consorcio Extremeño de Información al Consumidor (2)
<https://saludextremadura.ses.es/incoex/memorias-de-actividades-del-instituto-de-consumo-de-extremadura>

Asimismo, es importante disponer de estudios técnicos y encuestas sobre las dinámicas y los hábitos de consumo de la ciudadanía, pudiendo así planificar de manera eficiente las políticas de consumo más adecuadas y fijar los instrumentos que permitan a las personas consumidoras escoger mejor los bienes y servicios más adaptados a sus necesidades y exigencias. Por ello, en esta anualidad se llevó a cabo:

Encuesta sobre compras online tras la 3ª ola COVID.

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2021/05/Estudio-Comportamiento-compras-online.pdf>

Difundida mediante noticia web Consorcio de la Encuesta sobre compras online tras la 3ª ola COVID.

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/2021/05/28/mas-del-70-de-los-consumidores-confian-en-los-sitios-webs-donde-adquieren-sus-productos-online-segun-una-encuesta-del-consorcio-extremeno-de-informacion-al-consumidor/>

Finalmente, muestra concreta del apoyo realizado por la administración autonómica para el fortalecimiento del movimiento asociativo en el ámbito de la protección y defensa de las personas consumidoras, ha sido la promoción e impulso de actividades formativas por INCOEX dirigidas a la plantilla de las propias asociaciones, acción pública que les permite optimizar sus recursos para la mejora de su actividad y ampliar de su alcance de actividad en determinados ámbitos en los que las personas consumidoras pueden encontrar un valor añadido en el servicio que prestan, como pueden ser la propia formación y educación en consumo seguro y responsable, difusión e información basada en contenido oficial a través de redes sociales y otras actividades.

Así, en esta anualidad INCOEX ha llevado a cabo las siguientes acciones formativas destinadas a los profesionales de las Asociaciones de Consumidores.

- Mercado CE



➤ Resumen 2021 COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN CON EL RESTO DE AGENTES SOCIALES.

Resulta incuestionable el papel y posición determinantes de las empresas en las relaciones de consumo. Las Administraciones públicas no pueden obviar esta circunstancia, al contrario, si la actividad y recursos que aporta para su ejecución pretenden ser lo más eficaces y eficientes posibles en garantía de la protección de las personas consumidoras, tiene la obligación de adoptar cuantas medidas preventivas sean necesarias para reducir en la mayor medida posible los conflictos en este ámbito.

De esta forma, la información y formación previas sobre los derechos y obligaciones que ostentan en el ejercicio de su actividad se erigen en instrumentos esenciales para llevar a cabo esta política de apoyo y colaboración. En esta esfera deberán priorizarse las actuaciones colaborativas que permitan informar sobre novedades legislativas, aspectos y sectores en los que se reflejen mayor número de conflictos o incumplimientos, actividad inspectora en la región y cualquier otro extremo que se considere de interés por ambas partes, pudiendo así las empresas acceder en todo momento a información oficial sobre sus obligaciones y derechos en las relaciones de consumo en las que participa.

En todo caso, la experiencia ha puesto de manifiesto la necesidad de potenciar los canales de comunicación existentes con el sector empresarial. Para ello, y fundamentalmente para conseguir una comunicación directa, ágil y eficaz para la resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo, se mantiene una relación actualizada de contactos directos.

Durante esta anualidad se han llevado a cabo las siguientes acciones dirigidas al sector empresarial:

- Actuaciones de colaboración con el sector empresarial con la finalidad de informar sobre los derechos y obligaciones que ostentan en el ejercicio de su actividad con las personas consumidoras.
 - Charla informativa online para empresarios extremeños en materia de consumo.
<https://saludextremadura.ses.es/masamano/2021/03/16/charla-online-para-empresarios-con-el-consorcio-extremeno-de-informacion-al-consumidor/>
 - Reuniones previas a campañas, reuniones para exponer incidencias, jornadas de sensibilización-requerimiento doc. marcado CE/certificado ecológico-, campañas informativas, jornadas de formación comercio electrónico y Laboratorio,...)
- Actuaciones para la divulgación del Plan anual de Inspección.
A través de la web de INCOEX, comunicaciones oficiales, redes sociales, nota prensa, correos electrónicos...
- Actuaciones para la divulgación de campañas y protocolos de control de bienes y servicios de carácter relevante.
 - Publicación del protocolo de comercio electrónico.
 - A través de la web de INCOEX, comunicaciones oficiales, redes sociales, nota prensa,...
- Elaboración y mantenimiento de relación de contactos que permita una comunicación directa, ágil y eficaz para la resolución extrajudicial de conflictos, así como la protección efectiva de las personas consumidoras. Elaboración de lista según tipo de organización empresarial:
 - Cámaras de comercio Badajoz y Cáceres
 - Dirección General de Empresa
 - Puntos de Acompañamiento Empresarial
 - Organizaciones representativas generales y sectoriales (CREEX, Acoexlex,...)
 - Grandes superficies
 - Principales empresas telefonía, energía,...



VI. DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN.

Por INCOEX se reconoce la trascendencia que tiene la capacidad de estas herramientas tanto de comunicar a los sectores privados y ciudadanía lo planificado o ejecutado, logrando así una mayor transparencia en su actividad, como, lo más importante, dotar de verdadera eficacia a sus actuaciones:

- En defensa de los derechos e intereses económicos legítimos.
- De protección de su la seguridad y salud,
- De información, formación y educación

Y todo ello, mediante su alcance global y toma en conciencia real por las personas consumidoras.

En este ámbito, el papel que juegan las nuevas tecnologías como los sitios web y las redes sociales es fundamental, optando por ello por su aplicación e implementación de forma prioritaria.

En todo caso, la transparencia y el acceso a la información deben ser ejes fundamentales de toda acción pública. Sólo cuando la acción de los organismos públicos se somete a escrutinio, cuando la ciudadanía puede conocer cómo se toman las decisiones que les afectan, cómo se manejan los fondos públicos o bajo qué criterios actúan sus instituciones podremos hablar del inicio de un proceso en el que los poderes públicos comienzan a responder a una sociedad que es crítica, exigente y que demanda participación de los poderes públicos.

VI.1. SITIOS WEB DE CONSUMO

Para alcanzar estos fines, durante esta anualidad INCOEX ha potenciado y mejorado la estructura de su sitio web oficial, incrementando el número de publicaciones relacionadas con los planes y programas periódicos en los que se fijan objetivos concretos, actividades y medios previstos para su consecución, además de su grado de cumplimiento y resultados. También es marco permanente de acceso a las principales campañas informativas y formativas de interés en materia de consumo, garantizándose el cumplimiento de los requisitos de privacidad y accesibilidad exigidos.



Resumen 2021 difusión y comunicación en la WEB DE INCOEX.

TIPO DE DIFUSIÓN	DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN REALIZADA 2021
Publicación de Memorias de actividades y otros resultados/estadísticas.	1) Memoria de actividades de INCOEX, 2020. https://saludextremadura.ses.es/incoex/memorias-de-actividades-del-instituto-de-consumo-de-extremadura#type66-question122730 2) Memoria de actividades del Consorcio Extremeño Información Consumidor, 2020 https://saludextremadura.ses.es/masamano/ceic-informe-anual-2020/
Publicaciones relacionadas con la actividad inspectora y Red de alertas en la web de INCOEX.	1) Plan anual de inspección. 2) Protocolo de inspección de comercio electrónico. 3) Noticias relacionadas con la actividad inspectora (6). https://saludextremadura.ses.es/incoex/listado-noticias
Publicaciones relacionadas con campañas informativas relevantes.	1) Consejos de seguridad en los juguetes. 2) Día Internacional de las personas con discapacidad: DISCAPACIDAD Y DERECHOS. 3) BLACK FRIDAY 4) Nueva etiqueta energética para fuentes de iluminación que mejora la información al



	<p>consumidor y fomenta un consumo más eficiente.</p> <ol style="list-style-type: none">5) Reclamaciones - Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.6) ¿JUGAMOS? Campaña Informativa sobre Seguridad de juegos y juguetes.7) Campaña de Verano: ¿TUS GAFASDE SOLSON SEGURAS?8) Cierre judicial de una página web por presunta estafa a nivel nacional.9) 15 de Marzo. Día Mundial para la Defensa de los Derechos de las Personas Consumidoras.10) Comercialización de mascarillas de tipo: equipos de protección individual (epi) y mascarillas higiénicas.11) Resultados encuestas compras online, 3ª ola COVID.12) Requisitos de seguridad en disfraces para Carnaval 2021.13) DENTIX REABRE SUS CLÍNICAS: Comunicado Oficial de la Administración Concursal de DENTIX.14) Ampliación de oficinas de consumo en Extremadura.15) Lucha contra la contaminación por plástico.16) Derechos que asisten a las personas consumidoras en relación con gastos derivados de las hipotecas y otras cuestiones de ámbito financiero. <p>https://saludextremadura.ses.es/incoex/listado-noticias https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionnoticiasconsorcio/</p>
Publicaciones relacionadas con campañas formativas de interés.	<ol style="list-style-type: none">1) Premios 2ª edición concurso de dibujo infantil2) Conmemoración del día mundial de los derechos de los consumidores3) Compra segura en internet4) Talleres de reparación de automóviles5) Talleres formativos colectivo infantil (21)6) Actualidad bancaria7) Viajes combinados. Recomendaciones y derechos.8) Conmemoración del día mundial de las personas mayores9) Fichas “Cómo estar informados...” (10) <p>https://saludextremadura.ses.es/masamano/masformacion/</p> <ol style="list-style-type: none">10) 3ª edición del concurso de dibujo infantil y juvenil “Y para tí... ¿qué es el Consumo Responsable?” <p>https://saludextremadura.ses.es/masamano/2021/09/17/3a-edicion-del-concurso-de-dibujo-infantil-y-juvenil-y-para-ti-que-es-el-consumo-responsable/</p> <ol style="list-style-type: none">11) “Píldoras de Fin de Semana” (5) <p>https://saludextremadura.ses.es/masamano/2021/09/20/pildoras-de-fin-de-semana/</p>
Publicaciones relacionadas con documentación y material didáctico de interés.	<ol style="list-style-type: none">1) Protocolo de inspección sobre comercio electrónico https://saludextremadura.ses.es/incoex/comercio-electronico#type43-question207302) Guías prácticas y folletos del Centro Europeo del Consumidor y del Ministerio de Consumo (12) https://cec.consumo.gob.es/CEC/web/secciones/Campanas_folletos.htm https://www.consumo.gob.es/es/consumo/materiales-divulgacion3) Material didáctico para los peques (7) https://saludextremadura.ses.es/masamano/masformacionmdidactico/
Publicaciones relacionadas con participaciones en los medios de comunicación	<p>Participación en programa de radio “Sin letra pequeña” de Canal Extremadura Radio (24). https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionmedioscomunicacion/</p>
Mantenimiento de seguridad/protección de datos y	<p>Sí, en webs de INCOEX y del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.</p> <p>Aviso legal https://saludextremadura.ses.es/incoex/informacion-legal</p>



cumplimiento políticas de privacidad y accesibilidad.	https://saludextremadura.ses.es/masamano/informacionlegal/ Política de cookies https://saludextremadura.ses.es/incoex/politica-de-cookies Tratamiento de datos personales https://saludextremadura.ses.es/web/tratamiento-de-datos-personales Accesibilidad https://saludextremadura.ses.es/web/accesibilidad
Noticias publicadas.	https://saludextremadura.ses.es/incoex/listado-noticias https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionnoticiasconsorcio/

VI.2 REDES SOCIALES

Asimismo, durante esta anualidad existe una apuesta decidida por INCOEX en el uso de las redes sociales como medio de difusión y comunicación, adaptándose a la idiosincrasia de cada red social utilizada, principalmente Facebook y Twitter. Su configuración como centro de información y comunicación con el público, pudiendo transmitir de forma global información en múltiples formatos y diseños, así como gestionar consultas y opiniones de una manera privada, más rápida y cercana, tienen como efecto inmediato una optimización los recursos personales y logísticos de los que dispone la Administración.

Y es que no puede obviarse para una Administración que pretende ser cercana a los problemas de su población que cada vez más usuarios y usuarias se informan a través de las redes sociales, saben que accediendo a su red social, van a encontrar las últimas novedades de sus contactos y las noticias más recientes que le son de interés, por lo que, es una de las maneras más sencillas de informarles de las noticias más importantes en torno a su Administración, ya que los medios convencionales para hacerles llegar la información, se encuentran en un claro detrimento.

Potenciar estos medios de comunicación con la ciudadanía también permite ofrecer información de forma rápida y actualizada, beneficiándose del compromiso y cercanía que ofrecen, situando a todas las personas usuarias al mismo nivel, ofreciéndoles la oportunidad de intervenir en la conversación, contrastar la información, realizar encuestas, propuestas y ser escuchadas. A su vez, éstas ayudan a expandir aún más esa información, compartiendo la publicación en su muro de Facebook, o realizando un Retweet al Tweet realizado por la Administración.

Del mismo modo, a través de estos medios se logra mejorar el reconocimiento y visibilidad de INCOEX como institución pública que presta servicios públicos esenciales, permitiendo que la ciudadanía se conecte o se interese por las actuaciones y campañas que se desarrollan para la defensa de sus derechos y protección de la salud y seguridad, lo que generará fidelidad con respecto a sus usuarios.



➤ Resumen 2021 difusión y comunicación en REDES SOCIALES.

TIPO DE DIFUSIÓN	DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN REALIZADA 2021
<p>Actuaciones de difusión de especial relevancia y relacionadas con la actividad de INCOEX.</p>	<p>1) BLACK FRIDAY - 26 de noviembre de 2021 2) ¿JUGAMOS? El Centro Mancomunado de Consumo de Tentudía lanza su campaña informativa sobre juegos y juguetes para el año 2021. 3) Nueva etiqueta energética para fuentes de iluminación 4) DENTIX: Situación actual. 5) NOTA INFORMATIVA SOBRE COMERCIALIZACIÓN DE MASCARILLAS. https://www.facebook.com/institutoconsumoextremadura https://twitter.com/incoex</p>
<p>Actuaciones de difusión de noticias/campañas/... que gozan de interés para las personas consumidoras y los operadores económicos, especialmente en el ámbito del consumo seguro, saludable y sostenible.</p>	<p>1) Consumo lanza una campaña para sensibilizar sobre la publicidad sexista dirigida a la infancia 2) 3 de diciembre, Día Internacional de las personas con discapacidad: DISCAPACIDAD Y DERECHOS 3) BLACK FRIDAY - 26 de noviembre de 2021 4) ¿JUGAMOS? El Centro Mancomunado de Consumo de Tentudía lanza su campaña informativa sobre juegos y juguetes para el año 2021. 5) Nueva etiqueta energética para fuentes de iluminación 6) DENTIX: Situación actual. 7) NOTA INFORMATIVA SOBRE COMERCIALIZACIÓN DE MASCARILLAS. https://www.facebook.com/institutoconsumoextremadura https://twitter.com/incoex</p>



VI.3 MEDIOS DE COMUNICACIÓN TRADICIONALES

Finalmente, es indispensable incrementar la presencia de INCOEX en los medios de comunicación tradicionales, prensa y radio, teniendo en cuenta que estos medios tienen aun si cabe mayor alcance en colectivos que exigen una especial protección como es localizado en el medio rural. La experiencia ha puesto de manifiesto el gran impacto mediático de las notas de prensa, mejorando la visibilidad y poniendo de relieve la actividad desarrollada por INCOEX en beneficio de toda la ciudadanía.

En este ámbito destaca el mantenimiento durante esta anualidad del patrocinio del programa de Canal Extremadura Radio "Sin Letra Pequeña", un programa divulgativo de la cadena pública que se emite en Canal Extremadura Radio los martes de 16:00 a 16:30 de la tarde.

El objetivo del programa es fomentar el consumo responsable y resolver las dudas que surgen a los consumidores extremeños en su día a día. Durante la temporada 2021 se han tratado temas de ámbito común como el etiquetado en los productos, las cláusulas de contratos bancarios y de vivienda, contratación de seguros, garantías de productos, hábitos de consumo saludables, ahorro energético, compras por internet, fraudes, etc... También se ha informado acerca de los instrumentos con los que cuentan los consumidores para su defensa e información: la labor divulgativa del Instituto de Consumo de Extremadura, el sistema arbitral de consumo, el control de mercados, hojas de reclamaciones, el sistema extrajudicial de resolución de conflictos, etc... Por supuesto, se han abordado temas de actualidad en 2021: las subidas de luz y otros suministros energéticos, las cláusulas abusivas de la banca, consejos para comprar on line con seguridad o la calidad de los productos sanitarios relacionados con la Covid 19.

El contenido de los programas de la temporada 2021 se detalla en el Anexo VII.

➤ Resumen 2021 difusión y comunicación en MEDIOS DE COMUNICACIÓN TRADICIONALES.

TIPO DE DIFUSIÓN	DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN REALIZADA 2021
Intervenciones en la radio.	1) Participación en programa de radio "Sin letra pequeña" de Canal Extremadura Radio. (24) http://www.canalextramadura.es/index.php/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-141221 2) Participación en entrevistas por notas de prensa (3)
Apariciones en la prensa.	1) III edición concurso de dibujo sobre Consumo responsable para menores de 13 años (12) http://www.juntaex.es/comunicacion/noticia?idPub=35227 2) La labor inspectora del INCOEX permite el cierre de una página web por presunta estafa a nivel nacional (5) http://www.juntaex.es/comunicacion/noticia?idPub=33354 https://www.eldiario.es/extremadura/sociedad/web-extremena-costomovil-cerrada-centenares-denuncias-espana-portugal_1_7935155.html 3) Casi 6 de cada 10 extremeños hacen compras por internet varias veces al mes (3) https://digitalextramadura.com/casi-6-de-cada-10-extremenos-hacen-compras-por-internet-varias-veces-al-mes/ 4) El INCOEX amplía su red de información al consumidor y llega a más de 763.000 personas http://www.juntaex.es/comunicacion/noticia?idPub=32512 http://www.juntaex.es/comunicacion/hemeroteca



ANEXO I
Resumen 2021 RECLAMACIONES/DENUNCIAS/CONSULTAS por Sector.

SECTOR	RECLAMACIONES	CONSULTAS
Paquetes integrados (telefonía fija, móvil e internet)	1.879	569
Energía eléctrica	1.516	745
Banca	542	320
Vehículos a motor	371	257
Seguros	251	182
Electrodomésticos	199	104
Viajes combinados/agencias de viajes	189	63
Telefonía móvil	165	8
Salud/servicios sanitarios	157	80
Textil/calzado	153	39
Muebles/decoración (incluye luminarias)	117	54
Suministro de agua	104	104
Transporte aéreo	101	31
Alojamientos turísticos	90	23
Espectáculos	84	31
Informática/Telefonía	77	66
Otros	71	33
Alimentos/bebidas	60	21
Restauración	58	20
Gas	53	47
Transporte de mercancías	48	11
Reparaciones en el hogar	47	44
Otras actividades	47	23
Telefonía fija	40	7
Alquiler de vehículos	38	7
Enseñanza (no reglada)	33	34
SAT electrodomésticos	26	39
Servicios postales	25	8
Compraventa	22	32
Mensajería	18	13
Alquiler/arrendamiento	16	77
Transporte viajeros de autobús y/o autocar	12	6
Transporte ferroviario (incluye cercanías y el resto)	12	1
Productos de inversión/renta variable	12	5



Talleres de reparaciones de vehículos a motor (incluye vehículos y motos)	5	12
Transporte marítimo	3	0
Reparación telefonía y equipos informáticos	2	0
Servicio de acceso a Internet	0	7
Taxis	0	0
Arrendamiento de vehículos con conductor	0	0
Otros	0	0
Tintorerías	0	0
Otros	1.108	1.858
TOTAL	7.751	4.981

TOTAL RECLAMACIONES/CONSULTAS presentadas en 2021:

12.732



ANEXO II
Resumen 2021 SOLICITUDES DE ARBITRAJE por SECTOR.

SOLICITUDES ARBITRAJE POR SECTOR	TOTAL
AGENCIAS DE VIAJES	9
AGUA	4
ALIMENTACIÓN / BEBIDAS	1
AUTOMÓVIL REPARACIÓN	4
AUTOMÓVILES (VENTA)	13
CORREOS	8
ELECTRICIDAD (CONTRATACIÓN Y SUMINISTRO)	53
ELECTRICIDAD (SAT)	2
ELECTRODOMÉSTICOS (SAT)	1
ELECTRODOMÉSTICOS (VENTA)	7
ENSEÑANZA	1
GAS	24
HOSTELERÍA	1
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (COMPRA)	7
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (REPARACIÓN)	1
MUEBLES	9
(1) OTROS INDUSTRIALES	2
(1) OTROS SERVICIOS	19
PERFUMERÍA	1
RESTAURACIÓN	1
ROPA, CONFECCIÓN Y PIEL	3
SERVICIOS BANCARIOS	2
SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	1
TELEPROVEEDORES DE INTERNET	1
TELÉFONO FIJO	210
TELÉFONO MÓVIL	59
TELEVISIÓN DE PAGO	1
TINTORERÍA	1
TRANSPORTES AÉREOS	1
TRANSPORTES POR CARRETERA	2
VIVIENDA (ARRENDAMIENTO)	1
VIVIENDA (PROPIEDAD)	1
TOTAL	451

TOTAL SOLICITUDES DE ARBITRAJE presentadas en 2021:

451



ANEXO III

Resumen 2021 ACTUACIONES Y RESULTADOS DE INSPECCIÓN por Sectores.

SECTORES	INFRACCIÓN	NO INFRACCIÓN	OTROS	TOTAL
Internet	23	7	23	53
Telefonía móvil	2			2
Paquetes integrados (agrupa a los subsectores anteriores)	34	12		46
Transporte aéreo		1		1
Transporte viajeros de autobús y/o autocar	1			1
Taxis	1			1
Alquiler de vehículos	3			3
Transporte de mercancías	11	1	1	13
Suministro de agua	1			1
Energía eléctrica	2	2	2	6
SAT electrodomésticos	8	2		10
Talleres de reparaciones de vehículos a motor (incluye vehículos y motos)	1	1		2
Reparación telefonía y equipos informáticos		1		1
Reparaciones en el hogar	8			8
Compraventa	21	33	2	56
Alquiler/arrendamiento	1	1		2
Viajes combinados/agencias de viajes	7	4	3	14
Alojamientos turísticos	15	2		17
Restauración	29	3	3	35
Espectáculos	15			15
Otras actividades	2		7	9
Banca	5	1	2	8
Seguros	4	1		5
Alimentos/bebidas	96	449	146	691
Textil/calzado	74	168	85	327
Electrodomésticos	23	41	21	85
Informática/Telefonía	19	50	15	84
Vehículos a motor	56	26	79	161
Muebles/decoración (incluye luminarias)	20	19	8	47
Otros bienes	24	60	65	149
Salud/servicios sanitarios	7	4	5	16
Enseñanza (no reglada)	3	19	2	24
Servicios postales	1			1
Otros servicios	375	694	581	1650
TOTAL	892	1606	1050	3544



ANEXO IV
Resumen 2021 ACTUACIONES DE INSPECCIÓN por Campañas.

CAMPAÑAS	OTROS	NO INFRACCIÓN	SI INFRACCIÓN	TOTAL	PRINCIPALES INCUMPLIMIENTOS DETECTADOS
NACIONALES					
2021.INFORMACIÓN OBLIGATORIA ETIQUETADO ALIMENTO.CAMPAÑA GENERAL ALIMENTOS		30		30	En las actuaciones de control no se han detectado irregularidades, por tanto no procede realizar ninguna actuación para su corrección en el mercado.
2021.ALIMENTOS ENVASADOS:INFORMACION ETIQUETADO Y COMPOSICION.CAMPAÑA ESPECIFICA ALIMENTOS		26	2	28	Los ingredientes no figuran en orden decreciente al peso (art.18.1 Reglamento (UE) 1169/2011). El valor energético se expresa en kJ/kcal (art. 32.1 Anexo XV Reglamento (UE) 1169/2011).
2021.COMERCIO ELECTRONICO ALIMENTOS.CAMPAÑA ESPECIFICA ALIMENTOS COMERCIO ELECTRONICO		49	33	82	PRODUCTO: No Consta el Listado de Ingredientes Art. 9 Reglamento 1169/2011. -.No se Indica la cantidad neta del alimento Art. 9 Reglamento 1169/2011. -. No se establece las condiciones especiales de conservación y/o las condiciones de utilización Art. 9 Reglamento 1169/2011. -.No Consta Nombre o la razón social del operador y el domicilio completo de la empresa alimentaria Art. 9 Reglamento 1169/2011. -. No se ofrece la Información Nutricional Art. 9 Reglamento 1169/2011. WEB: No Consta el NIF de la empresa. LSSI art 10.1.e). -.No se Indica el precio por unidad de medida cuando es necesario. RD 3423/2000 art.3. -. En el momento del pago, no se informa de las características del producto, del precio completo, de los gastos de envío. RDL art 20 -.No se incluye dentro de las condiciones generales de contratación el consentimiento expreso para recibir la factura en formato electrónico como una opción no predispuesta, de modo que el consumidor tenga la opción de aceptarla o no. RDL art 63.3 y RD 1619/2012 art 9.2 -. No se ofrece un enlace electrónico de fácil acceso a la plataforma de resolución de litigios en línea.Reglamento 524/2013 art. 14.2
2021.ACEITE DE OLIVA VIRGEN. CAMPAÑA ESPECIFICA DE ALIMENTOS	19	43	2	64	En el protocolo de actuación se establecen Etiquetado Facultativo, conforme al Reglamento 29/2012 y modificaciones. En este apartado de Etiquetado Facultativo se han detectado 8 Actuaciones con No Conformidades y que corresponden a los siguientes apartados: Figura alguna de las indicaciones: "primera presión en frío" o "extracción en frío". Figuran indicaciones que hagan referencia al sabor o al olor. Figura el año de la cosecha (siempre y cuando todo el aceite sea del mismo año) como: la campaña de comercialización o como el mes y el año de cosecha, en ese orden. El mes corresponderá al de la extracción del aceite de las aceitunas.



					<u>Estas Irregularidades no son Indicaciones obligatoria sino de carácter voluntario.</u>
2021.PREPARADOS CARNICOS FRESCOS.CAMPAÑA ESPECIFICA DE ALIMENTOS	11	25	1	37	No Figura la indicación del lote Art. 4 y 5 del R.D. 1808/1991 La indicación del lote no va precedida de la letra "L", salvo que se distinga claramente de las demás indicaciones del etiquetado. Art. 4º del R.D. 1808/1991.
2021.QUESOS:ETIQUETADO E IDENTIFICACION ESPECIES.CAMPAÑA ESPECIFICA ALIMENTOS	10	21	2	33	Se han detectado dos Actuaciones con No Conformidades y que corresponden a los siguientes apartados: No se expresa la cantidad neta en medidas del SMD. En el caso incorporar algún ingrediente como especias, condimentos y alimentos con incidencia organoléptica apreciable, en proporción suficiente para caracterizar el producto, pero inferior al treinta por ciento masa/masa sobre el producto terminado, la denominación se completa agregando la palabra "con" seguida del nombre del ingrediente o ingredientes añadidos.
2021.MIEL MONOFLORAL Y MIL FLORES. CAMPAÑA ESPECIFICA DE ALIMENTOS	2	18	9	29	En aquellos casos en los que la información alimentaria no es obligatoria, pero se muestra de forma voluntaria en el etiquetado, no se cumplen los requisitos establecidos para la información obligatoria. No se cumple con la obligación de que la información alimentaria voluntaria, no merma el espacio disponible para la información obligatoria.
2021.AZAFRAN Y PIMENTON. CAMPAÑA ESPECIFICA DE ALIMENTOS	9		1	10	
2021.BOLLERIA INDUSTRIAL INFANTIL.CAMPAÑA ESPECIFICA DE ALIMENTOS	6			6	
2021.PAN INTEGRAL.CAMPAÑA ESPECIFICA DE ALIMENTOS	6			6	
2021.ATUN:ETIQUETADO Y COMPOSICION.CAMPAÑA ESPECIFICA DE ALIMENTOS	10	15	4	29	No consta la cantidad neta art. 9 del reglamento 1169/2011. No Consta la fecha de congelación o fecha de primera congelación, en los casos que el producto se haya congelado en más de una ocasión (art. 10 del Reglamento 1169/2011). No Figura el nombre científico (art. 35 del Reglamento 1379/2013) El vendedor no dispone de albarán o factura de suministro, que acredite el origen del producto inspeccionado (art. 18 del Reglamento 178/2002).(TRAZABILIDAD)



<p>2021.PRENDAS TEXTILES: ETIQUETADO.CAMPAÑA GENERAL DE INDUSTRIALES</p>	37	3	40	<p>No constan los datos de inscripción en el Registro Mercantil de la empresa (Art. 10.1 b) Ley 34/2002)</p> <p>Si la marca comercial o el nombre de la empresa contiene una de las denominaciones enumeradas en el anexo I del Rg 1007/2011 o un nombre que pueda confundirse con éstas, ya sea por sí solo o como raíz o adjetivo, dicha marca o dicho nombre no se sitúan inmediatamente antes o después de las descripciones de la composición en fibras textiles, contempladas en los artículos 5, 7, 8 y 9 del Rto 1007/2011. (Art. 16.2 Rto 1007/2011).</p> <p>Si el producto está compuesto por 2 o más fibras diferentes, la etiqueta o marcado no indica la denominación y el porcentaje en peso, de todas las fibras que lo componen en orden decreciente (Art. 9.1 Rto 1007/2011).</p> <p>Si el producto contiene partes no textiles de origen animal, no indica en el etiquetado o marcado la mención: "contiene partes no textiles de origen animal" (Art. 12.1 Rto 1007/2011).</p> <p>Si el producto textil está formado por dos o más componentes textiles con contenidos en fibras textiles diferentes, salvo que alguno de ellos no sea un forro principal y represente menos del 30 % del peso total del producto textil, no lleva una etiqueta o marcado que indica el contenido en fibras textiles de cada componente. (Art. 11 Rto 1007/2011).</p>
<p>2021.DISFRACES, CARETAS Y MASCARAS. CAMPAÑA ESPECIFICA DE INDUSTRIALES</p>	5	15	35	<p>El producto no presenta marcado CE. (Art. 5.2 y 15 RD 1205/2011).</p> <p>Las instrucciones de uso y las advertencias de seguridad no figuran, al menos, en la lengua oficial del Estado. (Art. 12.3 RD 1205/2011).</p> <p>La advertencia no va precedida de la palabra "Advertencia" o "Advertencias", según el caso. (Art. 12.2 RD 1205/2011).</p> <p>Las advertencias que determina la decisión de compra del juguete, tales como edades máximas o mínimas, y las advertencias generales o específicas del Anexo V (RD 1205/2011) no figuran en el embalaje claramente visible antes de la compra.(Art. 12.2 RD 1205/2011).</p>
<p>2021.JUGUETES DE PIEZAS CONSTRUCCION.CAMPAÑA ESPECIFICA DE INDUSTRIALES</p>	9	17	31	<p>Las advertencias no van precedidas de la palabra "Advertencia" o "Advertencias". (Art 12.2 RD 1205/2011).</p> <p>Si procede, para un uso seguro del juguete, las restricciones respecto al usuario no incluyen al menos la edad mínima o máxima del usuario del juguete. (Anexo V parte A RD 1205/2011).</p> <p>En el caso de juguetes no destinados a niños menores de 36 meses no figura alguna de estas advertencias; "Advertencia: No conviene para niños menores de 36 meses" o "Advertencia: No conviene para niños menores de tres años" o el pictograma acompañado de la palabra "Advertencia" (Anexo V parte B RD 1205/2011).</p>
<p>2021.DETERGENTES LIQUIDOS ROPA.CAMPAÑA ESPECIFICA INDUSTRIALES</p>	10	20	30	<p>En las actuaciones de control no se han detectado irregularidades, por tanto no procede realizar ninguna actuación para su corrección en el mercado.</p>
<p>2021.GASOLINA.CAMPAÑA ESPECIFICA INDUSTRIALES</p>	10	16	30	<p>No está inscrita en el registro de instalaciones de distribución al por menor de combustibles.</p> <p>No posee libro de registro de revisiones, pruebas e inspecciones.</p> <p>No dispone de certificado de calibración del recipiente</p>
<p>2021.GOMAS DE BORRAR APARIENCIA ALIMENTOS.CAMPAÑA ESPECIFICA INDUSTRIALES</p>	46		46	<p>Se ha procedido a ejecutar la campaña específica de productos industriales de Gomas de Borrarr con apariencia de alimento.</p> <p>En total se ha realizado 31 actuaciones inspectoras a establecimientos.</p> <p>Tanto para llevar a cabo toma de muestras y cumplimentar protocolo vinculado con la campaña.</p>



					En las vistas realizadas se ha comprobado que no hay existencia del producto objeto de la campaña.
2021.ALQUILER Y VENTA DE PISOS EFICIENCIA ENERGETICA.CAMPAÑA ESPECIFICA SERVICIOS		24	7	31	Figura en la etiqueta el número de registro y su validez (Disposición Adicional cuarta, art. 3 y 15.1 RD 390/2021) El establecimiento dispone del Certificado de Eficiencia Energética de la totalidad o de parte del edificio (Art. 17.1y 2 RD 390/2021) En toda oferta, promoción y publicidad dirigida a la venta o arrendamiento del edificio o unidad del edificio se incluye la etiqueta de eficiencia energética (art. 15.2 y 17.3 RD. 390/21) La etiqueta resulta legible y conserva su formato y proporciones (Disposición Adicional cuarta, art. 4 y 15.1 RD 390/2021)
2021.CONTRATAION ON LINE TELECOMUNICACIONES VOZ Y DATOS.CAMPAÑA ESPECIFICA DE SERVICIOS COMERCIO ELECTRONICO		5	15	20	No se informa sobre la política de compensaciones y reembolsos. (art.12 RD 899/09). No indica los tipos de servicios de mantenimiento incluidos. (art.12 RD 899/09). No se informa de los procedimientos de pago (arts. 60 y 97 RDL1/2007). No Informa sobre los procedimientos de resolución de conflictos, incluidos los creados por el propio operador (art 12 RD899/09 y art 97 RDL1/2007). No Se informa del derecho de desistimiento (art. 97 RDL1/2007).
2021.AUTOESCUELAS O ESCUELAS PARTICULARES DE CONDUCTORES. CAMPAÑA ESPECIFICA DE SERVICIOS		19	1	20	No dispone de hojas de reclamaciones. El centro no exhibe el cartel anunciador de hojas de reclamaciones
2021.CONTRATAION PAGINAS WEB.CAMPAÑA ESPECIFICA DE SERVICIOS COMERCIO ELECTRONICO		5	20	25	No constan los datos de inscripción en el Registro Mercantil, si procede (art.10 Ley 34/2002). No se informa del derecho de desistimiento (art. 97 RDL1/2007). El clausulado no carece de otras cláusulas que puedan ser consideradas abusivas (Art. 90 RDL 1/2007). No se informa sobre la resolución extrajudicial de conflictos, conforme al art. 14 del Reglamento (UE) 524/2013 y se facilita un enlace electrónico a la plataforma de litigios en línea.
2021.CONTRATOS ALQUILER INMOBILIARIAS.CAMPAÑA ESPECIFICA DE SERVICIOS	2	10	12	24	Información General de la vivienda en el Contrato No presenta Plano general de emplazamiento de la vivienda. (Art. 4.2) RD 515/1989. No presenta Plano de la vivienda. (Art. 4.2) RD 515/1989. No Hay Descripción y trazado de las redes eléctricas, de agua, gas y calefacción y garantías de las mismas. (Art. 4.2) RD 515/1989. No describe las medidas contra incendios del inmueble. (Art. 4.2) RD 515/1989. No existe una Referencia a los materiales empleados en la construcción de la vivienda, incluidos los aislamientos térmicos y acústicos, y del edificio y zonas comunes y servicios accesorios. (Art. 4.4) RD 515/1989. Ausencia de Instrucciones sobre el uso y conservación de las instalaciones, que exijan algún tipo de actuación o conocimiento especial y sobre evacuación del inmueble en caso de emergencia (art. 4.5) RD 515/1989. No presenta los datos identificadores de la inscripción del inmueble en el Registro de la Propiedad o expresión de no hallarse inscrito en el mismo (art. 4.6) RD 515/1989.
2021.GUIRNALDAS LUMINOSAS.CAMPAÑA ESPECÍFICA INDUSTRIALES	11	17	6	34	No figura el lote de fabricación (Art. 7.6 RD 1468/1988). No figura la clasificación de la guirnalda luminosa como Clase II o como Clase III (Apartado 20.5.2. del Capítulo 20.5 Norma UNE_EN 60598-2-20; Art. 7.5 RD 1468/1988). En las guirnaldas luminosas alimentadas directamente de red y con lámparas conectadas en serie, no figura la leyenda



					<p>"ATENCIÓN - RIESGO DE CHOQUE ELÉCTRICO SI NO ESTÁN LAS LÁMPARAS O ESTÁN ROTAS. NO USAR" (Apartado 20.6.4. del Capítulo 20.6 Norma UNE_EN 60598-2-20; Art. 7.5 RD 1468/1988).</p> <p>No se advierte de la peligrosidad que tiene el producto o sus partes integrantes, cuando de su utilización pudieran resultar riesgos previsibles (Art. 6.7. RD 1468/1988).</p>
AUTONÓMICAS					
2021. I Nº 2-.CAMPAÑA GENERAL DE ESTABLECIMIENTOS:IDENTIFICACION Y COMPROBACION DOCUMENTAL	3	72	5	80	En las actuaciones de control no se han detectado irregularidades significativas.
2021.INSTRUCCION Nº 3-COMPROBACION MARCADO DE PRECIOS	1	72	4	77	En las actuaciones de control no se han detectado irregularidades significativas.
2021.I Nº 4. OFERTAS PUBLICITARIAS Y PROMOCIONES EN C.C. Y GRANDES SUPERFICIES			1	1	En las actuaciones de control no se han detectado irregularidades significativas.
2021. SEGURIDAD JUGUETES. CAMPAÑA REGIONAL	7	40	12	59	<p>No figura el nombre del fabricante, su nombre comercial o marca registrada, en el juguete, en su envase o en el documento que lo acompañe. (Art. 5.6 RD 1205/2011)</p> <p>No figuran las advertencias de seguridad. (Arts. 5.7 y 12.3 RD 1205/2011).</p> <p>En el caso de juguetes no destinados a niños menores de 36 meses la advertencia sobre la edad no va acompañada, en el embalaje, en las instrucciones de uso o en un folleto, de una breve descripción del peligro específico por el que se aplica la precaución (Ejemplo "Piezas Pequeñas. Cuerda larga, peligro de estrangulamiento..."). (Anexo V parte B.1 RD 1205/2011).</p>
2021. CALIDAD DIFERENCIADA.CAMPAÑA REGIONAL		5	5	10	<p>No figura la cantidad neta del alimento (Art. 9.1.e Reglamento 1169/2011).</p> <p>No se indica el país de origen o lugar de procedencia, cuando su omisión pueda inducir a error al consumidor. (Art.9.1.i Reglamento 1169/2011).</p> <p>No indica la información nutricional. (Art 9.1.l Reglamento 1169/2011).</p> <p>Las menciones obligatorias se deberán imprimir utilizando como fuente tipo "Times Roman" de 15 mm de diámetro y en el caso de que la superficie máxima del recipiente sea inferior a 80 cm², el tamaño de la letra será inferior a 10mm. (Reglamento (UE) n.º 1151/2012, del Parlamento europeo y del Consejo, de 21 de noviembre de 2012).</p>
2021. COMERCIO ELECTRONICO.CAMPAÑA REGIONAL COMERCIO ELECTRONICO	5	17	40	62	<p>No existe un teléfono como servicio de atención, éste es gratuito (L6/2019 art.35) o números telefónicos de la red fija nacional y de telefonía móvil (ejemplo.: 91...o 664...).</p> <p>Cuando exista DERECHO DE DESISTIMIENTO, no consta la información precontractual de forma clara y comprensible como condiciones (RDL art 97.1.i), plazo (RDL art.102), procedimiento para su ejercicio (RDL art.97.1.i)...</p> <p>En caso de productos de carácter duradero, no se informa de la GARANTÍA LEGAL del producto (RDL art.97.1.m)</p> <p>No cumple con la prohibición de incluir CLÁUSULAS ABUSIVAS. (RDL art.67.2).</p>
2021.CLAUSULAS ABUSIVAS.CAMPAÑA REGIONAL	3	5	13	21	<p>La redacción de las cláusulas generales no se ajusta a los criterios de transparencia, claridad, concreción y sencillez (Art. 5.4 Ley 7/1998, de 13 de abril).</p> <p>No Cumple con la prohibición de no ir en contra de las exigencias de la buena fe causando, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato (Art.82.1 R.D. legislativo 1/2007)</p> <p>No cumple con el mandato de mantener la reciprocidad de las partes en el contrato. (Art. 87 R.D. legislativo 1/2007).</p>



					No cumple con la prohibición de incluir cláusulas que “No reflejen con claridad u omitan, en los casos de pago diferido, la cantidad aplazada, el tipo de interés anual sobre los saldos pendientes de amortización y las condiciones de amortización de los créditos concedidos y las cláusulas que de cualquier forma faculten al vendedor a incrementar el precio aplazado durante la vigencia del contrato”. (Art. 10 A) de Real Decreto 515/1989, de 21 de abril). No se cumple por parte de los promotores de viviendas, (incluidas cooperativas) y que pretendan obtener de los adquirentes entregas de dinero para su construcción, el que pueda percibirse las cantidades anticipadas por los adquirentes a través de entidades de crédito en las que habrán de depositarse en cuenta especial, con separación de cualquier otra clase de fondos pertenecientes al promotor y únicamente podrá disponer para ello. (DA 1ª.1 b) Ley 38/1999, de 5 de noviembre)
2021.DISFRACES.CAMPAÑA ESTACIONAL	8	19		27	En las actuaciones de control no se han detectado irregularidades significativas.
2021.CORDONES Y CUERDAS BAÑO INFANTIL (SEGURIDAD PRODUCTOS).CAMPAÑA ESTACIONAL		21	5	26	En las actuaciones de control no se han detectado irregularidades significativas.
2021.I Nº 5.ETIQUETADO, PRESENTACION Y PUBLICIDAD SOBRE PRODUCTOS	1	139	2	142	En las actuaciones de control no se han detectado irregularidades significativas.
2021.I Nº 6- REBAJAS DE INVIERNO.CAMPAÑA ESTACIONAL		36	2	38	En las actuaciones de control no se han detectado irregularidades significativas.
2021.I Nº 6- REBAJAS DE VERANO		18	1	19	En las actuaciones de control no se han detectado irregularidades significativas.
2021. MATERIAL ESCOLAR.CAMPAÑA ESTACIONAL		30		30	En las actuaciones de control no se han detectado irregularidades significativas.
2021.ACTUACION EN COMERCIO MINORISTA		90	9	99	En las actuaciones de control no se han detectado irregularidades significativas.
2021.ACTUACION EN BEBIDAS ESPIRITUOSAS		32		32	En las actuaciones de control no se han detectado irregularidades significativas.
2021.PRODUCTOS ECOLOGICOS		7	3	10	En las actuaciones de control no se han detectado irregularidades significativas.
2021. PRECIOS EN ESCAPARATE. I.Nº 3-IV.PROTOCOLO INFORMATIVO		17	61	78	Los artículos expuestos en el escaparate no presentan sus PVP visibles y legibles desde el exterior del establecimiento. (Art.3.2 D 2807/1972). No dispone de hojas de reclamaciones. (art.5 Decreto 144/2006)
TOTAL	194	1032	305	1531	

EUROPEAS

2021: “Sweep”* sobre reseñas de los consumidores en el comercio en línea

*Actuación investigación coordinada autoridades nacionales de los distintos EEMM de la UE en la que Extremadura participó en representación de España

Los consumidores a menudo confían en las reseñas cuando toman decisiones de compra, como se muestra en la Encuesta de seguimiento del mercado 2020. Por ejemplo, el 71 % de los consumidores considera que las reseñas son importantes a la hora de elegir un alojamiento vacacional. Las autoridades decidieron llevar a cabo su barrido anual en 2021 sobre prácticas engañosas en relación con las reseñas en línea en las que las autoridades de 26 Estados miembros, Islandia y Noruega revisaron 223 sitios web importantes en busca de reseñas engañosas de los consumidores.

Casi dos tercios de las tiendas en línea, los mercados, los sitios web de reservas, los motores de búsqueda y los sitios de servicios de comparación analizados generaron dudas sobre la confiabilidad de las reseñas: en 144 de los 223 sitios web verificados, las autoridades no pudieron confirmar que estos comerciantes estuvieran haciendo lo suficiente para asegurarse de que las reseñas sean auténticas, i. mi. que fueron publicados por consumidores que realmente usaron el producto o servicio que revisaron.



	<p>Otros hallazgos de la revisión de sitios web en reseñas en línea:</p> <p>104 de los 223 sitios web examinados no informan a los consumidores cómo se recopilan y procesan las reseñas. Solo 84 sitios web ponen dicha información a disposición de los consumidores en la propia página de reseñas, mientras que el resto la menciona en “letra pequeña”, por ejemplo, en sus términos y condiciones legales.</p> <p>118 sitios web no contenían información sobre cómo se previenen las reseñas falsas. En estos casos, los consumidores no tienen posibilidad de verificar si las reseñas fueron escritas por consumidores que realmente usaron el producto o servicio.</p> <p>176 de los sitios web no mencionan que las revisiones incentivadas (p. ej., que resultan de una recompensa monetaria) están prohibidas por sus políticas internas o, si no, cómo se aseguran de que se marquen como incentivadas.</p> <p>Las autoridades de protección del consumidor concluyeron que al menos el 55 % de los sitios web controlados infringen potencialmente la Directiva sobre prácticas comerciales desleales, que exige que se presente información veraz a los consumidores para que puedan elegir con conocimiento de causa. Las autoridades también tenían dudas sobre el 18% restante.</p> <p>https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/sweeps_es</p>
<p>CASP 2020 Actividades coordinadas sobre la seguridad de los productos</p>	<p>https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/130df18a-4e6f-11ec-91ac-01aa75ed71a1/language-en</p>



ANEXO V
Resumen 2021 Productos ALERTADOS.

Productos ALERTADOS y objeto de ACTUACIÓN INSPECTORA/RETIRADA DEL MERCADO

MASCARILLA DE PROTECCIÓN "KN95" "RESPIRATOR DISPOSABLE FACE MASK" CON VÁLVULA

DISFRAZ BURRO INFANTIL

DISFRAZ DE CEBRA INFANTIL, marca CHANG HONG, ref. HSG9200, ítem K012796

DISFRAZ CIERVO INFANTIL

DISFRAZ DE OVEJA INFANTIL

DISFRAZ DE LEÓN INFANTIL

DISFRAZ UNICORNIO INFANTIL, marca CHANG HONG, ref. HSG0230/ítem K052723 (azul) y ref. HSG0229/ítem K052709 (rosa)

DISFRAZ TIGRE INFANTIL, marca CHANG HONG, ref. HSG9191, ítem K012840

DISFRAZ RATÓN INFANTIL, marca CHANG HONG, ref. HSG9192, ítem K012871

DISFRAZ VACA INFANTIL, marca CHANG HONG, ref. HSG9196, ítem K012956

DISFRAZ ZORRO INFANTIL, marca CHANG HONG, ref. HSG0077, ítem K023112

DISFRAZ DE JIRAFÁ INFANTIL, marca CHANG HONG, ref. HSG9221, ítem K664876

DISFRAZ TORO MARRÓN (YAK), marca CHANG HONG, ítem K664890

DISFRAZ DE PERRO AMARILLO INFANTIL, marca CHANG HONG, ref. HSG 91506, ítem K002460

MOTOCICLETA, marca GASGAS, modelo EC (modelo de 2021/2022)

XILÓFONO "HAPPY LITTLE BEAR", sin marca, ref. 3899

PELOTA DE GOMA ESPUMA CON DIBUJO DEL GLOBO TERRÁQUEO, marca PÉREZ RINCON, 8305/2005, ítem 1127-005

JUGUETE DE ARRASTRE CON CABALLO Y VAQUERO, sin marca, ref. 8515 (fabricante) 10872 (etiqueta)

BIGOTES, marca JF, ítem K006665

SET DE PISTOLA CON PROYECTILES, sin marca, ref. 10422 (ref. fabricante 34-3), PISTOLA CON PROYECTILES

CARGADOR, marca MIMACRO, ref. CDQ-067

ACCESORIOS PARA RELLENAR PIÑATAS (FLAUTAS), marca COLOR PARTY, ref. 75054, ACCESORIOS PARA RELLENAR PIÑATAS (Flautas)

PORTALÁMPARAS "CASQUILLO PLÁSTICO E14 NEGRO"

PISTOLAS CON PROYECTILES, sin marca, ref. 10039, PISTOLA CON PROYECTILES

VEHÍCULO, marca NISSAN, modelo JUKE (fabricado desde 18/09/2019 a 28/08/2020)

MUÑECO Y BAÑERA CON ACCESORIOS, marca AOHANG, ref. 669-555C /IEM-046725

VEHÍCULO, marca MITSUBISHI, modelo ECLIPSE CROSS (GK1W, GK9W) (modelo de 2018-2020)

JUEGO DE PLAYA

PONIES DE COLORES MORADOS Y AZUL "LOVELY HORSE"

DISFRAZ DE CAPITANA PIRATA

MASCARILLA INFANTIL FFP2 (KN95), marca SHUFANG (RECALIFICACIÓN DE LA NOTIF. CCAA-INF-48/2020), Mascarilla infantil para niños FFP2 (KN95)

DISFRAZ DE PERRO POLICÍA "RESCUE POLICE DOG"

MUÑECO CON BIBERÓN EN HAMACA O TRONA

MOTOCICLETA

VEHÍCULO

MOCHILA CON 94 BLOQUES DE CONSTRUCCIÓN CON CREMALLERA

PLANCHA, marca SOKANY, ref. ES-198A, PLANCHA

ANIMAL UNICORNIO ?SQUEAKY UNICORN?, marca PR RINCON, ref. 8176, ítem 2301-009 , ANIMAL UNICORNIO ?SQUEAKY UNICORN?

BAÑERA INFANTIL "HAPPY BATH TIME", marca AMATOYS, ref. TS54506 BLS65-5, BAÑERA INFANTIL "HAPPY BATH TIME"

MOTOCICLETA, marca GASGAS, modelo MC 2021

CUBO DE BLOQUES "BLOCK BUILDING"

PIANO CON FORMA DE JIRAFÁ

MASCARILLA HIGIÉNICA TRANSPARENTE REUTILIZABLE

SET DE COCINA (KITCHEN)

CARRITO DE MUÑECAS

ALFOMBRA PUZZLE "EVA PUZZLE MATS"



PERRITO DE ARRASTRE 18M+
DISFRAZ DE PASTORCITA GUIRMA
PELUCHE CON FORMA DE PEZ CON LENTEJUELAS
MUÑECO DE PELUCHE CON LENTEJUELAS
PIZARRA MAGNÉTICA
REGLETAS DE CONEXIÓN
MASCARILLA DE PROTECCIÓN " FFP2"
MASCARILLA HIGIÉNICA DESECHABLE INFANTIL
MASCARILLA HIGIÉNICA DESECHABLE INFANTI
DISFRAZ DE VACA
SET DE 4 SONAJEROS
BOLSA DE AGUA CALIENTE FORRADA
VEHÍCULO, marca OPEL, modelos VIVARO y ZAFIRA LIFE (modelos de 2021)
DISFRAZ PINO DE NAVIDAD, marca CHANG HONG, modelo HSG8392, DISFRAZ PINO DE NAVIDAD
DISFRAZ DE BURRO, marca HM, ref. HM236
DISFRAZ DE NINJA
MASCARILLA HIGIÉNICA REUTILIZABLE, sin marca, modelo EMOTION SPORTIVE
MASCARILLA HIGIÉNICA REUTILIZABLE, sin marca, modelo EMOTION
DISFRAZ INFANTIL DE MARIPOSA (falda, alas de mariposa, varita y diadema)
SET ALAS Y FALDA, SET COMPLEMENTOS
XILÓFONO
MUÑECO DE PELUCHE CON FORMA DE FLAMENCO
PISTOLA CON DARDOS CON VENTOSAS
PIJAMA DE BEBES, marca COTTONBUDS, ref. 20220326, PIJAMA DE BEBES
BIGOTES ROSAS PARA CHICAS
GLOBOS DE COLOR ROJO, marca MR GLOBO, art. MR75-12 BLA, 12 unidades, 12 GLOBOS
PISTOLA DE SILICONA
PISTOLA DE SILICONA
DISFRAZ BESTIA NOCTURNA
DISFRAZ DE COCINERO "STAR CHEF KIT", marca IMAGINARIUM, ref. 8761, lote 20.3.20-9137
DISFRAZ DE DÁLMATA INFANTIL
DISFRAZ DE MARIQUITA "LADY"
DISFRAZ DE CERDO INFANTIL
VEHÍCULO, marca KIA, modelo SOUL EV
GUANTES DE CUERO NEGROS
VEHÍCULO, marca e.GO (fabricado entre el 01/06/2019 y el 30/06/2020)
CARGADOR BATERÍA PARA CIGARRILLOS ELECTRÓNICOS
COLLAR DE METAL DE COLORES CON CIERRE DE ROSCA
SILLA DE SEGURIDAD INFANTIL PARA COCHE "BE SAFE IZI GO X1"
PUNTERO LÁSER
MASCARILLA DE PROTECCIÓN "KN95 "
CHAQUETA DE CUERO
CUNA MOISES
VEHÍCULO, marca FIAT, modelo TIPO MCA (modelos de 2020 y 2021)
VEHÍCULO, marca FIAT, modelo 500 (fabricado entre el 25/02/2021 y el 06/04/2021)
VEHÍCULO marca KIA, modelo SPORTAGE (fabricado entre el 19/03/2015 y el 23/10/2020)
COCHECITO DE PASEO PARA MUÑECAS PLEGABLE
SILLITA DE BEBÉS
SILLITA DE MUÑECA
MASCARILLA DE PROTECCIÓN "KN95", marca HOCO.LIFE, 5 piezas, MASCARILLA KN95 PROTECTIVE MASK
MASCARILLA DE PROTECCIÓN "KN95 Corte Ninja"
MASCARILLA DE PROTECCIÓN "KN95/FFP2"



MASCARILLA DE PROTECCIÓN CV-41 "FFP2"
EXTERMINADOR DE INSECTOS ELÉCTRICO, sin marca, modelo G11001000, ref. 493963, Exterminador de insectos eléctrico
CALEFACTOR DE CUARZO, marca LA BOLATA, ref. 133640
CARETA DE DEMONIO, marca GUIRCA, ref. 2384
PISTOLA DE PEGAMENTO
GUIRNALDA LUMINOSA "LED EXTERIOR", marca ILMEX, ref. 001509.5.GMC, código 82233893, 200 luces, Led exterior 200 l. Basic ILMEX Illumination Rf:001509.5.GMC
ASPIRADOR DE COCHE
TOSTADOR PLANO
MAQUINA DE AFEITAR
LIBRO JUGUETE ATENTO AL SEMÁFORO
MASCARILLA HIGIÉNICA REUTILIZABLE
PLANCHA DE PELO, marca ELECBHOME, ref. 154472
CALIENTA BIBERONES, marca SARO, ref. 2721
MAQUINILLA DE AFEITAR, marca KRHÜNER, ref. 39211, MAQUINILLA DE AFEITAR
EXPRIMIDOR DE CÍTRICOS, marca LIYSET, ref. JE-611B FEPFY99830
KIT DE REPARACIÓN DE BICICLETAS CON PEGAMENTO "RED SUN"
PRENDAS DE VESTIR PARA BEBES
GUANTES DE PUNTO DE FIBRAS SINTÉTICAS
TOALLAS DE PUNTO DE ALGODON
DELANTALES



ANEXO VI
Resumen 2021 EXPEDIENTES SANCIONADORES por INCUMPLIMIENTOS.

MOTIVO INCUMPLIMIENTO	Nº
Elaborar, distribuir, suministrar u ofertar bienes sin cumplir correctamente el deber de informar	128
No suministrar información o documentación requerida por la autoridad	60
Introducir en los contratos cláusulas abusivas de las previstas en el Título II del RDL 1/2007	54
Incumplimiento del régimen establecido en materia de contratos celebrados fuera del establecimiento	47
No disponer de libros de hojas de quejas y reclamaciones oficiales	41
El incumplimiento de disposiciones en materia de garantías	34
Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños para la salud	33
No responder en plazo las quejas y reclamaciones presentadas por consumidores	27
No entregar o negarse a extender recibo justificante, factura o documento	23
La venta de bienes y servicios, cuya composición, cantidad, calidad, no se ajustan a la normativa	22
Aquellas que, siendo calificadas como leves o graves, causen perjuicio persona consumidora	21
No tener expuesto cartel anunciador de hojas de quejas y reclamaciones	16
El uso de prácticas comerciales desleales, engañosas y agresivas	14
La negativa a satisfacer demandas de la persona consumidora	13
Realizar ventas a domicilio prohibidas, incumplir requisitos venta a distancia, fuera establecimiento	9
El retraso injustificado en devolución de cantidades abonadas	9
Incumplimiento normas reguladoras información y publicidad de precios	9
Utilización indebida de marcados, marchamos, troqueles o distintivos similares	8
El incumplimiento de entregar resguardo de depósito	7
Carecer, no llevar o llevar incorrectamente documentación, libros, registros	6
Incumplimiento de requisitos, obligaciones o prohibiciones de la ley	5
El incumplimiento de normas reguladoras de precios	4
Limitaciones o exigencias a las personas consumidoras de poner fin a los contratos	3
Obstaculizar, impedir o dificultar la desvinculación del contrato por parte de la persona consumidor	3
Elaborar u ofertar bienes prohibidos o con componentes o envases no permitidos	3
No disponer de un número de teléfono totalmente gratuito de atención a la persona consumidora	3
Incumplimiento por empresa de obligación de información establecida en art. 40 de Ley 7/2017	3
La obstrucción o negativa reiterada a suministrar datos o a facilitar las funciones de inspección	2
El incumplimiento por el empresario de aceptación total o parcial de la reclamación planteada	2
Cobrar o intentar cobrar precios superiores a los anunciados	2
El incumplimiento de las obligaciones del régimen de comprobación y servicios de atención al cliente	2
Resistirse u obstruir las actuaciones de la inspección	2
Incumplimiento de citaciones, requerimientos o medidas adoptadas por la Administración	1
El incumplimiento de la garantía comercial	1
No remitir las grabaciones de las conversaciones en plazo o hacerlo sin cumplir requisitos exigidos	1
Incumplimiento de plazos para entrega de bienes	1
El incumplimiento de lo dispuesto en el art. 18.3 de la Ley 3/2002 de Comercio de Extremadura	1
Imponer injustificadamente al consumidor compadecer personalmente	1
La no satisfacción a las personas consumidoras de las indemnizaciones, compensaciones o reparaciones	1
Facturación por determinados medios de pago, de cargos que superen el cose soportado por empresario	1
Repercutir persona consumidora un pago adicional al precio	1
TOTAL	624



ANEXO VII Resumen 2021 Programa radio "SIN LETRA PEQUEÑA".

23-mar-21	Recursos de internet del INCOEX para conocer la defensa de nuestros derechos
	A tener en cuenta para escoger los huevos que le interesan
	Eficiencia energética en los edificios y su normativa
	Horarios para abonar las facturas en los bancos. Denuncia de UCE
30-mar-21	Concurso de acreedores de Dentix y situación de sus pacientes
	Derechos ante las cancelaciones de reservas de viajes y hoteles por cierres perimetrales
	Autoconsumo de luz
	Aumento de renunciadas a herencias
06-abr-21	Cambios en la factura de la luz y cómo abaratar los costes de energía en los edificios
	Cancelaciones en trenes por cierres perimetrales
	Declaración de la Renta
13-abr-21	Normas de etiquetado de los jamones
	Cómo elegir un robot de limpieza adecuado
	Garajes
	Cambios en los vuelos desde Badajoz
20-abr-21	Labores de inspección de INCOEX para garantizar los derechos del usuario de comercio electrónico
	Tarjetas revolving. Intereses abusivos
	APP Ministerio Consumo para el uso correcto de las mascarillas
27-abr-21	Ahorro de los extremeños en reclamaciones en materia de consumo
	Estafas en las tarjetas
	Seguros en los edificios
	Protesta por comisiones bancarias
04-may-21	Contratos con cláusulas abusivas entre consumidores y empresas
	Consultas del oyente sobre garantías de electrodomésticos
	Estafas en Whatsapp
11-may-21	Cumplimos 100 programas
	Compraventa de vehículos usados
	Decálogo del consumidor
	Reuniones de vecinos: novedades
	Viajes del Imsero
18-may-21	



	Cierre web Tecnomovil por incumplimientos y quejas de usuarios
	Salchichas industriales: ¿son saludables?
	Llegada de los Tests de antígenos a las farmacias
25-may-21	
	Vacaciones de verano : recomendaciones para consumidores
	Comisiones hipotecarias
	Piscinas y normas de apertura
	Cambios en la factura de la luz
01-jun-21	
	Encuesta del INCOEX acerca de las compras por internet de los extremeños
	Kebabs: ¿son saludables?
	Toldos en verano: normas de la comunidad de vecinos
	Fórmulas para abaratar la factura de la luz ante la entrada en vigor de la nueva tarifa para el mercado regulado
08-jun-21	
	Nueva factura de la luz
	Phishing: Robo de datos para entrar en nuestras cuentas bancarias
	Terrazas de las casas: qué podemos y qué no podemos hacer en ellas
	Cambios en las ITV
15-jun-21	
	Piscinas y zonas de baño.
	Seguridad en los productos infantiles como juguetes acuáticos y flotadores. Estafas en Bizum
	Cámaras de vigilancia en nuestros edificios
	Nueva ley de residuos
22-jun-21	
	Claves para evitar estafas telefónicas
	Nueva normativa sobre neumáticos
	Consejo para evitar robos en las casas durante las vacaciones de verano
	Hábitos de consumo durante los viajes
29-jun-21	
	Regulación de las garantías de los productos
	Sustitución de contadores de gas
	Construcción de piscinas en los edificios
	Nuevos cambios en el IVA de la luz
19-oct-21	
	Factura de la luz. Incrementos y consejos
	Derechos de los consumidores en establecimientos de hostelería
	Accesibilidad a las viviendas.
26-oct-21	
	Ley de prevención de las pérdidas y el desperdicio alimentario
	Consejos para alquilar un inmueble
	Eficiencia en los edificios
	Incumplimiento de las pescaderías de la ley en materia de consumo



02-nov-21	Declaración de inconstitucionalidad del impuesto de cálculo de la plusvalía en la venta de un inmueble
	Consejos en materia de consumo para mayores
	Subida del IVA de las mascarillas
09-nov-21	Novedades bono social de la electricidad
	Consecuencias de la declaración de ilegalidad del 2º estado de alarma
	Rehabilitación de espacios degradados
	Caos normativo para el cobro del agua en los municipios y bono térmico
15-nov-21	Consejos para un consumo responsable y seguro en el Black Friday
	Cómo reclamar si compraron un coche entre 2006 y 2013 a una de las compañías sancionadas por pactar precios
	Sacar rendimiento económico a las zonas comunes de nuestros edificios
23-nov-21	Sanciones a los fabricantes de coches por el precio abusivo de reparaciones y recambios
	Cómo afecta el consumo de aceite de palma a personas que padecen cáncer
	Venta de espacios comunes en los edificios
	Pobreza energética durante el este invierno.
30-nov-21	Consejos fiscales para acabar lo mejor posible el año
	Creación plataforma para reclamación de cobros indebidos a los fabricantes de coches Concurso de dibujo de INCOEX
	Cancelaciones de viajes
07-dic-21	Prórroga de la norma para no cortar suministros básicos a personas vulnerables
	Consejos para afrontar posibles cancelaciones de viajes o vuelos ante el avance de Ómicron
	Conflictos vecinales por ruidos y actividades nocivas en los edificios
	Estudio de UCE sobre el consumo en Navidad
15-dic-21	Navidad: seguridad y consejos en materia de juegos para los más pequeños
	Obras sin permiso en los edificios
	Cancelaciones en restauraciones
	Nueva ley de la cadena alimentaria



ANEXO VIII
CATÁLOGO DE SERVICIOS ANALÍTICOS - LABORATORIO INCOEX

PRODUCTO A ENSAYAR	REQUISITO/MÉTODO			PARÁMETRO
	Norma	Apartado	Punto	
JUGUETES	UNE-EN 71-1:2015 + A1:2019 Seguridad de los juguetes Parte 1: Propiedades mecánicas y físicas	Apartado 4. Requisitos Generales	Apartado 4.1	Limpieza
			Apartado 4.2	Ensamblaje
			Apartado 4.3	Láminas de plástico flexibles
			Apartado 4.4	Bolsas de juguete
			Apartado 4.5	Vidrio
			Apartado 4.6	Materiales expandibles
			Apartado 4.7	Bordes
			Apartado 4.8	Puntas y alambres metálicos
			Apartado 4.9	Elementos salientes
			Apartado 4.10	Partes móviles entre sí
			Apartado 4.11	Juguetes accionados por la boca y otros juguetes destinados a ponerse en la boca
			Apartado 4.12	Globos
			Apartado 4.14	Recintos
			Apartado 4.15	Juguetes destinados a soportar el peso de un niño
			Apartado 4.16	Juguetes pesados inmóviles
			Apartado 4.17	Juguetes proyectiles
			Apartado 4.18	Juguetes acuáticos e hinchables
			Apartado 4.19	Fulminantes específicamente diseñados para uso en juguetes y juguetes que utilizan fulminantes
		Apartado 4.22	Bolas pequeñas	
		Apartado 4.23	Imanes	
		Apartado 4.25	Juguetes unidos a alimentos	
		Apartado 4.26	Disfraces	
		Apartado 4.27	Juguetes volantes	
		Apartado 5.1	Requisitos generales	
		Apartado 5.2	Juguetes blandos rellenos y partes de juguetes blandos rellenos	
		Apartado 5.3	Láminas de plástico	
		Apartado 5.4	Cuerdas, cadenas y cables eléctricos de juguetes	
		Apartado 5.5	Juguetes que contienen líquido	
		Apartado 5.7	Vidrio y Porcelana	
		Apartado 5.8	Forma y Tamaño de ciertos juguetes	
		Apartado 5.9	Juguetes con fibras monofilamento	
		Apartado 5.10	Bolas pequeñas	
		Apartado 5.11	Figuras para jugar	
Apartado 5.12	Juguetes con forma hemisférica			
Apartado 5.13	Ventosas			
Apartado 5.15	Trineos con cuerdas para arrastrar			
Apartado 6.	Envase y embalaje			
Apartado 7.	Advertencias, marcado e instrucciones de uso			
Apartado 8. Métodos de ensayo	Apartado 8.2	Determinación de partes pequeñas		
	Apartado 8.3	Ensayo torsión		
	Apartado 8.4	Ensayo tracción		



			Apartado 8.5	Ensayo caída
			Apartado 8.7	Ensayo impacto
			Apartado 8.8	Ensayo compresión
			Apartado 8.9	Ensayo imbibición
			Apartado 8.10	Accesibilidad de un elemento o pieza
			Apartado 8.11	Acuidad de los bordes
			Apartado 8.12	Acuidad de las puntas
			Apartado 8.15	Estanqueidad de los juguetes que contienen líquido
			Apartado 8.16	Forma geométrica de ciertos juguetes
			Apartado 8.18	Mecanismos plegables y deslizantes
			Apartado 8.21	Resistencia estática, excepto para patinetes de juguete etiquetados como destinados a niños con masa corporal superior 20 kg.
			Apartado 8.23	Estabilidad
			Apartado 8.24	Energía cinética de los proyectiles
			Apartado 8.25	Láminas de plástico
			Apartado 8.32	Ensayo de bolas pequeñas y de ventosas
			Apartado 8.33	Ensayo de figuras para jugar
			Apartado 8.35	Índice de flujo magnético
			Apartado 8.38	Ensayo de separación de los elementos de rotura
			Apartado 8.39	Cuerdas autorretráctiles
			Apartado 8.40	Longitud de las cuerdas, cadenas y cables eléctricos
			Apartado 8.44	Longitud de proyectiles con ventosa
	UNE-EN 62115:2006-A12:2015 Juguetes eléctricos. Seguridad	Apartado 7		Marcado e indicaciones
TEXTILES	UNE EN 14682:2015 Seguridad de las prendas infantiles			Cordones y cuerdas en ropa infantil, disfraces y ropa de baño
	Reglamento (UE) nº 1007/2011, de 27 de septiembre de 2011, relativo a las denominaciones de las fibras textiles y al etiquetado y marcado de la composición en fibras de los productos textiles			Etiquetado productos textiles