

2022

INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA

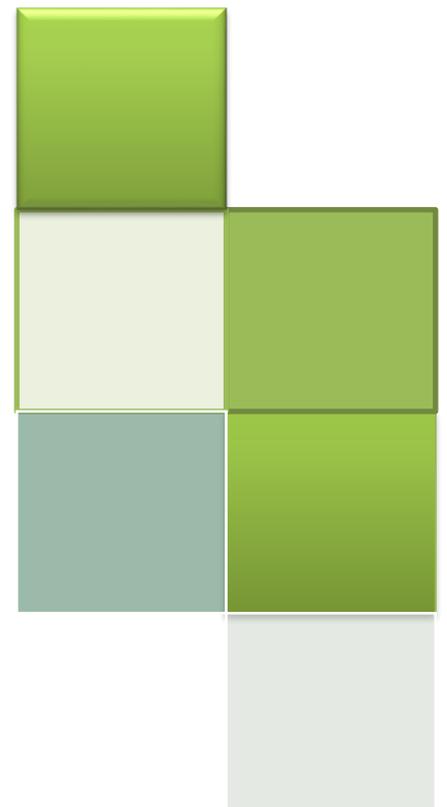
# MEMORIA DE ACTIVIDADES





# MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2022

## 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 2022

## 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 Extremadura<sup>1</sup>.

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.

---

<sup>1</sup> <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 redundará 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 esta anualidad 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 2021-2028**

Publicación *web:* <https://saludextremadura.ses.es/incoex/detalle-contenido-estructurado&content=1686326>



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 2022

Publicación web: <https://saludextremadura.ses.es/incoex/detalle-contenido-estructurado/plan-anual-de-inspeccion-2022-incoex>

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 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 2022

El Plan de inspección 2022 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 esta anualidad 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 las menciones en la publicidad y presentación de los alimentos que pueden inducir a error sobre las características del producto y, en particular, sobre la naturaleza, identidad, cualidades,



composición, cantidad, duración, país de origen o lugar de procedencia, y modo de fabricación o de obtención comercializados en sitios web.

- Aceite de oliva virgen y virgen extra: etiquetado y composición
- Zumos
- Información alimentaria vinculada a los productos con DOP/IGP/ETG (programa 3.2.6 del PNCOCCA 2021-2025)
- Información alimentaria productos ecológicos (programa 3.2.4 del PNCOCCA 2021-2025)
- Prácticas comerciales desleales con los consumidores en la comercialización de alimentos (programa 3.2.3 del PNCOCCA 2021-2025).

#### PRODUCTOS INDUSTRIALES

- Control general: verificación artículo 4 reglamento UE 2019/1020
- Etiquetado eficiencia energética de electrodomésticos en comercios y venta on-line
- Información y seguridad de artículos de puericultura: tronas, andadores
- Control de la información obligatoria y seguridad de juguetes: puzles eva y disfraces de juguete
- Secadores de cabello normales y de viaje
- Cadenas y broches para chupete
- Taburetes de peldaños. verificación de etiquetado y parámetros de seguridad
- Seguridad y etiquetado juguetes de madera destinados a niños menores de 36 meses
- Control del etiquetado y condiciones de venta on-line de bicicletas, control de información y etiquetado bicicletas eléctricas en comercio presencial
- Juguetes acuáticos. etiquetado y seguridad

#### SERVICIOS

- Control de información en web de teléfono gratuito de atención al cliente en empresas obligadas
- Comercio electrónico: información precontractual y contratos en el ámbito de los suministros básicos (electricidad y gas/calefacción).
- Campaña de control de las ofertas de tarifas eléctricas en entorno web

### 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 (en adelante Laboratorio INCOEX), con acreditación nº: 1333/LE2478 otorgada por la Entidad nacional de Acreditación (ENAC), mantiene en 2022 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>).

Poner de relieve que la acreditación es el mecanismo elegido, cada vez más, por los gobiernos de todo el mundo para garantizar la seguridad e integridad de actividades de evaluación y control que intervienen en sectores clave para las políticas públicas como la salud, la protección del medioambiente y las infraestructuras críticas, la seguridad de los alimentos o la ciberseguridad.

De esta forma, el Laboratorio INCOEX pone a disposición de la Junta de Extremadura un conjunto de medios eficaces en la implantación de sus políticas de seguridad y salud, facilitando la consecución de sus objetivos. Facilita el uso de nuevas técnicas de regulación más ágiles y flexibles favoreciendo la autorregulación al tiempo que se asegura la fiabilidad de las actividades con un impacto en la confianza pública.

En esta anualidad el Laboratorio INCOEX cumplió un nuevo hito al ampliar su alcance de acreditación y, por ende, el reconocimiento internacional de sus informes de ensayo. Así, su sistema de calidad interna se integra ya por 20 ensayos diferentes y 39 requisitos normativos, aumentando el control para garantizar la seguridad de los juguetes con pruebas tales como torsión, tracción, accesibilidad de elementos peligrosos o ensayos de piezas pequeñas. Además, al ser la acreditación una actividad regulada en Europa, ofreciendo así su uso en diferentes países plena garantía de compatibilidad y armonización, los informes de ensayo y resultados de análisis que emite el Laboratorio INCOEX tienen reconocimiento internacional por su máxima fiabilidad.

## C. PROCEDIMIENTOS NORMALIZADOS Y DIRECTRICES DE TRABAJO

Durante esta anualidad 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 2022.
- Instrucción 1/2019 de Comercio electrónico.
- Instrucción nº 1/2022, de 28 de febrero, de la Dirección General del Instituto de Consumo de Extremadura, sobre el procedimiento de toma de muestra y control oficial de aceites de oliva.
- Circular 1/2022 de 10 de diciembre, de la Dirección General del Instituto de Consumo de Extremadura sobre la competencia sancionadora en materia de consumo del Instituto de Consumo de Extremadura cuando el operador económico objeto de sanción tiene su domicilio o razón social fuera de Extremadura.
- Circular 2/2022 de 3 de noviembre, de la Dirección General del Instituto de Consumo de Extremadura sobre obligaciones del inspeccionado en el suministro de información. Alegación de posible vulneración de la normativa en materia de protección de datos de carácter personal.
- 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.consumo.gob.es/es/consumo/interpretaciones-normativas>)
- Acuerdos de interpretación de la normativa en el ámbito de la calidad comercial alimentaria (Mesa de Coordinación de la Calidad Alimentaria) <https://www.mapa.gob.es/es/alimentacion/temas/control-calidad/mesa-calidad/acuerdos-interpretacion-normativa/>
- 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 esta anualidad las siguientes Instrucciones, Circulares y órdenes de servicio:

- Circular 3/2022 de 16 de diciembre, de la dirección general del Instituto de Consumo de Extremadura sobre las funciones de los agentes de la inspección de consumo.
- 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”*.

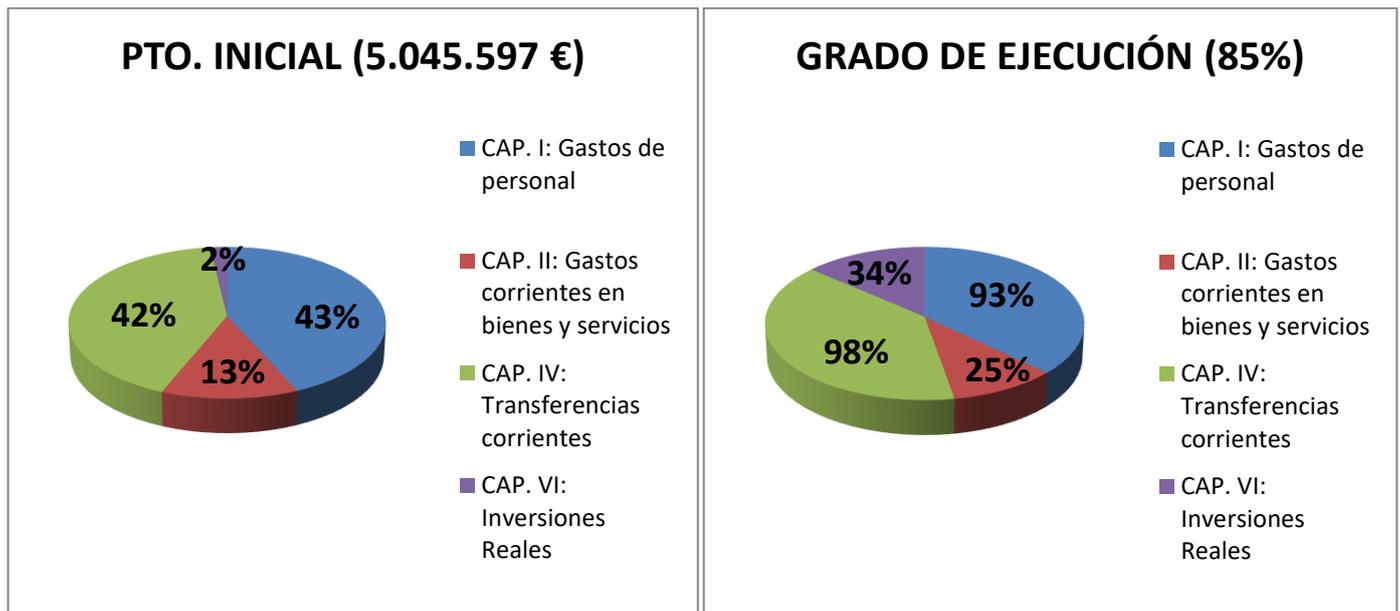
Asimismo resulta indispensable el diseño y ejecución de acciones formativas continuas que potencien internamente la asimilación y actualización de conocimientos en temas emergentes y de importancia en el ámbito del consumo, en coherencia con el refuerzo de las habilidades y mejora de la aptitud de los 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 (%)
<b>CAP. I: Gastos de personal</b>	2.185.506,00	29.681,00	<b>2.215.187,00</b>	2.055.503,97	92,79
<b>CAP. II: Gastos corrientes en bienes y servicios</b>	649.798,00		<b>649.798,00</b>	163.483,21	25,16
<b>CAP. IV: Transferencias corrientes</b>	2.114.939,00	24.516,00	<b>2.139.455,00</b>	2.092.520,78	97,81
<b>CAP. VI: Inversiones Reales</b>	95.354,00		<b>95.354,00</b>	32.277,95	33,85
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>5.045.597,00 €</b>	<b>- 54.197,00 €</b>	<b>5.099.794,00 €</b>	<b>4.343.785,91 €</b>	<b>85,18</b>



Si perjuicio de los gastos de personal y corrientes en bienes y servicios ya reflejados ,capítulos I y II, los principales proyectos de gastos de capítulo IV y VI que han permitido el adecuado funcionamiento del organismo, así como la efectiva ejecución de sus funciones y cumplimiento de objetivos planificados son:

PROYECTOS	IMPORTES (€)
Consortio Extremeño de Información al Consumidor	1.805.121
Apoyo a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Extremadura	250.000
Ayudas a la investigación	40.000
Consejo de Consumidores de Extremadura	5.000
Fomento de Actividades de la Junta Arbitral de Consumo	27.644
Concurso escolar CONSUMÓPOLIS	4.334
Educación y participación comunitaria	42.222
Inversiones asociadas al funcionamiento operativo de los servicios y aplicaciones informáticas	38.132
<b>TOTAL</b>	<b>2.212.453</b>

#### B. RECURSOS HUMANOS

Publicación web: <https://saludextremadura.ses.es/incoex/estructura-organizativa>

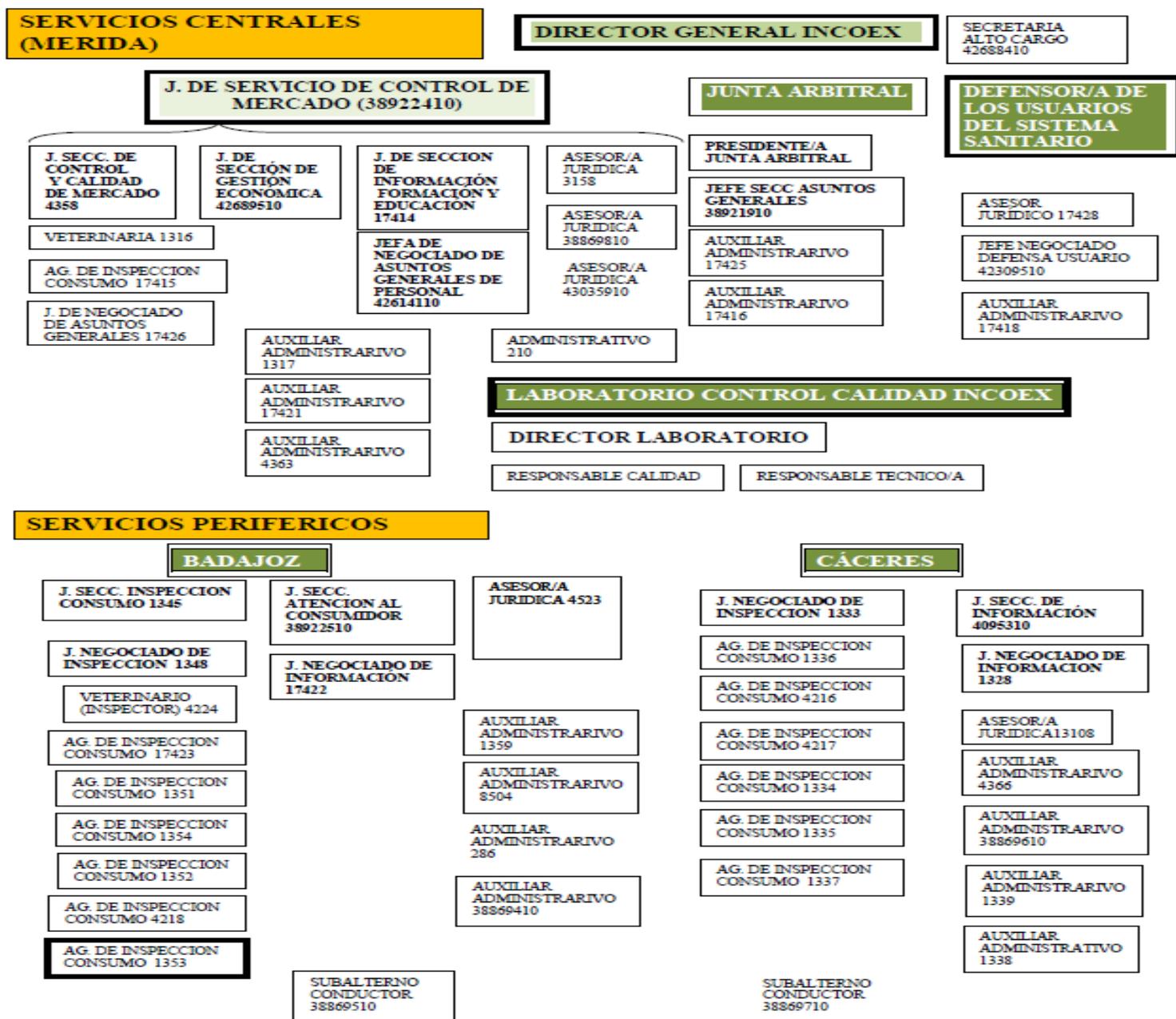
#### Relación de puestos de trabajo (RPT)

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
<b>TOTAL PERSONAL RPT</b>	<b>54</b>

### Organigrama





### C. FORMACIÓN

Los cursos/actividades formativas desarrolladas para el personal de INCOEX durante el 2022 han sido:

- **Actualización normativa en materia de consumo.**
- **Cláusulas abusivas en el comercio electrónico, sectores específicos.**
- **Comercio electrónico en el sector empresarial.**  
<https://saludextremadura.ses.es/incoex/detalle-contenido-estructurado?content=1928544&refMenu=>
- **Seguridad en los juguetes. Etiquetado e información.**
- **Gestión y competencia de las reclamaciones de consumo.**
- **Revolución, estancamiento y/o declive de los Centros de Formación para el Consumo**
- **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. Actualización normativa en materia de consumo.
12. Centros de formación de consumo.
13. Gestión de reclamaciones.
14. Ley de propiedad horizontal: comunidades de propietarios.
15. Medios de pago electrónicos y protección al consumidor.
16. Contratos con consumidores: transparencia y cláusulas abusivas.
17. Etiquetado de alimentos
18. COVID 19 y derechos de los consumidores.
19. Internet de las cosas: La protección del consumidor en el ámbito de las tecnologías disruptivas.
20. Controles y otras actividades oficiales en seguridad alimentaria.



## 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 esta anualidad 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:

*Publicación web:* <https://saludextremadura.ses.es/incoex/convenios-de-colaboracion--encomiendas-de-gestion-y-otros-acuerdos>

- Convenio de colaboración entre la Junta de Extremadura, las mancomunidades de municipios y entidades locales del ámbito territorial de Extremadura para la prestación del servicio de atención y defensa de la persona consumidora en Extremadura.

<http://doe.juntaex.es/pdfs/doe/2022/1310o/22061924.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 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.

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 Comunidad Autónoma 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 esta anualidad 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:**

- 333 actuaciones de inspección en el marco de participación de INCOEX en 18 campañas nacionales, Ministerio de Consumo y resto de CCAA, vinculadas al Plan Nacional de Control de la Cadena Alimentaria 2021-2025 y el Plan sectorial de consumo para la vigilancia de mercado de productos no alimenticios 2022-2025, además del sector servicios.
- 50 Acciones en el marco del Acuerdo de colaboración entre las autoridades competentes en el control de la cadena alimentaria en Extremadura para la realización de actuaciones periódicas coordinadas. Productos: ibéricos, aceites, ecológicos y calidad diferenciada.
- Participación en reuniones de la Comisión Sectorial de Consumo (3); Secciones de Control de Mercado (7), Reclamaciones y Arbitraje (4); Formación y Normativa (3).

### **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 (3); Sección de Arbitraje de Consumo y Reclamaciones (4).
- 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:**

- Proyecto formativo INCOEX "COMERCIO ELECTRÓNICO EN EL SECTOR EMPRESARIAL, una acción eficaz para proteger a las personas consumidoras", en coordinación con la DG de Empresa y DG de Formación Empresarial.

<https://www.europapress.es/extremadura/noticia-programa-formara-empresas-cumplimento-normativa-comercio-electronico-vision-preventiva-20221107131424.html>

- Participación en reuniones de la Comisión Sectorial de Consumo (3); Sección de Información, Formación y Educación.

- Consumópolis 17 (2021-2022). Concurso escolar. Dale a me gusta al consumo circular y responsable

<https://saludextremadura.ses.es/incoex/detalle-contenido-estructurado/1666766>



## 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 esta anualidad INCOEX dispone de los siguientes procedimientos y trámites electrónicos:

### A) Procedimientos electrónicos que implican relación con la ciudadanía:

- Sistema NOTIFICA, para tramitar notificaciones electrónicas a las personas jurídicas.
- 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/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](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,... (ALCÁNTARA)
- Gestión de personal (SIRUSH)
- Plataformas con el Ministerio y otras CCAA para la colaboración/coordinación en ejecución de campañas de inspección; red de alertas nacional (RAPNA) y comunitaria (RAPEX); intercambio información otras autoridades europeas (ICSMS, CPC-IMI,...);...
- Intercambio información órganos jurisdiccionales (INSIDE)
- Base de datos jurídica.
- Base de datos de normas UNE, AENOR.
- Información recaudación multas
- Consulta de datos personales procedimientos (INTEROPERA)
- Contratación <https://contrataciondelestado.es/wps/portal/plataforma>
- Portafirmas
- Seguridad Social

**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 (reclamaciones/denuncias, inspección, ensayos, sancionador,...).

**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>
- Perfil de INCOEX en Instagram <https://www.instagram.com/incoex2008/>



### 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 2022 RECLAMACIONES/DENUNCIAS/CONSULTAS tramitadas por INCOEX.**

Durante 2022 INCOEX ha tramitado un TOTAL:

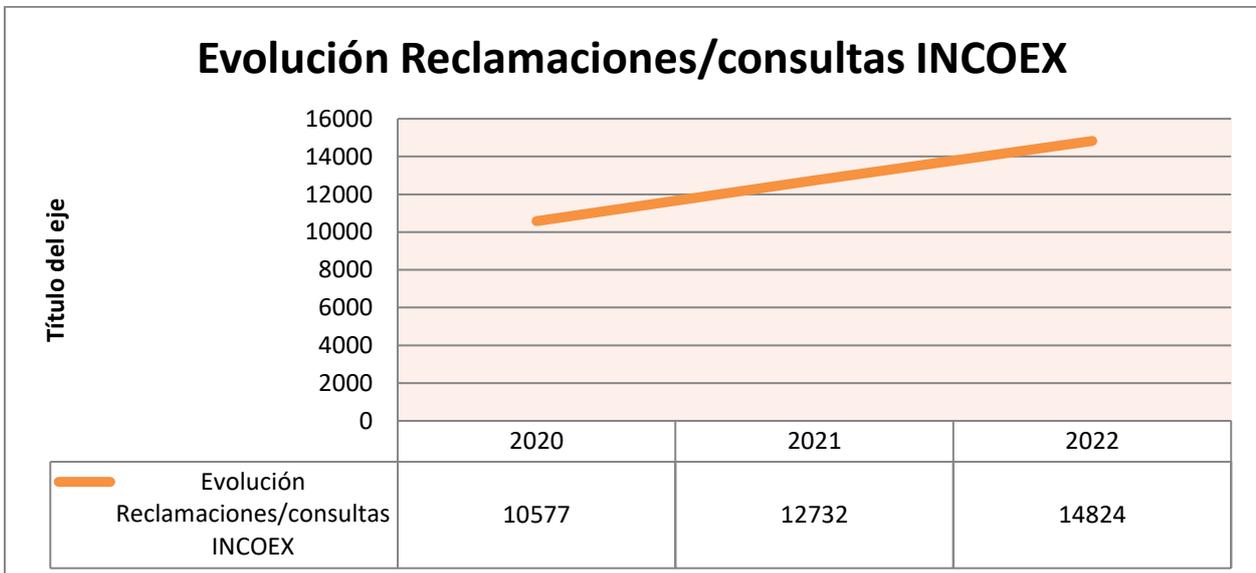
**TOTAL RECLAMACIONES/CONSULTAS tramitadas en 2022:**

**14.824**

**Incremento del +15 % respecto de 2021**

El incremento del 15% respecto del año 2021 tiene como principal motivo el aumento de las reclamaciones/consultas en materia de suministro eléctrico, pasando por primera vez en los últimos años a ser el sector con mayor número de reclamaciones/consultas en el ámbito del consumo.

La evolución en la tramitación de Reclamaciones/consultas/denuncias por INCOEX en los últimos años, y que se refleja en el siguiente gráfico, pone de manifiesto un incremento progresivo. Este aumento en la presentación de reclamaciones por los ciudadada@s extremeñ@s puede motivarse en distintos factores, uno de los principales, una mayor cultura de la sociedad extremeña en el ámbito de consumo que evidencia una mejor información y una reducción del conformismo ante las incidencias que suceden en sus relaciones de consumo.

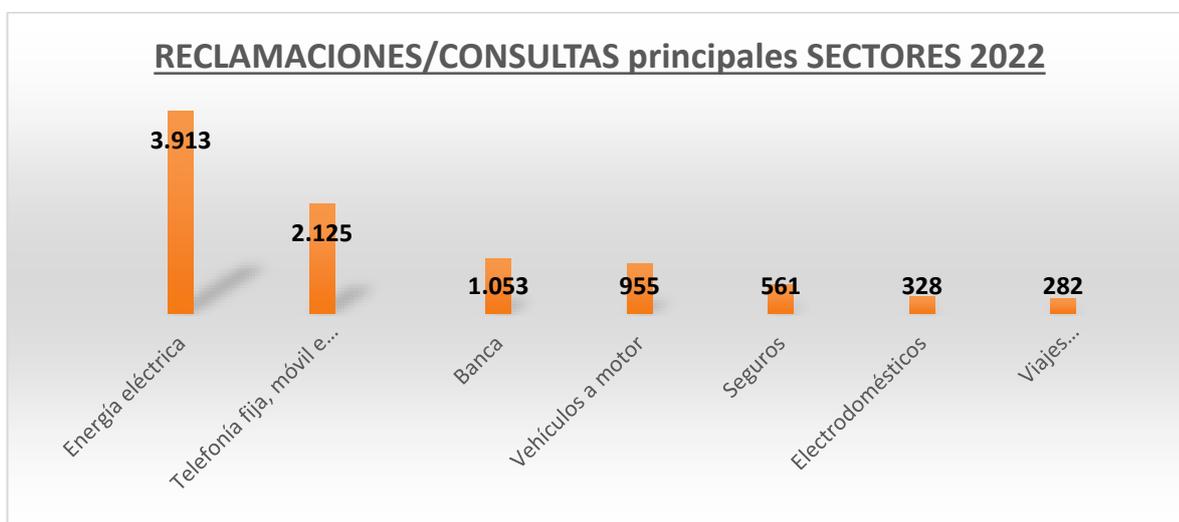


➤ **Resumen 2022 RECLAMACIONES/DENUNCIAS/CONSULTAS tramitadas por SECTOR.**

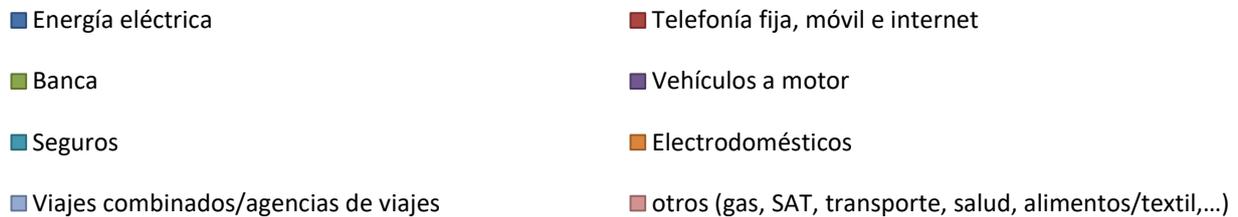
Se adjunta tabla detallada al final del documento en **ANEXO I**, si bien los principales sectores afectados (acumulan el 62% del total) fueron los que a continuación se relacionan, junto con sus principales motivos e incidencias:



SECTOR	TOTAL RECLAMACIONES /CONSULTAS	MOTIVOS/INCIDENCIAS
Energía eléctrica	3.913	<ul style="list-style-type: none"> <li>• facturación y cobro</li> <li>• medidas del contador</li> <li>• precios y tarifas</li> <li>• contratación</li> </ul>
Telefonía fija, móvil e internet	2.125	<ul style="list-style-type: none"> <li>• incumplimiento de ofertas y promociones</li> <li>• cobro de penalizaciones por cambio de operador</li> <li>• facturaciones con posterioridad a la solicitud de baja en los servicios</li> <li>• cobro de servicios no contratados</li> <li>• compensación económica por avería o interrupción del servicio</li> <li>• no atención servicio a la clientela</li> </ul>
Banca	1.053	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cláusulas abusivas</li> <li>• cobro indebido de comisiones y gastos</li> <li>• cobro indebido de productos vinculados</li> <li>• falta información condiciones tarjetas</li> </ul>
Vehículos a motor	955	<ul style="list-style-type: none"> <li>• falta de presupuesto y facturación</li> <li>• falta de publicidad de precios</li> <li>• cobro de servicios no contratados</li> <li>• incumplimiento contractual por persistencia del problema objeto reparación</li> </ul>
Seguros	561	<ul style="list-style-type: none"> <li>• incumplimiento contractual por falta de cobertura</li> <li>• indemnización insuficiente</li> <li>• retraso resolución conflicto y abonos</li> <li>• cláusulas abusivas</li> </ul>
Electrodomésticos	328	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento régimen garantía ante productos no conformes por:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- falta de atención del responsable;</li> <li>- demora injustificada en reparaciones</li> <li>- incumplimiento devolución de cantidades</li> </ul> </li> </ul>
Viajes combinados/agencias de viajes	282	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento ofertas y promociones</li> <li>• Publicidad engañosa</li> <li>• Incumplimiento contractual</li> </ul>



## % RECLAMACIONES/CONSULTAS principales SECTORES 2022



**Conclusión:** Destaca el hecho de que el sector eléctrico se ha convertido por primera en los últimos años en el sector con mayor incidencia y reclamaciones, alcanzando en este 2022 las 3.913 reclamaciones/consultas, frente a las 2.448 registradas en 2021, lo que ha supuesto un incremento del 40% respecto de la anterior anualidad. Los principales motivos han sido incidencias en materia de facturación y cobro; contratación; precios y tarifas y medidas del contador.

Al sector eléctrico le sigue el habitual de telefonía e internet, cuyos principales motivos se mantienen en 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; falta de atención por los servicios de atención a la clientela,...

La banca es otro de los principales sectores afectados, principalmente por la existencia de cláusulas abusivas en sus contratos, falta de transparencia en sus condiciones y cobro indebido de comisiones y gastos.

El sector de los vehículos, principalmente en el ámbito de la reparación en talleres, también se mantiene como uno de los más conflictivos debido a la constatación de falta de presupuesto y facturación; falta de publicidad de precios; cobro de servicios no contratados e incumplimiento contractual por persistencia del problema objeto de reparación.

Finalmente, y en menor medida, los seguros por incumplimiento contractual e insuficiente indemnizaciones, electrónica y electrodomésticos por incumplimiento de garantías y los viajes combinados por incumplimiento de ofertas y publicidad engañosa.



➤ **Resumen 2022 RESULTADOS en conciliación/negociación asistida:**

TIPO RESOLUCIÓN	PORCENTAJE %
Acuerdo amistoso/Satisfacción parcial	60
No aceptación	17
Otras causas (procedimiento sancionador, no responsabilidad, no aportación doc., no localización del reclamado,)	23



➤ **Resumen 2022 IMPACTO/AHORRO ECONÓMICO para la ciudadanía extremeña:**

TOTAL RECLAMACIONES/DENUNCIAS resueltas	VALORACIÓN ECONÓMICA RECLAMACIONES €	VALORACIÓN ECONÓMICA CONCILIACIÓN* €
6.379	2.903.540	<b>1.134.018</b>

\*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.

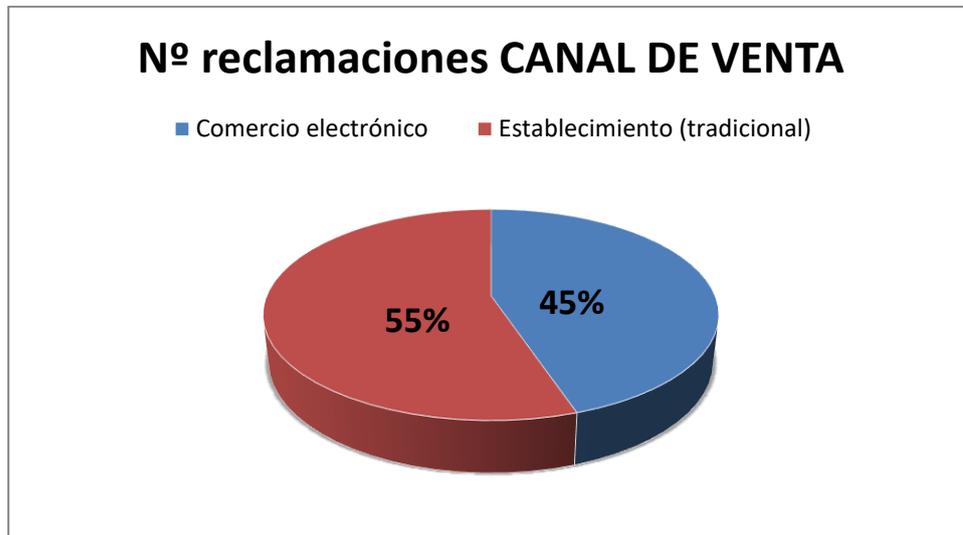
**Conclusión:** Se constatan los excelentes resultados obtenidos gracias a la conciliación/negociación asistida prestada por INCOEX y del Consorcio, hasta un 60% de acuerdos amistosos en las cerca de 6.500 reclamaciones resueltas, frente a un escaso 17% de no aceptación por las empresas. Y lo que es más importante, este nivel de acuerdos amistosos alcanzados han supuesto un ahorro para l@s extremeñ@s de 1.134.018 €.

Así se confirma que la conciliación/negociación asistida es el mecanismo de resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo más 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.



➤ **Resumen 2022 OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS: Canales de venta y género:**

CANAL DE VENTA compra/servicio	Nº reclamaciones	PORCENTAJE %
Comercio electrónico	3.955	45
Establecimiento (tradicional)	4.862	55



	Electrónico	Tradicional	TOTAL
Telefonía fija	20	6	26
Telefonía móvil	189	18	207
Servicio de acceso a Internet	8		8
Paquetes integrados (agrupa a los subsectores anteriores)	924	487	1411
Transporte aéreo	64	39	103
Transporte viajeros de autobús y/o autocar	5	26	31
Transporte marítimo	1		1
Transporte ferroviario (incluye cercanías y el resto)	2	7	9
Taxis	1		1
Alquiler de vehículos	7	17	24
Transporte de mercancías	19	31	50
Mensajería	8	14	22
Suministro de agua	7	94	101
Energía eléctrica	1195	1242	2437
Gas	85	80	165
SAT electrodomésticos	8	23	31
Talleres de reparaciones de vehículos a motor	3	4	7
Reparaciones en el hogar	6	55	61
Reparación telefonía y equipos informáticos		1	1
Compraventa	3	18	21
Alquiler/arrendamiento	4	2	6
Viajes combinados/agencias de viajes	111	60	171
Alojamientos turísticos	23	67	90
Restauración	6	101	107
Espectáculos	83	44	127
Otras actividades	25	30	55
Banca	257	396	653
Seguros	122	183	305
Productos de inversión/renta variable	3	3	6



Alimentos/bebidas	6	71	77
Textil/calzado	61	121	182
Electrodomésticos	70	142	212
Informática/Telefonía	31	46	77
Vehículos a motor	29	480	509
Muebles/decoración (incluye luminarias)	44	95	139
Otros bienes	34	71	105
Salud/servicios sanitarios	16	115	131
Enseñanza (no reglada)	16	19	35
Servicios postales	5	30	35
Otros servicios	424	615	1039

**Conclusión:** Se comprueba como las compras en establecimiento (tradicional), 55%, superan ligeramente a las realizadas por comercio electrónico, 45%, en cuanto al origen de las reclamaciones/consultas presentadas. Las de establecimiento (tradicional) se encuentran vinculadas a reclamaciones relacionadas con sectores como la restauración, banca, alimentos y textil, talleres, muebles y salud, mientras que el comercio electrónico predomina en las relacionadas con telefonía e internet, viajes combinados y ocio. Se mantiene un equilibrio en las reclamaciones por suministro eléctrico.

Reclamaciones/consultas por GÉNERO	Nº reclamaciones	PORCENTAJE %	CIUDADES	ÁMBITO RURAL
Mujer	4.269	48	1.332	2.937
Hombre	4.548	52	1.423	3.125



**Conclusión:** No existe diferencia significativa en cuanto a la consideración del género en la presentación de reclamaciones/consultas en materia de consumo, puede comprobarse como los hombres son reclamantes en un 52% de los casos mientras que las mujeres los son en un 48%. Tampoco cuando atendemos a su localización en las ciudades o el ámbito rural, tanto en hombres como en mujeres se respeta la misma proporción y no hay un desequilibrio significativo por dicho motivo.



## 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 2022 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 energético (electricidad + gas) con un 40,7% del total que ha desbancado como sector más reclamado a las telecomunicaciones que suponen un 34,07%.

En el ámbito energético la principal fuente de conflicto son las discrepancias en torno a la facturación con una gran incidencia de los conflictos derivados de la aplicación del tope del 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.

**TOTAL SOLICITUDES DE ARBITRAJE presentadas en 2022:**

**361**



➤ **Resumen 2022 RESULTADOS en arbitraje:**

TIPO RESOLUCIÓN	MEDIACIÓN	LAUDO	PORCENTAJE %
Acuerdo amistoso	70		30
Estimatorios total o parcialmente		118	50
Conciliatorios		16	7
Desestimatorios		30	13
<b>TOTAL (234 resueltas)</b>	<b>70</b>	<b>164</b>	<b>100</b>

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 31/12/22 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 las 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.

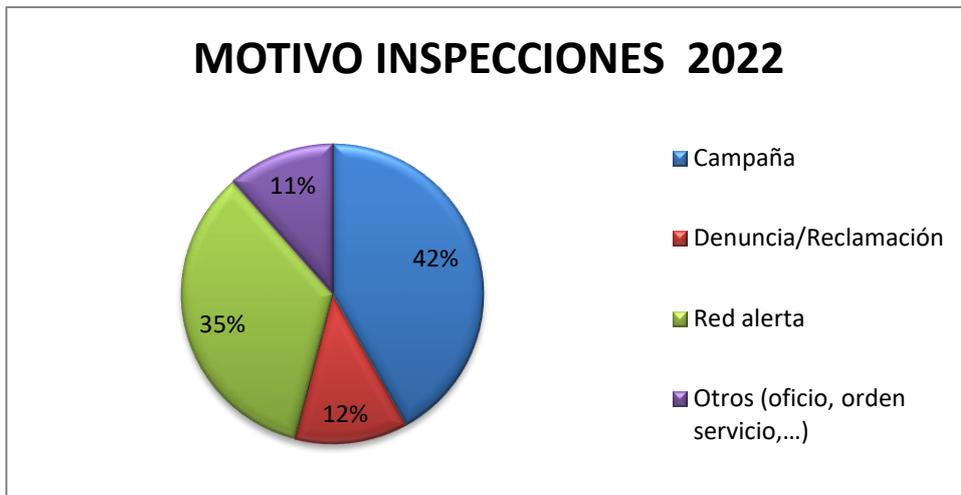
De acuerdo con el artículo 55 de la Ley 6/2019, las actuaciones de vigilancia del mercado podrán recaer sobre todos los bienes y servicios ofertados o puestos a disposición de las personas consumidoras, así como también sobre los elementos, condiciones e instalaciones utilizados para su producción, distribución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



**Resumen 2022 ACTUACIONES Y RESULTADOS DE INSPECCIÓN.**

➤ TOTAL ACTUACIONES 2022 por **MOTIVO**:

MOTIVO	Nº INSPECCIONES	PORCENTAJE %
Campaña	1.364	42
Denuncia/Reclamación	395	12
Red alerta	1.124	35
Otros (oficio, orden servicio,...)	373	11
<b>TOTAL</b>	<b>3.256</b>	<b>100</b>



➤ TOTAL RESULTADOS 2022 de actuaciones por **RESULTADO**:

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

RESOLUCIÓN	Nº INSPECCIONES	PORCENTAJE %
Sí Infracción	651	20
NO Infracción	613	19
OTROS (verificación alerta, archivo, advertencia..)	1.992	61
<b>TOTAL</b>	<b>3.256</b>	<b>100</b>





De las 3.256 actuaciones de inspección, en un 20 % se detectaron incumplimientos que fueron objeto de tramitación posterior como infracción en materia de consumo. Especial incidencia tiene el volumen de actuaciones dirigidas a verificar alertas de productos no alimenticios, que puedan lugar a la inmovilización y retirada del mercado de productos alertados. También aquellas como consecuencia de denuncias y reclamaciones presentadas que finalizan con archivo o advertencia tras requerimiento de justificación a los operadores.

➤ **RESULTADOS 2022 de actuaciones por SECTOR:**

Se adjunta tabla completa al final del documento como **ANEXO III**. Sin perjuicio de ello, se reflejan los principales resultados:

SECTORES	INFRACCIÓN	% INFRACCIÓN	NO INFRACCIÓN	TOTAL
Servicios (comercio electrónico, minoristas y bazares, control precios,...)	229	13	1494	1723
Alimentos/bebidas	80	15	460	540
Textil/calzado	52	25	154	206
Otros bienes (juguetes, vehículos...)	23	14	143	166
Electrodomésticos	37	31	84	121
Vehículos a motor (venta y talleres)	55	52	51	106
Muebles/decoración	28	28	71	99
Internet, telefonía y telecomunicaciones	34	52	32	66
Energía eléctrica	12	57	9	21
Reparaciones en el hogar	10	77	3	13

Conclusión: Más allá del control de información y documentación (precios, garantía,...) ejercidos en el sector servicios en general a través de los distintos tipos de establecimientos (grandes superficies/minoristas/bazares), en numerosas ocasiones con motivo en denuncias presentadas, y sin perjuicio del volumen de actuaciones vinculadas a cada una, destacan como sectores más afectados por incumplimientos en cuanto al porcentaje de resultados:

SECTORES	% INCUMPLIMIENTOS
1. REPARACIONES EN EL HOGAR	77
2. ENERGÍA ELÉCTRICA	57
3. INTERNET, TELEFONÍA Y TELECOMUNICACIONES	52
4. VEHÍCULOS A MOTOR (VENTA Y TALLERES)	52
5. ELECTRODOMÉSTICOS	31
6. MUEBLES/DECORACIÓN	28
7. TEXTIL/CALZADO	25
8. ALIMENTOS/BEBIDAS	15
9. OTROS BIENES (JUGUETES, PUERICULTURA...)	14



➤ RESULTADOS 2022 de actuaciones por campañas, **CONTROL DE INFORMACIÓN/ETIQUETADO:**

Son objeto de control el etiquetado e información de productos y servicios en los siguientes tipos de campañas desarrolladas por Extremadura durante la anualidad objeto:

- Controles nacionales generales sobre determinados sectores o productos, con la finalidad de verificar requisitos mínimos o aspectos generales (etiquetado obligatorio, publicidad,...).
- Controles nacionales específicos y sistemáticos sobre un sector o producto concreto y con unos parámetros de control de información muy definidos.
- Campañas regionales sobre determinados aspectos que afectan a distintos sectores/productos y que se desarrollan durante todo el año
- Campañas estacionales, vinculadas a determinados productos/sectores y a los periodos de mayor venta.

Se adjuntan tablas completas al final del documento como **ANEXO IV**. Sin perjuicio de ello, se reflejan los principales resultados:

CAMPAÑAS	PRINCIPALES INCUMPLIMIENTOS DETECTADOS
2022. MENCIONES PUBLICIDAD Y PRESENTACION DE ALIMENTOS. CAMPAÑA GENERAL DE ALIMENTOS <b>COMERCIO ELECTRÓNICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La información alimentaria induce a error sobre las características del alimento "</li> <li>• NO Indica el precio por unidad de medida cuando es necesario.</li> <li>• Las declaraciones nutricionales y de propiedades saludables son falsas, ambiguas o engañosas.</li> <li>• NO se informa del derecho de desistimiento.// NO se facilita modelo de formulario para ejercer derecho de desistimiento.// NO se informa de las excepciones al derecho de desistimiento, si procede.</li> </ul>
2022.ZUMOS.CAMPAÑA ESPECIFICA DE ALIMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las indicaciones del etiquetado NO cumplen con la obligación de no inducir a error al comprador sobre la naturaleza, identidad, cualidades, composición, cantidad, duración, país de origen o lugar de procedencia y modo de fabricación o de obtención.</li> </ul>
2022.PRODUCTOS ECOLOGICOS PNCocca.CAMPAÑA ESPECIFICA ALIMENTOS	El establecimiento NO dispone de CERTIFICADO DE PRODUCCIÓN ECOLÓGICA, que acredite el origen biológico de los productos que vende envasados o a granel y la notificación de su actividad
2022.VERIFICACION ART.4 RTO 2019/1020.CAMPAÑA GENERAL P. INDUSTRIALES <b>COMERCIO ELECTRÓNICO</b>	El operador económico contemplado en el artículo 4 del Reg. 2019/1020 no facilita la declaración de conformidad a las autoridades de vigilancia del mercado cuando lo solicitan
2022.ELECTRODOMESTICOS ETIQUETADO ENERGETICO.CAMPAÑA ESPECIFICA P.INDUSTRIALES <b>COMERCIO ELECTRÓNICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El aparato NO dispone de una etiqueta con el formato oficial</li> <li>• La etiqueta dispone de "código de respuesta rápida (código QR) // " Se comprueba que el código de respuesta rápida" (código QR), incluido en la etiqueta energética de un modelo de producto, NO enlaza con la información sobre dicho modelo recogida en la parte pública de la base de datos de los productos.// El fondo de la etiqueta NO es 100% blanco.// El código QR no funciona, Tampoco existe un enlace con la denominación Ficha de información del producto".</li> <li>• El color de la flecha NO corresponde a la clase de eficiencia energética del producto en la etiqueta.// NO Tiene un tamaño de fuente tipográfica, al menos, equivalente al precio.// NO Se indica el intervalo de clases de eficiencia energética disponibles, en color 100 % negro.</li> <li>• La imagen enlaza con la etiqueta completa.</li> </ul>
2022.PUZZLES EVA Y DISFRACES.CAMPAÑA ESPECIFICA P.INDUSTRIALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NO figura dirección/ nombre del fabricante, su nombre comercial o marca registrada en el juguete o, cuando no sea posible, en su envase o en el documento que lo acompañe."</li> <li>• Las advertencias NO van precedidas de la palabra "Advertencia" o "Advertencias"</li> </ul>
2022.SECADORES CABELLO.CAMPAÑA ESPECIFICA P.INDUSTRIALES	NO Figura el lote de fabricación, cuando el proceso de elaboración se realice en series identificables
2022.JUGUETES MADERA.CAMPAÑA ESPECIFICA P.INDUSTRIALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las advertencias NO van precedidas de la palabra "Advertencia" o "Advertencias"</li> <li>• NO figura la leyenda de que el juguete se utilice solamente bajo la vigilancia de un adulto.</li> </ul>



<p><b>2022. BICICLETAS VENTA ONLINE. CAMPAÑA ESPECIFICA P.INDUSTRIALES</b> <b>COMERCIO ELECTRÓNICO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NO se ofrece un enlace electrónico de fácil acceso a la plataforma de resolución de litigios en línea. ”</li> <li>• Las condiciones generales NO están exentas de cláusulas abusivas</li> </ul>
<p><b>2022.SUMINISTROS BASICOS COMERCIO ELECT.CAMPAÑA ESPECIFICA SERVICIOS</b> <b>COMERCIO ELECTRÓNICO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Defectos de identificación web y responsable</li> <li>• Se ofrece un enlace electrónico de fácil acceso a la plataforma de resolución de litigios en línea (Rto (UE) 524/2013 art.14.1).</li> <li>• No se informa sobre Precio total del servicio, incluidos los impuestos y tasas (RDL art.97.1.e; LSSI art.10.1.f.; L6/2019 art.15 ) //</li> <li>• En cuanto al DESISTIMIENTO, NO consta el procedimiento para su ejercicio, ni Se facilita modelo de formulario de desistimiento</li> </ul>
<p><b>2022.SEGURIDAD JUGUETES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NO Identificación por parte del fabricante del tipo de lote, serie o modelo, etc, en el juguete.</li> <li>• NO Identificación del fabricante/distribuidor</li> <li>• Defectos formales marcado CE, tamaño...</li> <li>• El juguete viene acompañado de la declaración CE de conformidad con el contenido previsto en el Anexo III del RD 1205/2011</li> <li>• NO Figuran las advertencias de seguridad.//Incumplimientos inclusión advertencias específicas</li> </ul>
<p><b>2022. COMERCIO ELECTRONICO. CAMPAÑA REGIONAL</b> <b>COMERCIO ELECTRÓNICO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NO se ofrece un enlace electrónico de fácil acceso a la plataforma de resolución de litigios en línea (Rto (UE) 524/2013 art.14.1).</li> <li>• NO consta el precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos y tasas</li> <li>• En cuanto al derecho de desistimiento NO constan las condiciones; el modelo de formulario de desistimiento; se incumple con la prohibición de pedir los motivos por los que se desiste</li> <li>• Cuando no procede derecho de desistimiento, NO se informa que no asiste este derecho o las circunstancias en las que se perderá cuando corresponda</li> <li>• NO se recuerda la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes</li> <li>• No se informa correctamente sobre el plazo de la garantía legal y el régimen de la puesta en conformidad: Devolución, sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato</li> <li>• Existencia de cláusulas abusivas</li> </ul>
<p><b>2022.DISFRACES NIÑOS +12 MESES Y - 14 AÑOS.CAMPAÑA ESTACIONAL DE DISFRACES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NO Identificación del fabricante</li> <li>• NO Identificación lote</li> <li>• Defectos marcados CE</li> <li>• 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</li> <li>• El etiquetado y marcado NO es duradero, legible, visible y accesible con facilidad y, en el caso de las etiquetas, estas van fijadas de modo seguro.</li> </ul>

Conclusión: Si bien se identifican los principales incumplimientos de etiquetado e información detectados en cada campaña, poner de relieve, por su elevado porcentaje de incumplimientos en relación con el total de controles realizados (entre 20-30 controles en todas las campañas) las siguientes:

PRODUCTO/SERVICIO	% INCUMPLIMIENTOS
1. PUZZLES EVA Y DISFRACES	70
2. COMERCIO ELECTRONICO	65
3. SUMINISTROS BASICOS: LUZ Y GAS (web)	50
4. BICICLETAS (incluidas eléctricas) (web)	45
5. ELECTRODOMÉSTICOS. Etiqueta energética	45
6. ALIMENTOS	45
7. JUGUETES	40

➤ **RESULTADOS 2022 de actuaciones por campañas, TOMAS DE MUESTRAS:**

Mediante normativa general y técnica, los Laboratorios verifican mediante los correspondientes análisis aspectos relacionados con la seguridad, calidad, composición e información de los productos.



CAMPAÑA	ACTUACIONES POSITIVAS	ACTUACIONES NEGATIVAS	% INCUMPLIMIENTOS CALIDAD
ACEITE DE OLIVA VIRGEN Y VIRGEN EXTRA	10	17	37
TABURETES DE PELDAÑOS	4	1	80
SECADORES DE CABELLO NORMALES Y DE VIAJE	4	3	57
LAMPARAS LEED	5	5	50
AFEITADORAS	5	5	50
PUZLES EVA Y DISFRACES DE JUGUETE	5	5	50
TERMOS	5	5	50
CADENAS Y BROCHES PARA CHUPETE	3	4	43

Conclusión: A pesar de los estrictos y reiterados controles anuales sobre el ACEITE, tanto a nivel nacional como regional, se mantiene año tras año un elevado porcentaje de fraude en la calidad en el Aceite de Oliva Virgen Extra tras ser sometido a los correspondientes análisis de laboratorios acreditados y oficiales, resultando tras su verificación una calidad real como aceite de oliva virgen, si bien llegando incluso en algunos casos puntuales a detectarse como fraude aceites con calidad “lampante” (no destinados a uso alimentario sin previo refinamiento).

Por otro lado, por su porcentaje sobre productos totales controlados, destacan en incumplimientos de seguridad productos tales como los taburetes de peldaños; los secadores de cabello; lámparas led; afeitadoras; termos; ayudas a la flotación; cadenas y broches para chupetes; puzzles eva y disfraces. Incumplimientos en la calidad en ocasiones de tal gravedad que han implicado la emisión de las correspondientes alertas y su retirada inmediata del mercado por las distintas autoridades.

### ➤ Resumen 2022 EMPRESAS INSPECCIONADAS.

	Badajoz	Cáceres	Fuera Extremadura (Comercio electrónico)	TOTAL
Nº establecimientos/web visitados	1.747	1.235	274	3.256



## 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 ofrecen 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 2022 ACTIVIDADES LABORATORIO INCOEX.

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 2022:

INDICADOR	ACTUACIONES EJECUTADAS	OBSERVACIONES/EVIDENCIAS
Nº de ensayos realizados en materia de seguridad de los juguetes	97 Informes de ensayo emitidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 371 ensayos sobre juguetes (apdo. 8 EN 71-1);</li> <li>• 967 aplicaciones de los apdos. 4, 5, 6 y 7.</li> <li>• De los 97 informes, 30 llevan incumplimientos relativos a la seguridad del producto</li> </ul>
Nº de actuaciones de educación y formación mediante talleres, jornadas divulgativas, divulgación en medios de comunicación...	2 actuaciones de educación/formación ciudadanía, 1 actuación formación INCOEX, 1 asesoramiento y 8 actuaciones de divulgación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Taller DM Consumidor en Jarandilla de la Vera, Marzo 2022.</li> <li>-Jornada Formación Etiquetado Juguetes a personal INCOEX, Junio 2022.</li> <li>-Formación "La calidad y el comercio" IES Maestro Domingo Cáceres, Badajoz, Noviembre 2022.</li> <li>-Participación en <i>Sin letra pequeña</i> de Canal Extremadura Radio. Junio de 2022.</li> <li>-Participación DL en SER Radio, Julio 2022.</li> <li>-Nota de prensa web INCOEX, Febrero 2022.</li> <li>-Nota para el Boletín de Consumo. Febrero 2022.</li> <li>-Nota de prensa web Juntaex y regiondigital.com, Julio 2022.</li> <li>-Reportaje para Canal Extremadura, <i>A Nuestra Salud</i>. Diciembre 2022.</li> <li>-Reportaje para Canal Extremadura, <i>Dos de tarde</i>, Diciembre 2022.</li> <li>-Reportaje para Canal Extremadura, <i>Informativos</i>, Diciembre 2022.</li> </ul>

TOTAL RESULTADOS 2022 control requisitos juguetes por NORMA/MOTIVO CONTROL y RESULTADOS:

NORMA	Nº aplicaciones	Nº No conformidades
UNE EN 71-1 Apartado 4 Requisitos generales	610	21
UNE EN 71-1 Apartado 5 Juguetes destinados a menores de 36 meses	103	10
UNE EN 71-1 Apartado 6 Envase y embalaje	60	14
UNE EN 71-1 Apartado 7 Advertencias, marcado e instrucciones de uso	187	5
UNE EN 71-1 Apartado 8 Métodos de ensayo	371	33



**Real Decreto 1205/2011, de 26 de agosto, sobre la seguridad de los juguetes**

646

71

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

Desde el punto de vista técnico, los principales incumplimientos se deben a la presencia de piezas pequeñas en juguetes para menores de 3 años que conllevan riesgo de atragantamiento o asfixia, y bolsas de embalaje que presentan un espesor inferior al reglamentario pudiendo dar lugar a asfixia del menor.

**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 2022 alertas notificadas por Extremadura en Red de Alertas nacional (SIRI)

ALERTAS Notificadas por Extremadura	PRODUCTOS INSEGUROS RETIRADOS
35	21.396

Las 35 alertas notificadas por Extremadura han supuesto la retirada a nivel nacional de 21.396 productos inseguros.

Se adjunta tabla de “Productos alertados” al final del documento como **ANEXO V**, siendo los juguetes (disfraces) y artículos de puericultura los más alertados. En este sentido, el papel del Laboratorio de Control de Calidad de INCOEX, a través de la emisión de informes de ensayo y evaluaciones de riesgo, ha sido decisivo para garantizar la seguridad infantil a nivel nacional.

### ➤ Resumen 2022 ACTUACIONES por ALERTAS.

TOTALES RESULTADOS 2022 de actuaciones por ALERTAS:

	Nº INSPECCIONES	Nº ESTABLECIMIENTOS CONTROLADOS
TOTAL	1.124	1.275

También juega un papel importante la inspección de consumo, no solo respecto de las alertas notificadas desde Extremadura, sino también respecto de aquellas notificadas por el resto de CCAA y UE. Y es que una vez se notifica cualquier producto inseguro en la red de alertas nacional, la inspección de consumo se dirige inmediatamente a aquellos establecimientos de nuestra región que comercializan el producto a efectos de su retirada urgente, lo que implica una respuesta inmediata y eficaz que permite garantizar la seguridad de la ciudadanía extremeña.



## 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 2022 EXPEDIENTES SANCIONADORES.

**Total EXPEDIENTES SANCIONADORES iniciados en 2022:**

**331**

TOTAL INFRACCIONES 2022 por CALIFICACIÓN INFRACCIÓN:

CALIFICACIÓN	Nº INFRACCIONES
LEVE	278
GRAVE	85
<b>TOTAL</b>	<b>363</b>

TOTAL INFRACCIONES 2022 por MOTIVO INCUMPLIMIENTO:

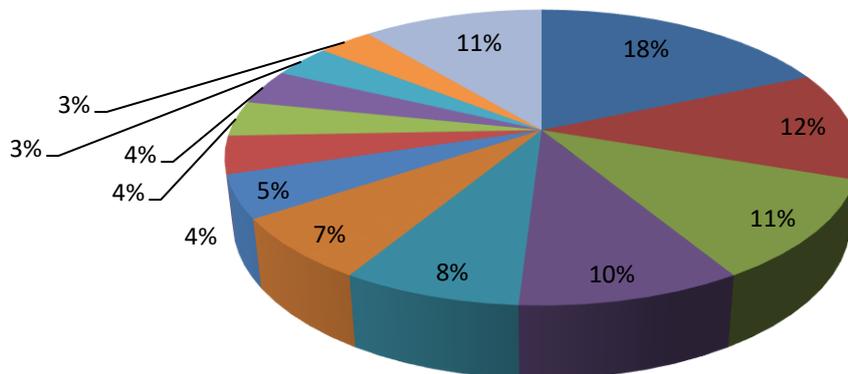
Se adjunta tabla de “Resumen 2022 EXPEDIENTES SANCIONADORES por INCUMPLIMIENTOS” al final del documento como **ANEXO VI.**



TIPO Ley 6/2019	PRINCIPALES INCUMPLIMIENTOS	TOTAL
72.25	No suministrar la información y documentación requerida por las autoridades competentes o sus agentes; suministrar información inexacta o incompleta o documentación falsa; impedir o dificultar el acceso del personal inspector a los locales y dependencias para hacer visitas de inspección y control, y hacer actuaciones que comporten negativa u obstrucción a los servicios de inspección.	67
72.2	Elaborar, distribuir, suministrar u ofertar bienes y servicios sin cumplir correctamente los deberes de información que impongan o regulen las leyes y los reglamentos en relación con cualquiera de los datos o menciones obligatorias y por cualquiera de los medios previstos para tal información.	43
72.22	El incumplimiento de las disposiciones en materia de garantías y del régimen sobre conformidad de los bienes y servicios de consumo con el contrato y, en especial las obligaciones recogidas en el artículo 24 de esta ley. Así como la inadecuación de la asistencia técnica con relación a la ofrecida o exigible por la persona consumidora en la adquisición de tales bienes.	40
73.9	Las acciones u omisiones que provoquen riesgos o produzcan daños efectivos para la salud o seguridad de las personas consumidoras, así como el incumplimiento de las obligaciones específicas que normativamente se impone a los empresarios para la protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras.	35
72.5	No disponer de hojas de reclamaciones oficiales, así como negarse a suministrarlos a las personas consumidoras que lo soliciten, aun no existiendo relación o negocio contractual efectivo, o entregarlas con incumplimiento de los requisitos preceptivos.	28
72.7	No responder en el plazo previsto en esta norma de manera motivada y congruente a las quejas y reclamaciones que presenten las personas consumidoras.	25
73.3	La alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios susceptibles de consumo por adición o sustracción de cualquier sustancia o elemento, alteración de su composición o calidad, incumplimiento de las condiciones que correspondan a su naturaleza o la garantía, arreglo o reparación de productos de naturaleza duradera y en general cualquier situación que induzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del bien o servicio.	17
72.17	La negativa a satisfacer demandas de la persona consumidora cuando están dentro de las expectativas que razonablemente pueda esperar y su satisfacción está disponible para la empresa.	15
72.8	No tener expuesto al público, en las condiciones establecidas reglamentariamente, el cartel anunciador de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones.	14
73.24	Realizar ventas a domicilio prohibidas, así como incumplir las condiciones y requisitos de cualquier contratación a distancia, así como de contratación fuera de establecimientos mercantiles, cuando tales incumplimientos perjudiquen a los intereses de las personas consumidoras.	14
72.13	El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, incluidas las referentes a marcado y exhibición de los mismos.	13
73.23	La introducción de cláusulas abusivas en los contratos, contratos-tipo establecidos de forma unilateral o en las condiciones generales de contratación. Asimismo, la falta de información por la empresa a los clientes sobre la declaración de abusiva de cláusulas incluidas en contratos vigentes de prestación de servicios de tracto continuado.	12
	Otras infracciones	40

## PRINCIPALES INFRACCIONES 2022. %

- Obstrucción a la inspección.
- Información y etiquetado
- Garantías y régimen sobre conformidad
- Las acciones u omisiones que provoquen riesgos o produzcan daños efectivos para la salud o seguridad
- No disponer de hojas de reclamaciones oficiales.
- No responder en el plazo previsto de manera motivada y congruente a las quejas y reclamaciones
- La alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios susceptibles de consumo por alteración de su composición o calidad
- La negativa a satisfacer demandas de la persona consumidora cuando están dentro de las expectativas que razonablemente pueda esperar y su satisfacción está disponible para la empresa.
- No tener expuesto al público el cartel anunciador de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones.
- Incumplir las condiciones y requisitos de la contratación a distancia.
- Marcado y exhibición de precios.
- Cláusulas abusivas en los contratos.
- Otros



Sin perjuicio de la imposición de multas, en los procedimientos sancionadores también se han impuesto sanciones accesorias, destacando entre otras la exigencia al infractor de la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original, restitución de cantidades percibidas indebidamente y, en su caso, 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 disuadir en la comisión de infracciones o 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 2022 ACTIVIDAD NORMATIVA Incoex.

Durante esta anualidad, INCOEX ha impulsado/participado en la elaboración/revisión de la siguiente normativa, relacionada por su alcance:

❖ <b><u>Comunitaria</u></b>
- <u>Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de octubre de 2022 relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE.</u>
❖ <b><u>Nacional</u></b>
- <b>Marco Estratégico Nacional General para la vigilancia de mercado (2022-2025)</b> <a href="https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/MARCO-ESTRATEGICO_Consumo_Accesible.pdf">https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/MARCO-ESTRATEGICO_Consumo_Accesible.pdf</a>
- Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica
- Proyecto de real decreto relativo a los controles y otras actividades oficiales realizados para garantizar la aplicación de la legislación sobre alimentos, piensos y denominaciones de origen e indicaciones geográficas de vinos, bebidas espirituosas y productos agrícolas, y de las normas de salud y bienestar de los animales, sanidad vegetal y productos fitosanitarios



- Anteproyecto de ley de acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores para observaciones
- Real decreto por el que se aprueba el Reglamento del Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios
- Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena Alimentaria 2021-2025: modificaciones.

❖ **Autonómica**

- Anteproyecto de Ley de Presupuestos de la CA de Extremadura 2023.
- Proyecto de Orden por la que se modifica la Orden de 30 de junio de 2020, que aprueba las bases reguladoras de las ayudas autonómicas del Plan de Vivienda de Extremadura 2018-2021
- Anteproyecto de ley de economía circular de Extremadura.
- Orden por la que se aprueban las bases reguladoras de subvenciones contempladas en el Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.



## 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 2022 CAMPAÑAS DIVULGATIVAS Y FORMATIVAS.

TIPO CAMPAÑA	CAMPAÑAS DIVULGATIVAS Y FORMATIVAS REALIZADAS 2022
Campañas divulgativas e informativas realizadas.	Evidencias: <a href="https://saludextremadura.ses.es/incoex/listado-noticias">https://saludextremadura.ses.es/incoex/listado-noticias</a> <a href="https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionnoticiasconsorcio/">https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionnoticiasconsorcio/</a> 1) GARANTÍA EN BIENES Y CONTENIDOS/SERVICIOS DIGITALES 2) II PLAN MARCO DE CONSUMO DE EXTREMADURA 3) CONSEJOS PARA ACTUAR ANTE UNA SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD 4) Campaña con consejos para actuar ante una suplantación de identidad 5) Los consumidores tienen derecho a fraccionar el pago de su factura eléctrica en



	<p>mensualidades cuando hayan sufrido retrasos o falta de facturación</p> <p>6) Portal del Consumidor del Comparador de Ofertas de Energía y Simulador de la Factura de Electricidad</p> <p>7) PUBLICIDAD ETIQUETA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA EN EL ALQUILER DE VIVIENDA</p> <p>8) PLAN ANUAL DE INSPECCIÓN 2022. INCOEX</p> <p>9) DISFRACES</p> <p>10) Cómo presentar una reclamación contra tu banco</p> <p>11) Cómo presentar una reclamación en tu sucursal bancaria</p> <p>12) ¿Irregularidades en los cambios de comercializador? (Informe de la CNMC)</p> <p>13) "Iberdrola comunica a sus clientes que ha sido víctima de un ciberataque"</p> <p>14) Campaña conjunta del Ministerio de Consumo y las diferentes CCAA, sobre el día Mundial de las Personas Consumidoras.</p> <p>15) NOTA INFORMATIVA SOBRE MEDIDAS EXCEPCIONALES Y TEMPORALES DE ETIQUETADO DE ALIMENTOS, R (UE) 1169/2011</p> <p>16) DIRECTIVA SOBRE CAPACITACIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA</p> <p>17) MEMORIA CUATRO SITUACIONES INCOEX 2021</p> <p>18) EVALUACIÓN 2021 II PMCE</p> <p>19) Aprobado el Proyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente</p> <p>20) Campaña difusión Incoex sobre Autocontrol Vivienda</p> <p>21) SERVICIOS DE INTERPRETE DE LENGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA</p> <p>22) Consumópolis 18</p> <p>23) Proyecto formativo INCOEX "COMERCIO ELECTRÓNICO EN EL SECTOR EMPRESARIAL, una acción eficaz para proteger a las personas consumidoras"</p> <p>24) Ahorra dinero y cuida el planeta</p> <p>25) Actividad formativa "COMERCIO ELECTRÓNICO EN EL SECTOR EMPRESARIAL, una manera eficaz de proteger a las personas consumidoras", 28 29 de septiembre de 2022</p> <p>26) Comparador de precios de servicios de paquetería de la UE</p> <p>27) Proceso europeo de escasa cuantía</p> <p>28) Las compañías aéreas no pueden cobrar suplementos por el equipaje de mano</p> <p>29) INCOEX alerta sobre el mantenimiento de la estafa masiva mediante SMS a clientes extremeños de Unicaja e insta al Banco de España a adoptar acciones de control, auditoría y.</p> <p>30) Las compañías aéreas no pueden cobrar suplementos por el equipaje de mano</p> <p>31) Proceso europeo de escasa cuantía</p> <p>32) Comparador de precios de servicios de paquetería de la UE</p> <p>33) Ahorra dinero y cuida el planeta</p> <p>34) Proyecto formativo INCOEX "COMERCIO ELECTRÓNICO EN EL SECTOR EMPRESARIAL, una acción eficaz para proteger a las personas consumidoras"</p> <p>35) Consejos de INCOEX para el próximo Black Friday y Cyber Monday</p> <p>36) Proceso europeo de escasa cuantía. Cómo resolver por vía judicial un litigio de consumo en la UE</p> <p>37) INFORME 8ª CSC SOBRE LA OBLIGATORIEDAD DE INDICAR LA CANTIDAD NETA DE UN PRODUCTO QUE SE COMERCIALIZA POR UNIDADES</p> <p>38) CONSEJOS DE SEGURIDAD EN LOS JUGUETES</p> <p>39) INCOEX advierte...QUE NO TE CONFUNDAN LAS OFERTAS Y PROMOCIONES ESTA NAVIDAD!!!</p>
<p><b>Actuaciones formativas desarrolladas.</b></p>	<p>1) Premios 3ª edición concurso de dibujo infantil</p> <p>2) Conmemoración del día mundial de los derechos de los consumidores</p> <p><a href="https://saludextremadura.ses.es/masamano/2022/03/16/jarandilla-de-la-vera-acoge-las-jornadas-de-conmemoracion-del-dia-mundial-de-las-personas-consumidoras/">https://saludextremadura.ses.es/masamano/2022/03/16/jarandilla-de-la-vera-acoge-las-jornadas-de-conmemoracion-del-dia-mundial-de-las-personas-consumidoras/</a></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) <a href="https://saludextremadura.ses.es/masamano/masformacion/">https://saludextremadura.ses.es/masamano/masformacion/</a></p> <p>10) 4ª edición del concurso de pintura infantil y juvenil bajo el lema “Y para ti... ¿qué es el Consumo Responsable?” <a href="https://saludextremadura.ses.es/masamano/2022/09/13/4a-edicion-del-concurso-de-pintura-infantil-y-juvenil-bajo-el-lema-y-para-ti-que-es-el-consumo-responsable/">https://saludextremadura.ses.es/masamano/2022/09/13/4a-edicion-del-concurso-de-pintura-infantil-y-juvenil-bajo-el-lema-y-para-ti-que-es-el-consumo-responsable/</a></p> <p>11) “Píldoras de Fin de Semana” (5) <a href="https://saludextremadura.ses.es/masamano/2021/09/20/pildoras-de-fin-de-semana/">https://saludextremadura.ses.es/masamano/2021/09/20/pildoras-de-fin-de-semana/</a></p>
<b>Boletines de información digital divulgados.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Boletín de noticias del Centro Europeo del Consumidor en España (6) <a href="https://cec.consumo.gob.es/CEC/comunicacion/boletines/home.htm">https://cec.consumo.gob.es/CEC/comunicacion/boletines/home.htm</a></li><li>• Boletín de información semanal del Ministerio de Consumo (48)</li><li>• Boletín de Información al Consumidor del Consorcio (10) <a href="https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionboletines/">https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionboletines/</a></li><li>• Noticiero diario de consumo del Consorcio (365) <a href="https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionotrasnoticias/">https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionotrasnoticias/</a></li><li>• Revista CONSUMIDOREX (4) <a href="https://ucex.org/?s=consumidorex">https://ucex.org/?s=consumidorex</a></li><li>• Boletín de información semanal UCEX (48) <a href="https://ucex.org/3879/">https://ucex.org/3879/</a></li></ul>
<b>Convocatoria del concurso escolar “CONSUMÓPOLIS”</b>	<p>Resolución de 24 de noviembre 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 Consumópolis17 "Dale a me gusta al consumo circular y responsable", para el curso escolar 2021-2022. <a href="https://saludextremadura.ses.es/incoex/detalle-contenido-estructurado&amp;content=1666766">https://saludextremadura.ses.es/incoex/detalle-contenido-estructurado&amp;content=1666766</a></p>
<b>Actuaciones de divulgación o formación desarrolladas por el Laboratorio de Control de Calidad de INCOEX en el ámbito de la prevención del colectivo infantil.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Taller DM Consumidor en Jarandilla de la Vera, Marzo 2022.</li><li>- Jornada Formación Etiquetado Juguetes a personal INCOEX, Junio 2022.</li><li>- Formación “La calidad y el comercio” IES Maestro Domingo Cáceres, Badajoz, Noviembre 2022.</li><li>- Participación en Sin letra pequeña de Canal Extremadura Radio. Junio de 2022.</li><li>- Participación DL en SER Radio, Julio 2022.</li><li>- Nota de prensa web INCOEX, Febrero 2022.</li><li>- Nota para el Boletín de Consumo. Febrero 2022.</li><li>- Nota de prensa web Juntaex y regiondigital.com, Julio 2022.</li><li>- Reportaje para Canal Extremadura, A Nuestra Salud. Diciembre 2022.</li><li>- Reportaje para Canal Extremadura, Dos de tarde, Diciembre 2022.</li><li>- Reportaje para Canal Extremadura, Informativos, Diciembre 2022.</li></ul>
<b>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.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Guía para aprender a reclamar <a href="https://plenainclusionextremadura.org/plenainclusion/sites/default/files/publicaciones/Guia%20Aprende%20Reclamar.pdf">https://plenainclusionextremadura.org/plenainclusion/sites/default/files/publicaciones/Guia%20Aprende%20Reclamar.pdf</a></li></ul> <p>Asimismo, en 2022 se han elaborado guías destinadas al colectivo de personas mayores que podrán ser adaptadas a lectura fácil en próximas anualidades.</p>



### ➤ CONCURSO ESCOLAR SOBRE CONSUMO RESPONSABLE: CONSUMÓPOLIS

Otro año más la Dirección General de Consumo de la Subdirección General de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo del Ministerio de Consumo junto con las Direcciones Generales de las Comunidades Autónomas y por ende, la Comunidad Autónoma de Extremadura ha participado en la organización conjunta del Juego - Concurso Escolar 2021-2022 sobre consumo responsable, Consumópolis17. El lema de este curso escolar 2021/2022 ha sido: “DALE A ME GUSTA AL CONSUMO CIRCULAR Y RESPONSABLE”

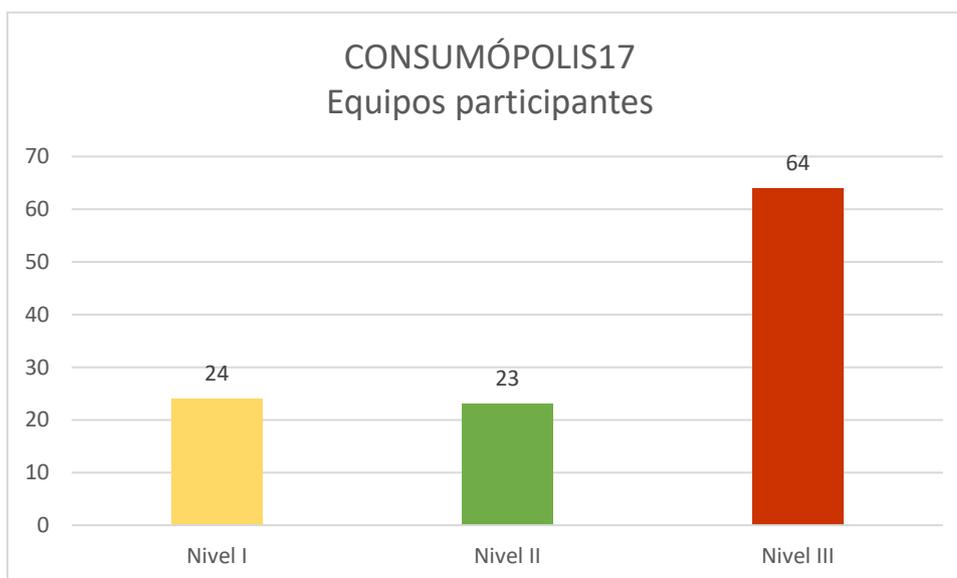
El concurso está destinado para jóvenes escolarizados en el Tercer Ciclo de Primaria, Primer y Segundo Curso de Enseñanza Secundaria Obligatoria y Tercer y Cuarto Curso de Enseñanza Secundaria Obligatoria, de centros educativos de la región, tanto públicos, privados y concertados.

- Nivel I: 5º y 6º curso de Educación Primaria
- Nivel II: 1º y 2º curso de Educación Secundaria Obligatoria
- Nivel III: 3º y 4º curso de Educación Secundaria Obligatoria

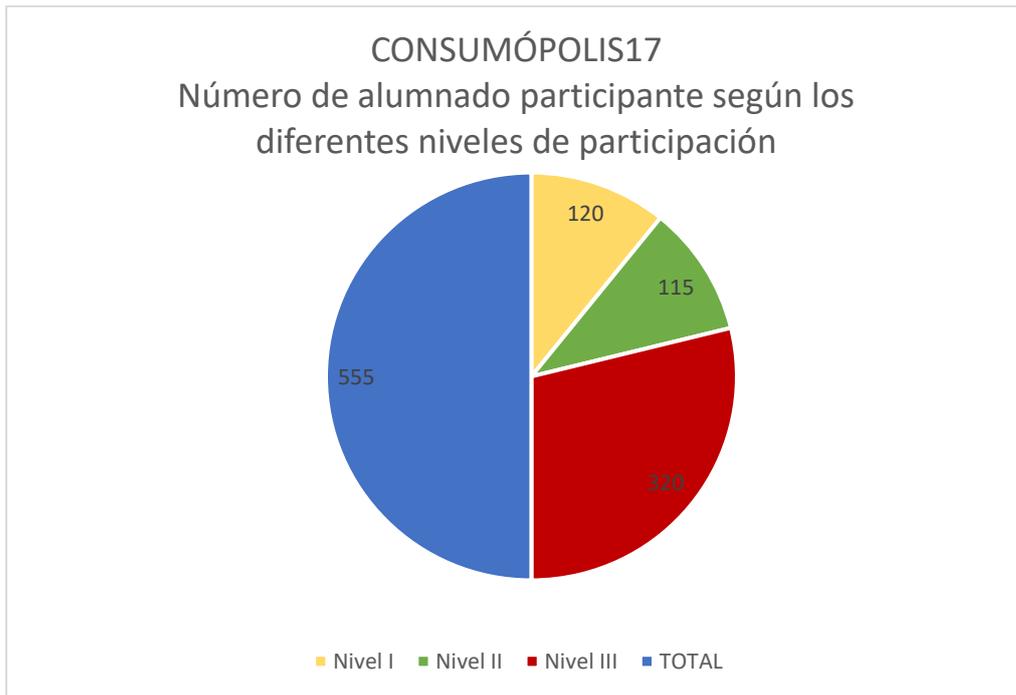
El número de equipos, de la Comunidad Autónoma de Extremadura participantes en esta edición ha sido un total de 111 equipos. Lo que significa que han participado 555 alumnos repartidos en los tres niveles de participación con sus correspondientes profesores coordinadores uno por cada equipo, serían 111 profesores coordinadores, pero como los profesores pueden coordinar más de un equipo el número total de profesores coordinadores identificados asciende a un total de 26 personas.

El reparto de los 111 equipos por niveles de participación es el siguiente:

- Nivel 1 (5º- 6º curso Educación Primaria): 24 equipos
- Nivel 2 (1º- 2º ESO): equipos: 23 equipos
- Nivel 3 (3º-4º ESO) y Formación Profesional Básica: equipos: 64 equipos



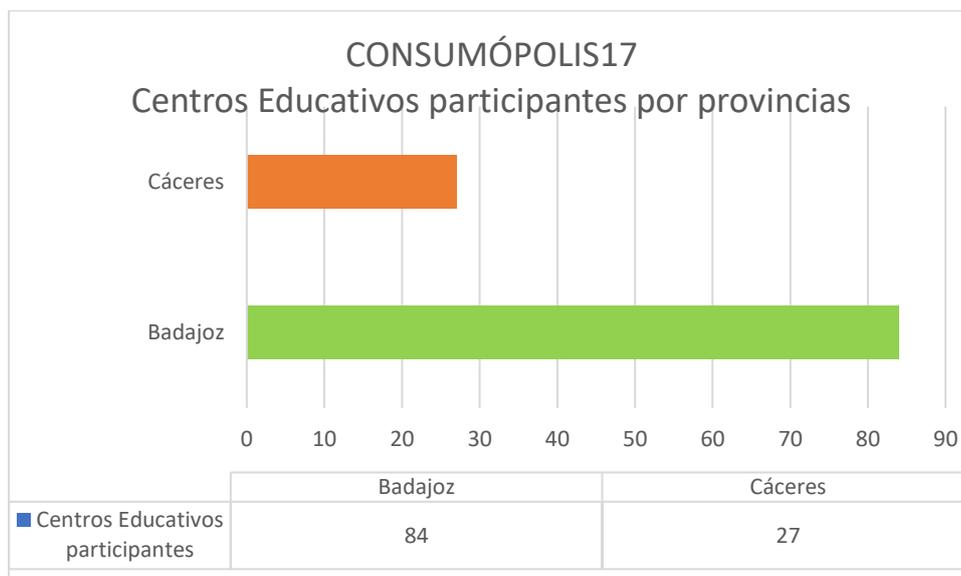
El resultado del reparto del alumnado en los diferentes niveles está en el siguiente cuadro gráfico.



El resultado de participación según la provincia de los centros educativos correspondientes y sus equipos participantes ha resultado de la siguiente forma:

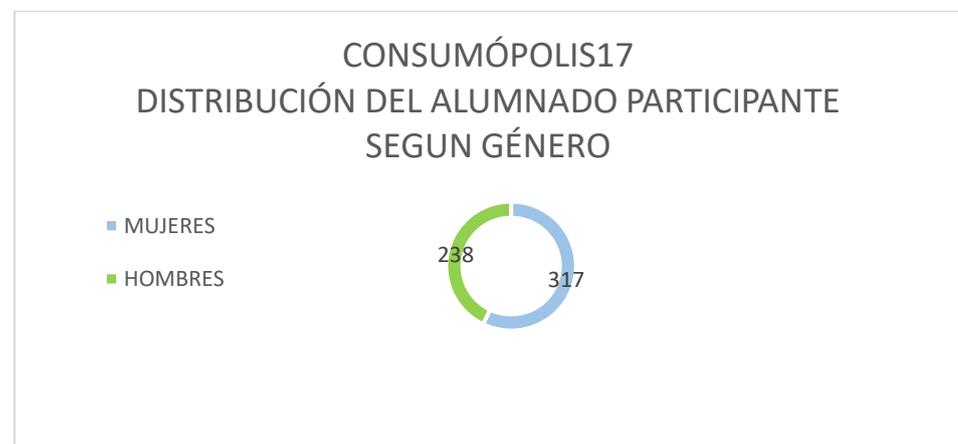
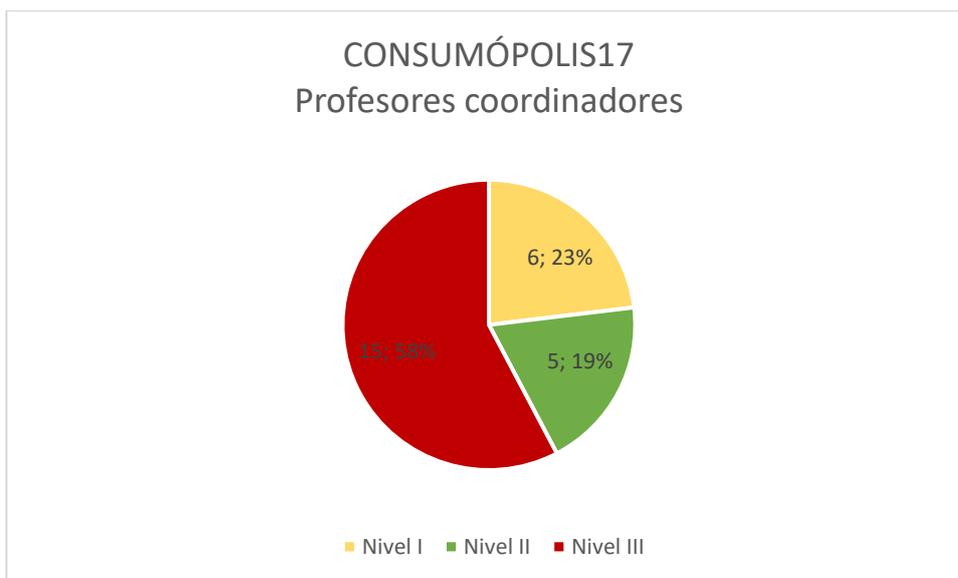
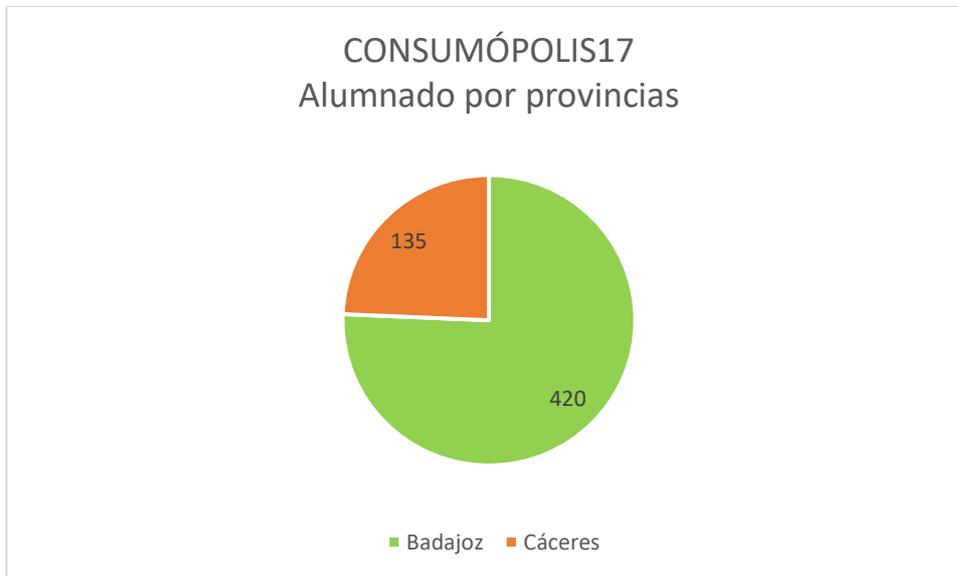
- Provincia de Badajoz: 84 equipos, que hacen un total de 420 alumnos participantes, pertenecientes a 84 centros educativos y coordinados por 87 profesores.
- Provincia de Cáceres: 27 equipos que hacen un total de 135 alumnos participantes, pertenecientes a 27 centros educativos y coordinados también por 27 profesores.

Hay que tener en cuenta en estas cifras que los profesores coordinadores se repiten en los diferentes equipos participantes, por lo que en realidad sería un total de 16 profesores coordinadores. Igualmente sucede con los Centros Educativos.





En los siguientes cuadros se observará la distribución de alumnado por provincia así como el desglose de los profesores, realmente, coordinadores participantes. Y por último, la distribución del alumnado según género.





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

### ➤ Resumen 2022 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:

- 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,...:
  - Consejos de seguridad en los juguetes.
  - Día Internacional de las personas con discapacidad: DISCAPACIDAD Y DERECHOS.
  - BLACK FRIDAY
  - Reclamaciones
  - Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones...y muchas más noticias:  
<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.
- 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.
- Intercambiar información y datos sobre los asuntos que han afectado directamente a los derechos e intereses de las personas consumidoras.
  - Plan Inspección 2022
  - 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:

### Campaña informativa presencial de la inspección en materia de **GARANTÍAS**

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.

- Comercio electrónico
- Etiquetado de juguetes

### ➤ **Resumen 2022 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.
- Reuniones previas a campañas, reuniones para exponer incidencias, jornadas de sensibilización, campañas informativas/formativas, ofertas y ventas promocionales:
  - 13/06/2022 Campaña autonómica inspección Vivienda Extremadura 2021
  - 28/06/2022 ENDESA
  - 13/09/2022 CREEX RETOS Y NECESIDADES DEL COMERCIO PARA GANAR COMPETITIVIDAD
  - 18/11/2022 AL LADO/LIDEL
  - 24/11/2022 ENDESA
  - 24/11/2022 EL CORTE INGLES
  - 13/12/2022 GRUPO DIA
  - 14/12/2022 CARREFOUR
- 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, Acoalex,...)
  - Grandes superficies
  - Principales empresas telefonía, energía,...

➤ **Proyecto formativo INCOEX “COMERCIO ELECTRÓNICO EN EL SECTOR EMPRESARIAL, una acción eficaz para proteger a las personas consumidoras”**

1.- JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y OPORTUNIDAD DEL PROYECTO FORMATIVO.-

La TRANSFORMACIÓN DIGITAL está cambiando radicalmente la vida de las personas consumidoras. Según la Comisión Europea, el porcentaje de adquirentes en línea casi se ha duplicado entre 2009 y 2020, pasando del 32% al 60%. En 2022 este porcentaje se ha incrementado ya hasta el 85% de usuari@s. Estos cambios ofrecen nuevas oportunidades, pero también nuevos desafíos en el ámbito del consumo.

Internet ha cambiado el modo en que los clientes compran y las empresas anuncian y venden sus bienes y servicios. El comercio electrónico permite a los consumidores y las empresas interactuar de manera diferente e incrementa el bienestar de los consumidores porque, en línea, los precios son más bajos y la gama de elección es mayor, de forma que este sería uno de los motivos por los que está experimentando una rápida expansión. Sin embargo, el desarrollo del comercio electrónico plantea algunos interrogantes relacionados con la protección de los consumidores y otros usuarios finales frente a los bienes y servicios que no cumplen los requisitos establecidos en la legislación de la UE y nacional.

Entre otros, al permitir a las personas consumidoras comprar directamente de operadores ubicados fuera de la UE, dificulta aún más el control de la trazabilidad y seguridad de los productos que se introducen en el mercado único y el cumplimiento de la normativa protectora de sus derechos e intereses.

Por ello, la NUEVA AGENDA EUROPEA DEL CONSUMIDOR recoge como pilares básicos, entre otros, los retos que afronta nuestra sociedad en cuanto a la tutela efectiva de los derechos e intereses económicos de las personas consumidoras y la adaptación de sus funciones a los nuevos hábitos de consumo y a una transformación social y digital en continua evolución.

En la práctica, el examen de los sitios web por parte de las autoridades competentes a nivel nacional ha demostrado que no es muy frecuente que se respeten los derechos de las personas consumidoras. Entre 2007 y 2019, se constató que un promedio del 60 % DE LOS SITIOS WEB ANALIZADOS NO CUMPLÍA LAS NORMAS BÁSICAS en materia de información precontractual y ejecución contractual, por lo tanto, necesitaban correcciones.

Este porcentaje se ha confirmado en las actuaciones de control llevadas a cabo por el Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX), autoridad de control y vigilancia en materia de consumo en nuestra CA de Extremadura que lleva a cabo de forma periódica una media de 200 controles de empresas que comercializan a través de la web, tanto del propio ámbito autonómico como a nivel nacional y comunitario.



Así, durante 2021, INCOEX confirmó un 65 % de incumplimientos en los más de 200 controles de páginas web relacionados con sectores como el de alimentos; telefonía; electrónica; vivienda;...incumplimientos relacionados con información precontractual básica tal como la identificación de la empresa responsable; servicios de atención al cliente; información sobre garantías y desistimiento; publicidad de precios y promociones; cláusulas abusivas,...

Con la experiencia adquirida en los últimos años, INCOEX puede confirmar que en numerosos casos, principalmente la pequeña y mediana empresa que coincide con la existente mayoritariamente en Extremadura, los incumplimientos se deben a un total desconocimiento de los requisitos legales mínimos exigidos por parte del empresario, también de aquellas empresas en las que deposita su confianza para la creación e inclusión de contenidos en su web.

Poner de relieve que el Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre, de transposición de directivas de la Unión Europea, entre otras materias en el ámbito de las personas consumidoras, tal y como justifica en su exposición de motivos, ha actualizado la cuantía de las MULTAS previstas en materia de comercio electrónico para cumplir con los requisitos de sanciones efectivas, proporcionadas y disuasorias impuestos por la Unión Europea, y todo ello con la finalidad de dar un nuevo impulso a la protección de las personas consumidoras en la Unión, incorporando nuevas medidas y modificando el régimen sancionador para lograr su cumplimiento efectivo y garantizar con ello un mercado único justo tanto para los consumidores como para las empresas. De esta forma, esta actualización de las medidas sancionadoras también persigue evitar la competencia desleal que implica la existencia en el mercado único de empresas que no cumplen respecto de las que sí lo hacen.

Nuevamente la experiencia de INCOEX en los últimos años constata que los importes de las sanciones leves (entre 150 y 3000 €) y graves (entre 3001 y 10.000 €) aplicables con anterioridad ya suponían, en muchas ocasiones, un impacto económico muy importante para las empresas que incumplían. Pues bien, desde mayo de 2022, con la actualización llevada a cabo por el Estado de estos importes, en sanciones leves (entre 150 y 10.000 € que afectan a incumplimientos relacionados con la información precontractual) y en graves (entre 10.001 € y 100.000 €, que afectan a incumplimientos relacionados con los plazos de ejecución y de devolución de cantidades abonadas, desistimiento, cláusulas abusivas, prácticas comerciales desleales o engañosas,...), el importe total de sanción que puede imponerse a una empresa tras un control generalizado de su página web, podrá tener un impacto económico decisivo para la continuidad de la pequeña y mediana empresa extremeña.

Y es que no puede obviarse que el control de la web del empresari@ extremeño@ no viene exclusivamente desde INCOEX, nada más lejos de la realidad, consecuencia de su alcance comercial y destinatarios a nivel nacional e incluso europeo, el sector empresarial extremeño está sometido al control del resto de CCAA, del Estado y del resto de países de la UE, quienes podrán aplicar igualmente las sanciones previstas.

Ante esta situación, y teniendo presente que para Extremadura resulta incuestionable el papel y posición determinantes de las empresas en las relaciones de consumo, INCOEX ha incluido en el II PLAN MARCO DE CONSUMO DE EXTREMADURA compromisos estratégicos de actuaciones informativas y formativas en este concreto marco del comercio electrónico. Y es que 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.

Por ello, lejos de ser este II PMCE una mera declaración de intenciones, INCOEX se pone a trabajar en este ámbito desde el primer minuto, y fruto de ello es este proyecto formativo "COMERCIO ELECTRÓNICO EN EL SECTOR EMPRESARIAL, una acción eficaz para proteger a las personas consumidoras" que persigue tanto su



continuidad en el próximos años como un incremento en el alcance de sus destinatarios que implique nuevas relaciones de colaboración con otras administraciones y organismos públicos, así como con organizaciones del sector empresarial. La información y formación previas sobre los derechos y obligaciones que ostentan las empresas en el ejercicio de su actividad se erigen en instrumentos esenciales para llevar a cabo esta política de apoyo y colaboración. En definitiva, mediante este tipo de campañas divulgativas y formativas podrá garantizarse que las empresas ejerzan su actividad con plenas garantías de cumplir la normativa que regula el comercio electrónico, informándole sobre sus derechos y obligaciones, logrando así de manera eficaz que existan relaciones de consumo satisfactorias que repercutirán directamente en beneficio de las personas consumidoras.

Finalmente, consecuencia de las implicaciones y compromisos de recursos que conlleva poner en marcha y ejecutar este proyecto, puede afirmarse que INCOEX deja a un lado una posición de reacción y con ausencia de colaboración/coordiación, y apuesta de forma definitiva por una posición de carácter preventiva y divulgativa, también de coordiación/colaboración con otros organismos públicos y privados para alcanzar plena eficacia y eficiencia en el uso de los recursos públicos. Así, es RESPONSABILIDAD AHORA DE LOS DESTINATARIOS DE ESTE PROYECTO APROVECHAR ESTOS RECURSOS que la Junta de Extremadura pone a su disposición a través de INCOEX.

## 2.- SISTEMÁTICA DE LA FORMACIÓN

La formación se llevará a cabo por personal cualificado, principalmente por personal de INCOEX vinculado a las actuaciones de control e investigación de páginas web.

El contenido de la formación incluye los principales aspectos y requisitos legales que la normativa vigente exige a l@s empresari@s en materia de información precontractual y contractual en el ámbito del comercio electrónico. Así, con la finalidad de lograr una distribución coherente que facilite la impartición y adaptación de esta formación a las distintas necesidades que puedan plantearse por parte de las organizaciones públicas y privadas interesadas, se contemplan 4 módulos formativos con el siguiente contenido y duración estimada de 10 horas lectivas que permitirán alcanzar los objetivos propuestos:

- Módulo 1) IDENTIFICACIÓN DEL VENDEDOR Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. (2,5 horas)
- Módulo 2) CARACTERÍSTICAS, PRECIOS, GASTOS, PAGO, ENTREGA, DESISTIMIENTO Y CONTRATACIÓN. (3 horas)
- Módulo 3) GARANTÍAS Y SERVICIOS POSTVENTA. (2,5 horas)
- Módulo 4) CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN. CLÁUSULAS ABUSIVAS. (2 horas)

Siendo consciente INCOEX de las necesidades organizativas y funcionales que pueden tener las distintas organizaciones públicas y privadas interesadas en este proyecto formativo, su contenido y dinámica de impartición pueden adaptarse tanto a una impartición presencial como online.

La formación se llevará a cabo mediante ponencias de personal cualificado que para ello utilizarán:

Una presentación en PowerPoint, con un contenido resumido y atractivo visualmente para lograr una mejor transferencia y asimilación de la información más importante por parte de los asistentes.

Se facilitará documentación normativa más desarrollada para que los asistentes puedan, al mismo tiempo que se va desarrollando la presentación, consultar aspectos más concretos de interés.

A todos los asistentes se les facilitará un MODELO DE AUTOCONTROL a efectos de que, una vez finalizada la acción formativa y ya en el ejercicio de su actividad, puedan identificar y adoptar en su página web cuantas medidas sean necesarias para cumplir todos los requisitos legales exigidos. Este modelo consistirá en una



suerte de checklist o lista de control que facilitará al empresi@ o persona en quien delegue, la verificación y cumplimiento de estos requisitos.

Durante esta anualidad se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- PUBLICACIÓN WEB 03/10/2022  
<https://saludextremadura.ses.es/incoex/detalle-contenido-estructurado?content=1973206>
- Reunión Dirección General de Comercio y Avante planificación
- Webinar Avante 22/11/2022  
<https://www.extremaduraavante.es/events/webinario-la-normativa-legal-de-las-webs-de-comercio-electronico/>
- RUEDA PRENSA CONSEJERÍAS SANIDAD Y ECONOMÍA 07/11/2022  
<https://www.juntaex.es/w/comercio-electronico?inheritRedirect=true> ;
- CURSO INSPECCIÓN Y ASOCIACIONES CONSUMIDORES 28 y 29/09/2022  
<https://saludextremadura.ses.es/incoex/detalle-contenido-estructurado?content=1928544&refMenu=>
- Reunión Dirección General de Formación Profesional 16/11/2022



## 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 2022 difusión y comunicación en la WEB DE INCOEX.

TIPO DE DIFUSIÓN	DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN REALIZADA 2022
Publicación de Memorias de actividades y otros resultados/estadísticas.	1) Memoria de actividades de INCOEX, 2021. <a href="https://saludextremadura.ses.es/incoex/memorias-de-actividades-del-instituto-de-consumo-de-extremadura#type66-question153330">https://saludextremadura.ses.es/incoex/memorias-de-actividades-del-instituto-de-consumo-de-extremadura#type66-question153330</a> 2) Memoria de actividades del Consorcio Extremeño Información Consumidor, 2021 <a href="https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2022/06/ceic-informe-anual-2021.pdf">https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2022/06/ceic-informe-anual-2021.pdf</a>
Publicaciones relacionadas con la actividad inspectora y Red de alertas en la web de INCOEX.	1) Plan anual de inspección 2022. <a href="https://saludextremadura.ses.es/incoex/planes-de-inspeccion---incoex#type6023-question180530">https://saludextremadura.ses.es/incoex/planes-de-inspeccion---incoex#type6023-question180530</a> 2) Protocolos de inspección. <a href="https://saludextremadura.ses.es/incoex/protocolos-de-inspeccion">https://saludextremadura.ses.es/incoex/protocolos-de-inspeccion</a> 3) Noticias relacionadas con la actividad inspectora (6). <a href="https://saludextremadura.ses.es/incoex/listado-noticias">https://saludextremadura.ses.es/incoex/listado-noticias</a>
Publicaciones	Evidencias:



<p><b>relacionadas con campañas informativas relevantes.</b></p>	<p><a href="https://saludextremadura.ses.es/incoex/listado-noticias">https://saludextremadura.ses.es/incoex/listado-noticias</a> <a href="https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionnoticiasconsorcio/">https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionnoticiasconsorcio/</a></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) <a href="https://saludextremadura.ses.es/incoex/listado-noticias">https://saludextremadura.ses.es/incoex/listado-noticias</a></li><li>2) <a href="https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionnoticiasconsorcio/">https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionnoticiasconsorcio/</a></li><li>3) GARANTÍA EN BIENES Y CONTENIDOS/SERVICIOS DIGITALES</li><li>4) II PLAN MARCO DE CONSUMO DE EXTREMADURA</li><li>5) CONSEJOS PARA ACTUAR ANTE UNA SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD</li><li>6) Campaña con consejos para actuar ante una suplantación de identidad</li><li>7) Los consumidores tienen derecho a fraccionar el pago de su factura eléctrica en mensualidades cuando hayan sufrido retrasos o falta de facturación</li><li>8) Portal del Consumidor del Comparador de Ofertas de Energía y Simulador de la Factura de Electricidad</li><li>9) PUBLICIDAD ETIQUETA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA EN EL ALQUILER DE VIVIENDA</li><li>10) PLAN ANUAL DE INSPECCIÓN 2022. INCOEX</li><li>11) DISFRACES</li><li>12) Cómo presentar una reclamación contra tu banco</li><li>13) Cómo presentar una reclamación en tu sucursal bancaria</li><li>14) ¿Irregularidades en los cambios de comercializador? (Informe de la CNMC)</li><li>15) "Iberdrola comunica a sus clientes que ha sido víctima de un ciberataque"</li><li>16) Campaña conjunta del Ministerio de Consumo y las diferentes CCAA, sobre el día Mundial de las Personas Consumidoras.</li><li>17) NOTA INFORMATIVA SOBRE MEDIDAS EXCEPCIONALES Y TEMPORALES DE ETIQUETADO DE ALIMENTOS, R (UE) 1169/2011</li><li>18) DIRECTIVA SOBRE CAPACITACIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA</li><li>19) MEMORIA CUADRO SITUACIONES INCOEX 2021</li><li>20) EVALUACIÓN 2021 II PMCE</li><li>21) Aprobado el Proyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente</li><li>22) Campaña difusión Incoex sobre Autocontrol Vivienda</li><li>23) SERVICIOS DE INTERPRETE DE LENGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA</li><li>24) Consumópolis 18</li><li>25) Proyecto formativo INCOEX "COMERCIO ELECTRÓNICO EN EL SECTOR EMPRESARIAL, una acción eficaz para proteger a las personas consumidoras"</li><li>26) Ahorra dinero y cuida el planeta</li><li>27) Actividad formativa "COMERCIO ELECTRÓNICO EN EL SECTOR EMPRESARIAL, una manera eficaz de proteger a las personas consumidoras", 28 29 de septiembre de 2022</li><li>28) Comparador de precios de servicios de paquetería de la UE</li><li>29) Proceso europeo de escasa cuantía</li><li>30) Las compañías aéreas no pueden cobrar suplementos por el equipaje de mano</li><li>31) INCOEX alerta sobre el mantenimiento de la estafa masiva mediante SMS a clientes extremeños de Unicaja e insta al Banco de España a adoptar acciones de control, auditoría y.</li><li>32) Las compañías aéreas no pueden cobrar suplementos por el equipaje de mano</li><li>33) Proceso europeo de escasa cuantía</li><li>34) Comparador de precios de servicios de paquetería de la UE</li><li>35) Ahorra dinero y cuida el planeta</li><li>36) Proyecto formativo INCOEX "COMERCIO ELECTRÓNICO EN EL SECTOR EMPRESARIAL, una acción eficaz para proteger a las personas consumidoras"</li><li>37) Consejos de INCOEX para el próximo Black Friday y Cyber Monday</li><li>38) Proceso europeo de escasa cuantía. Cómo resolver por vía judicial un litigio de</li></ol>
------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

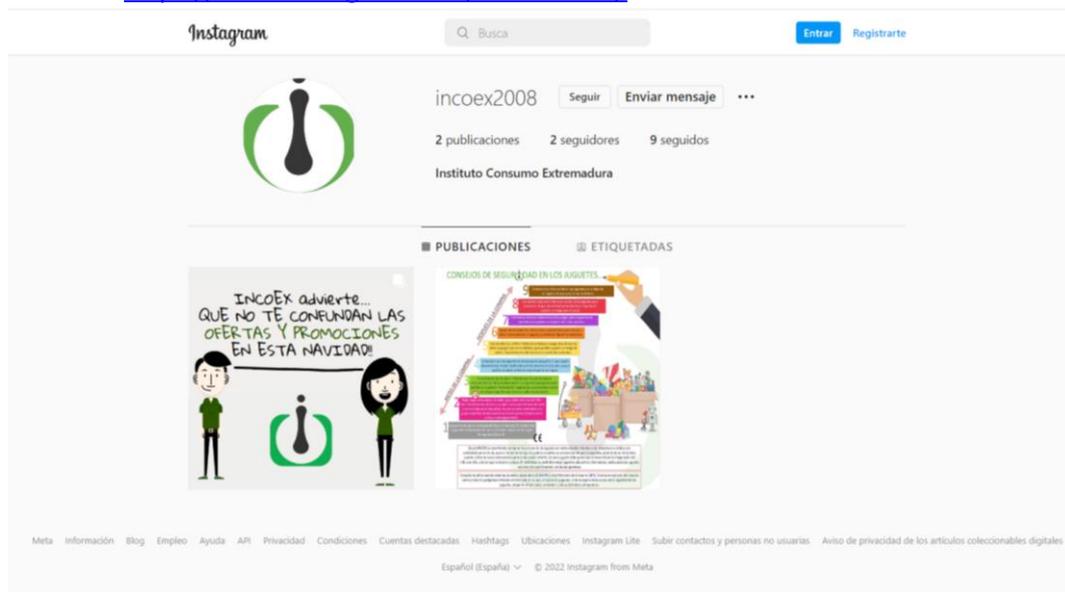


	<p>consumo en la UE</p> <p>39) INFORME 8ª CSC SOBRE LA OBLIGATORIEDAD DE INDICAR LA CANTIDAD NETA DE UN PRODUCTO QUE SE COMERCIALIZA POR UNIDADES</p> <p>40) CONSEJOS DE SEGURIDAD EN LOS JUGUETES</p> <p>41) INCOEX advierte...QUE NO TE CONFUNDAN LAS OFERTAS Y PROMOCIONES ESTA NAVIDAD!!!</p>
<p><b>Publicaciones relacionadas con campañas formativas de interés.</b></p>	<p>1) Premios 3ª edición concurso de dibujo infantil</p> <p>2) Conmemoración del día mundial de los derechos de los consumidores</p> <p>3) <a href="https://saludextremadura.ses.es/masamano/2022/03/16/jarandilla-de-la-vera-acogelas-jornadas-de-conmemoracion-del-dia-mundial-de-las-personas-consumidoras/">https://saludextremadura.ses.es/masamano/2022/03/16/jarandilla-de-la-vera-acogelas-jornadas-de-conmemoracion-del-dia-mundial-de-las-personas-consumidoras/</a></p> <p>4) Compra segura en internet</p> <p>5) Talleres de reparación de automóviles</p> <p>6) Talleres educativos (21)</p> <p>7) Actualidad bancaria</p> <p>8) Viajes combinados. Recomendaciones y derechos.</p> <p>9) Conmemoración del día mundial de las personas mayores</p> <p>10) Fichas "Cómo estar informados..." (10)</p> <p>11) <a href="https://saludextremadura.ses.es/masamano/masformacion/">https://saludextremadura.ses.es/masamano/masformacion/</a></p> <p>12) 4ª edición del concurso de pintura infantil y juvenil bajo el lema "Y para ti... ¿qué es el Consumo Responsable?" <a href="https://saludextremadura.ses.es/masamano/2022/09/13/4a-edicion-del-concurso-de-pintura-infantil-y-juvenil-bajo-el-lema-y-para-ti-que-es-el-consumo-responsable/">https://saludextremadura.ses.es/masamano/2022/09/13/4a-edicion-del-concurso-de-pintura-infantil-y-juvenil-bajo-el-lema-y-para-ti-que-es-el-consumo-responsable/</a></p> <p>13) "Píldoras de Fin de Semana" (5) <a href="https://saludextremadura.ses.es/masamano/2021/09/20/pildoras-de-fin-de-semana/">https://saludextremadura.ses.es/masamano/2021/09/20/pildoras-de-fin-de-semana/</a></p>
<p><b>Publicaciones relacionadas con documentación y material didáctico de interés.</b></p>	<p>1) Protocolo de inspección <a href="https://saludextremadura.ses.es/incoex/protocolos-de-inspeccion">https://saludextremadura.ses.es/incoex/protocolos-de-inspeccion</a></p> <p>2) Guías prácticas y folletos del Centro Europeo del Consumidor y del Ministerio de Consumo (12) <a href="https://cec.consumo.gob.es/CEC/web/secciones/Campanas_folletos.htm">https://cec.consumo.gob.es/CEC/web/secciones/Campanas_folletos.htm</a> <a href="https://www.consumo.gob.es/es/consumo/materiales-divulgacion">https://www.consumo.gob.es/es/consumo/materiales-divulgacion</a></p> <p>3) Material didáctico para los peques (7) <a href="https://saludextremadura.ses.es/masamano/masformacionmddidactico/">https://saludextremadura.ses.es/masamano/masformacionmddidactico/</a></p>
<p><b>Publicaciones relacionadas con participaciones en los medios de comunicación</b></p>	<p>Participación en programa de radio "Sin letra pequeña" de Canal Extremadura Radio (24). <a href="https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionmedioscomunicacion/">https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionmedioscomunicacion/</a></p>
<p><b>Mantenimiento de seguridad/protección de datos y cumplimiento políticas de privacidad y accesibilidad.</b></p>	<p>Sí, en webs de INCOEX y del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.</p> <p>Aviso legal <a href="https://saludextremadura.ses.es/incoex/informacion-legal">https://saludextremadura.ses.es/incoex/informacion-legal</a> <a href="https://saludextremadura.ses.es/masamano/informacionlegal/">https://saludextremadura.ses.es/masamano/informacionlegal/</a></p> <p>Política de cookies <a href="https://saludextremadura.ses.es/incoex/politica-de-cookies">https://saludextremadura.ses.es/incoex/politica-de-cookies</a></p> <p>Tratamiento de datos personales <a href="https://saludextremadura.ses.es/web/tratamiento-de-datos-personales">https://saludextremadura.ses.es/web/tratamiento-de-datos-personales</a></p> <p>Accesibilidad <a href="https://saludextremadura.ses.es/web/accesibilidad">https://saludextremadura.ses.es/web/accesibilidad</a></p>
<p><b>Noticias publicadas.</b></p>	<p><a href="https://saludextremadura.ses.es/incoex/listado-noticias">https://saludextremadura.ses.es/incoex/listado-noticias</a> <a href="https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionnoticiasconsorcio/">https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionnoticiasconsorcio/</a></p>

## 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, Twitter e Instagram. 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.

INSTAGRAM <https://www.instagram.com/incoex2008/>



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 2022 difusión y comunicación en REDES SOCIALES.

TIPO DE DIFUSIÓN	DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN REALIZADA 2022
<p><b>Actuaciones de difusión de especial relevancia y relacionadas con la actividad de INCOEX.</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) CAMPAÑA INFORMATIVA SOBRE LA GARANTÍA</li> <li>2) II PLAN MARCO DE CONSUMO DE EXTREMADURA</li> <li>3) PLAN ANUAL DE INSPECCIÓN 2022. INCOEX</li> <li>4) DISFRACES</li> <li>5) MEMORIA CTUACIONES INCOEX 2021</li> <li>6) EVALUACIÓN 2021 II PMCE</li> <li>7) Campaña difusión Incoex sobre Autocontrol Vivienda</li> <li>8) Consumópolis 18</li> <li>9) Proyecto formativo INCOEX “COMERCIO ELECTRÓNICO EN EL SECTOR EMPRESARIAL, una acción eficaz para proteger a las personas consumidoras”</li> <li>10) INCOEX alerta sobre el mantenimiento de la estafa masiva mediante SMS a clientes extremeños de Unicaja e insta al Banco de España a adoptar acciones de control, auditoría.</li> <li>11) Consejos de INCOEX para el próximo Black Friday y Cyber Monday</li> <li>12) CONSEJOS DE SEGURIDAD EN LOS JUGUETES</li> <li>13) INCOEX advierte...QUE NO TE CONFUNDAN LAS OFERTAS Y PROMOCIONES ESTA NAVIDAD!!!</li> </ol> <p><a href="https://www.facebook.com/institutoconsumoextremadura">https://www.facebook.com/institutoconsumoextremadura</a></p> <p><a href="https://twitter.com/incoex">https://twitter.com/incoex</a></p> <p><a href="https://www.instagram.com/incoex2008/">https://www.instagram.com/incoex2008/</a></p>
<p><b>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.</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) El Consejo adopta una posición sobre un cargador común para dispositivos electrónicos</li> <li>2) El Tribunal Supremo se pronuncia sobre el control de transparencia y abusividad de la cláusula del préstamo hipotecario que incorpora el IRPH como índice de referencia del tipo de interés</li> <li>3) Derechos de los pasajeros afectados por el cierre de la compañía ALITALIA</li> <li>4) La Ley de Mercados Digitales y la Ley de Servicios digitales, explicadas</li> <li>5) Campaña con consejos para actuar ante una suplantación de identidad</li> <li>6) Los consumidores tienen derecho a fraccionar el pago de su factura eléctrica en mensualidades cuando hayan sufrido retrasos o falta de facturación</li> <li>7) CAMPAÑA INFORMATIVA SOBRE LA GARANTÍA</li> <li>8) Portal del Consumidor del Comparador de Ofertas de Energía y Simulador de la Factura de Electricidad</li> <li>9) Air Europa, condenada por no devolver el precio de un billete y obligar al pasajero a ir a juicio</li> <li>10) MENSAJE IMPORTANTE DE LA PATRULLA GOTINA DE TENTUDIA</li> <li>11) Cómo presentar una reclamación contra tu banco</li> <li>12) Cómo presentar una reclamación en tu sucursal bancaria</li> <li>13) ¿Irregularidades en los cambios de comercializador? (Informe de la CNMC)</li> <li>14) CEC-España gestionó 11.316 consultas y europeo</li> <li>15) Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre, por el que se establece un Código de Buenas Prácticas para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual, se modifica el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, y se adoptan otras medidas estructurales para la mejora del mercado de préstamos hipotecarios.</li> <li>16) Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre, por el que se establece un Código de Buenas Prácticas para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual, se modifica el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, y se adoptan otras medidas estructurales para la mejora del mercado de préstamos hipotecarios.</li> </ol>



	<p>17) Resolución de 23 de noviembre de 2022, de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 22 de noviembre de 2022, por el que se aprueba el Código de Buenas Prácticas de medidas urgentes para deudores hipotecarios en riesgo de vulnerabilidad.</p> <p>18) El Banco de España ha impuesto dos multas a COFIDIS, S.A., por un importe global de 4.500.000 €</p> <p>19) Préstamo con interés. Crédito usuario. Consecuencias de la declaración del carácter usurario: nulidad de todo el contrato y no solo de la cláusula de intereses remuneratorios.</p> <p>20) Prácticas fraudulentas en torno al tope del gas: cambio de operador no autorizado, aplicación de ofertas no solicitadas y desatención al cliente</p> <p><a href="https://www.facebook.com/institutoconsumoextremadura">https://www.facebook.com/institutoconsumoextremadura</a>  <a href="https://twitter.com/incoex">https://twitter.com/incoex</a>  <a href="https://www.instagram.com/incoex2008/">https://www.instagram.com/incoex2008/</a></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 2022 se han tratado temas de ámbito común. 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 2022.

El contenido de los programas de la temporada 2022 se detalla en el **Anexo VII**.

También se ha incidido en la emisión de notas de prensa que han tenido una gran repercusión en los medios de comunicación, dando lugar no solo a noticias y publicaciones, también a entrevistas y participación en radio para su mayor difusión.

➤ **Resumen 2022 difusión y comunicación en MEDIOS DE COMUNICACIÓN TRADICIONALES.**

TIPO DE DIFUSIÓN	DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN REALIZADA 2022
Intervenciones en la radio.	<p>1) Participación en programa de radio “Sin letra pequeña” de Canal Extremadura Radio. (25) <a href="https://www.canalextramadura.es/index.php/programas/sin-letra-pequena">https://www.canalextramadura.es/index.php/programas/sin-letra-pequena</a></p> <p>2) Participación en entrevistas por notas de prensa (8)</p>
Apariciones/notas en la prensa.	<p>1) II PLAN MARCO DE CONSUMO DE EXTREMADURA</p> <p>2) NUEVO RÉGIMEN DE GARANTÍAS Y SERVICIOS POSTVENTA</p>



	<ul style="list-style-type: none"><li>3) PLAN ANUAL INSPECCIÓN 2022</li><li>4) MEMORIA CTUACIONES INCOEX 2021</li><li>5) AMPLIACIÓN ACREDITACIÓN LABORATORIO</li><li>6) ESTAFA SMS CLIENT@S UNICAJA</li><li>7) BLACK FRIDAY Y CYBER MONDAY</li><li>8) CONSEJOS DE SEGURIDAD COMPRA JUGUETES NAVIDAD</li><li>9) INCOEX advierte...QUE NO TE CONFUNDAN LAS OFERTAS Y PROMOCIONES ESTA NAVIDAD!!!</li></ul>
<b>Programas TEEVIÓN</b>	<b>especiales</b>  Laboratorio Control Calidad INCOEX: <ul style="list-style-type: none"><li>1) Reportaje para Canal Extremadura, A Nuestra Salud. Diciembre 2022.</li><li>2) Reportaje para Canal Extremadura, Dos de tarde, Diciembre 2022.</li><li>3) Reportaje para Canal Extremadura, Informativos, Diciembre 2022.</li></ul>



**ANEXO I**  
**Resumen 2022 RECLAMACIONES/DENUNCIAS/CONSULTAS por Sector.**

SECTOR	RECLAMACIONES	CONSULTAS	TOTALES
Telefonía fija	26	10	36
Telefonía móvil	205	25	230
Servicio de acceso a Internet	8	8	16
Paquetes integrados (agrupa a los subsectores anteriores)	1409	434	1843
Transporte aéreo	102	29	131
Transporte viajeros de autobús y/o autocar	31	14	45
Transporte marítimo	1	0	1
Transporte ferroviario (incluye cercanías y el resto)	9	3	12
Taxis	1	1	2
Alquiler de vehículos	24	6	30
Transporte de mercancías	50	25	75
Mensajería	22	7	29
Suministro de agua	100	105	205
Energía eléctrica	2396	1517	3913
Gas	160	78	238
SAT electrodomésticos	30	38	68
Talleres de reparaciones de vehículos a motor (incluye vehículos y motos)	7	21	28
Reparaciones en el hogar	61	82	143
Reparación telefonía y equipos informáticos	1	3	4
Compraventa	21	47	68
Alquiler/arrendamiento	5	83	88
Viajes combinados/agencias de viajes	162	120	282
Alojamientos turísticos	86	25	111
Restauración	109	35	144
Espectáculos	125	39	164
Otras actividades	54	16	70
Banca	650	403	1053
Seguros	303	258	561
Productos de inversión/renta variable	6	2	8
Alimentos/bebidas	68	46	114
Textil/calzado	182	86	268
Electrodomésticos	207	121	328
Informática/Telefonía	76	113	189
Vehículos a motor	499	456	955
Muebles/decoración (incluye luminarias)	141	194	335
Otros bienes	107	49	156
Salud/servicios sanitarios	131	107	238
Enseñanza (no reglada)	35	34	69
Servicios postales	34	7	41
Otros servicios	1172	1359	2531
<b>TOTAL</b>	<b>8816</b>	<b>6008</b>	<b>14824</b>

**TOTAL RECLAMACIONES/CONSULTAS presentadas en 2022:**

**14.824**



**ANEXO II**  
**Resumen 2022 SOLICITUDES DE ARBITRAJE por SECTOR.**

SOLICITUDES POR SECTOR	TOTAL
AGENCIAS DE VIAJES	8
AGUA	2
ALIMENTACIÓN / BEBIDAS	1
AUTOMÓVIL REPARACIÓN	9
AUTOMÓVILES (VENTA)	11
CALZADO, MARROQUINERÍA Y VIAJE	1
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	2
CORREOS	5
<b>ELECTRICIDAD (CONTRATACIÓN Y SUMINISTRO)</b>	<b>114</b>
ELECTRICIDAD (SAT)	2
ELECTRODOMÉSTICOS (SAT)	2
ELECTRODOMÉSTICOS (VENTA)	5
ENSEÑANZA	1
FARMACIA	0
<b>GAS</b>	<b>31</b>
HOSTELERÍA	2
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (COMPRA)	1
JUGUETES	2
MUEBLES	5
(1) OTROS INDUSTRIALES	1
(1) OTROS SERVICIOS	21
REPARACIÓN DEL HOGAR	1
RESTAURACIÓN	1
ROPA, CONFECCIÓN Y PIEL	3
<b>TELÉFONO FIJO</b>	<b>90</b>
<b>TELÉFONO MÓVIL</b>	<b>33</b>
TINTORERÍA	1
TRANSPORTES POR CARRETERA	5
TRANSPORTES POR FERROCARRIL	1
<b>TOTAL</b>	<b>361</b>

**TOTAL SOLICITUDES DE ARBITRAJE presentadas en 2021:**

**451**



**ANEXO III**  
**Resumen 2022 ACTUACIONES Y RESULTADOS DE INSPECCIÓN por Sectores.**

SECTORES	INFRACCIÓN	NO INFRACCIÓN	TOTAL
Internet	14	20	34
Telefonía móvil	1	4	5
Paquetes integrados (agrupa a los subsectores anteriores)	20	12	32
Transporte viajeros de autobús y/o autocar	1	3	4
Alquiler de vehículos	2	0	2
Transporte de mercancías	5	0	5
Mensajería	4	0	4
Suministro de agua	6	0	6
Energía eléctrica	12	9	21
Gas	3	3	6
SAT electrodomésticos	0	3	3
Talleres de reparaciones de vehículos a motor (incluye vehículos y motos)	2	3	5
Reparaciones en el hogar	10	3	13
Compraventa	4	0	4
Viajes combinados/agencias de viajes	2	0	2
Alojamientos turísticos	1	1	2
Restauración	26	3	29
Espectáculos	5	2	7
Otras actividades	2	8	10
Banca	1	1	1
Seguros	0	7	7
Alimentos/bebidas	80	460	540
Textil/calzado	52	154	206
Electrodomésticos	37	84	121
Informática/Telefonía	4	62	66
Vehículos a motor	55	51	106
Muebles/decoración (incluye luminarias)	28	71	99
Otros bienes	23	143	166
Salud/servicios sanitarios	19	3	22
Enseñanza (no reglada)	2	0	2
Otros servicios	229	1494	1723
<b>TOTAL</b>	<b>651</b>	<b>2605</b>	<b>3256</b>



**ANEXO IV**

**Resumen 2022 ACTUACIONES Y RESULTADOS DE INSPECCIÓN por Campañas.**

CAMPAÑAS	NO INFRACCIÓN	SI INFRACCIÓN	TOTAL	PRINCIPALES INCUMPLIMIENTOS DETECTADOS
<b>NACIONALES</b>				
2022. MENCIONES PUBLICIDAD Y PRESENTACION DE ALIMENTOS. CAMPAÑA GENERAL DE ALIMENTOS <b>COMERCIO ELECTRÓNICO</b>	11	9	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>La información alimentaria induce a error sobre las características del alimento "</li> <li>NO Indica el precio por unidad de medida cuando es necesario.</li> <li>Las declaraciones nutricionales y de propiedades saludables son falsas, ambiguas o engañosas.</li> <li>NO se informa del derecho de desistimiento.// NO se facilita modelo de formulario para ejercer derecho de desistimiento.// NO se informa de las excepciones al derecho de desistimiento, si procede.</li> </ul>
2022.ACEITE DE OLIVA VIRGEN Y VIRGEN EXTRA.CAMPAÑA ESPECIFICA ALIMENTOS	20		20	No se aprecian incumplimientos significativos
2022.ZUMOS.CAMPAÑA ESPECIFICA DE ALIMENTOS	19	4	23	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las indicaciones del etiquetado NO cumplen con la obligación de no inducir a error al comprador sobre la naturaleza, identidad, cualidades, composición, cantidad, duración, país de origen o lugar de procedencia y modo de fabricación o de obtención.</li> </ul>
2022.INFORMACION DOP/IGT/ETG.CAMPAÑA ESPECIFICA ALIMENTOS	19	1	20	
2022.PRODUCTOS ECOLOGICOS PNCOCCA.CAMPAÑA ESPECIFICA ALIMENTOS	14	6	20	El establecimiento NO dispone de CERTIFICADO DE PRODUCCIÓN ECOLÓGICA, que acredite el origen biológico de los productos que vende envasados o a granel y la notificación de su actividad
2022.PRACTICAS COMERCIALES DESLEALES ALIMENTOS.CAMPAÑA ESPECIFICA ALIMENTOS	21	2	23	No se aprecian incumplimientos significativos
2022.VERIFICACION ART.4 RTO 2019/1020.CAMPAÑA GENERAL P. INDUSTRIALES <b>COMERCIO ELECTRÓNICO</b>	13	9	22	El operador económico contemplado en el artículo 4 del Reg. 2019/1020 facilita la declaración de conformidad a las autoridades de vigilancia del mercado cuando lo solicitan
2022.ELECTRODOMESTICOS ETIQUETADO ENERGETICO.CAMPAÑA ESPECIFICA P.INDUSTRIALES <b>COMERCIO ELECTRÓNICO</b>	9	7	16	<ul style="list-style-type: none"> <li>El aparato NO dispone de una etiqueta con el formato oficial</li> <li>La etiqueta dispone de "código de respuesta rápida (código QR) // " Se comprueba que el código de respuesta rápida" (código QR), incluido en la etiqueta energética de un modelo de producto, NO enlaza con la información sobre dicho modelo recogida en la parte pública de la base de datos de los productos.// El fondo de la etiqueta NO es 100% blanco.// El código QR no funciona, Tampoco existe un enlace con la denominación Ficha de información del producto".</li> <li>El color de la flecha NO corresponde a la clase de eficiencia energética del producto en la etiqueta.// NO Tiene un tamaño de fuente tipográfica, al menos, equivalente al precio.// NO Se indica el intervalo de clases de eficiencia energética disponibles, en color 100 % negro.</li> <li>La imagen enlaza con la etiqueta completa.</li> </ul>
2022.PUERICULTURA: TRONAS Y ANDADORES.CAMPAÑA ESPECIFICA P. INDUSTRIALES	7		7	No se aprecian incumplimientos significativos
2022.PUZZLES EVA Y DISFRACES.CAMPAÑA ESPECIFICA P.INDUSTRIALES	6	14	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>NO figura dirección/ nombre del fabricante, su nombre comercial o marca registrada en el juguete o, cuando no sea posible, en su envase o en el documento que lo acompañe."</li> <li>Las advertencias NO van precedidas de la palabra "Advertencia" o "Advertencias</li> </ul>
2022.SECADORES CABELLO.CAMPAÑA ESPECIFICA P.INDUSTRIALES	16	4	20	NO Figura el lote de fabricación, cuando el proceso de elaboración se realice en series identificables



2022.CADENAS Y BROCHES CHUPETES.CAMPAÑA ESPECIFICA P.INDUSTRIALES	17	3	20	En toma de muestras se detecta importante número de incumplimientos en materia de seguridad. UNE-EN 12586:2008+A1:2011
2022.TABURETES PELDAÑOS.CAMPAÑA ESPECIFICA P.INDUSTRIALES	18	2	20	No se aprecian incumplimientos significativos
2022.JUGUETES MADERA.CAMPAÑA ESPECIFICA P.INDUSTRIALES	15	6	21	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las advertencias NO van precedidas de la palabra "Advertencia" o "Advertencias"</li> <li>NO figura la leyenda de que el juguete se utilice solamente bajo la vigilancia de un adulto.</li> </ul>
2022. BICICLETAS VENTA ONLINE. CAMPAÑA ESPECIFICA P.INDUSTRIALES <b>COMERCIO ELECTRÓNICO</b>	9	7	16	<ul style="list-style-type: none"> <li>NO se ofrece un enlace electrónico de fácil acceso a la plataforma de resolución de litigios en línea. "</li> <li>Las condiciones generales NO están exentas de cláusulas abusivas</li> </ul>
2022.JUGUETES ACUATICOS.CAMPAÑA ESPECIFICA P.INDUSTRIALES	20		20	No se aprecian incumplimientos significativos
2022.SUMINISTROS BASICOS COMERCIO ELECT.CAMPAÑA ESPECIFICA SERVICIOS <b>COMERCIO ELECTRÓNICO</b>	5	5	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Defectos de identificación web y responsable</li> <li>Se ofrece un enlace electrónico de fácil acceso a la plataforma de resolución de litigios en línea (Rto (UE) 524/2013 art.14.1).</li> <li>No se informa sobre Precio total del servicio, incluidos los impuestos y tasas (RDL art.97.1.e; LSSI art.10.1.f.; L6/2019 art.15 ) //</li> <li>En cuanto al DESISTIMIENTO, NO consta el procedimiento para su ejercicio, ni Se facilita modelo de formulario de desistimiento</li> </ul>
2022.TELEFONO GRATUITO CLIENTES WEB.CAMPAÑA ESPECIFICA SERVICIOS <b>COMERCIO ELECTRÓNICO</b>	12	3	15	No se aprecian incumplimientos significativos
<b>AUTONÓMICAS</b>				
2022.I Nº3.MARCADO DE PRECIOS.CAMPAÑA REGIONAL			59	PROSPECTIVA/INFORMATIVA
2022.SEGURIDAD JUGUETES	38	24	62	<ul style="list-style-type: none"> <li>NO Identificación por parte del fabricante del tipo de lote, serie o modelo, etc, en el juguete.</li> <li>NO Identificación del fabricante/distribuidor</li> <li>Defectos formales marcado CE, tamaño...</li> <li>El juguete viene acompañado de la declaración CE de conformidad con el contenido previsto en el Anexo III del RD 1205/2011</li> <li>NO Figuran las advertencias de seguridad.//Incumplimientos inclusión advertencias específicas</li> </ul>
2022. CALIDAD DIFERENCIADA. CAMPAÑA REGIONAL DE CALIDAD DIFERENCIADA	21	2	23	No se aprecian incumplimientos significativos
2022. COMERCIO ELECTRONICO. CAMPAÑA REGIONAL <b>COMERCIO ELECTRÓNICO</b>	5	9	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>NO se ofrece un enlace electrónico de fácil acceso a la plataforma de resolución de litigios en línea (Rto (UE) 524/2013 art.14.1).</li> <li>NO consta el precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos</li> </ul>



				y tasas • En cuanto al derecho de desistimiento NO constan las condiciones; el modelo de formulario de desistimiento; se incumple con la prohibición de pedir los motivos por los que se desiste • Cuando no procede derecho de desistimiento, NO se informa que no asiste este derecho o las circunstancias en las que se perderá cuando corresponda • NO se recuerda la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes • No se informa correctamente sobre el plazo de la garantía legal y el régimen de la puesta en conformidad: Devolución, sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato • Existencia de cláusulas abusivas
<b>2022.PRODUCTOS ECOLOGICOS VENTA DIRECTA CONSUMIDOR</b>	27	1	<b>28</b>	No se aprecian incumplimientos significativos
<b>2022.DISFRACES NIÑOS +12 MESES Y - 14 AÑOS.CAMPAÑA ESTACIONAL DE DISFRACES</b>	16	14	<b>30</b>	• NO Identificación del fabricante • NO Identificación lote • Defectos marcados CE • 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 • El etiquetado y marcado NO es duradero, legible, visible y accesible con facilidad y, en el caso de las etiquetas, estas van fijadas de modo seguro.
<b>2022.ACTUACION EN COMERCIO MINORISTA</b>	53	6	<b>63</b>	No se aprecian incumplimientos significativos
<b>2022.GARANTIAS.CAMPAÑA REGIONAL DE VERIFICACION E INFORMACION GARANTIAS EN COMERCIO MINORISTA</b>			<b>131</b>	PROSPECTIVA/INFORMATIVA
<b>2022.CONTROL CADENA ALIMENTARIA EXTREMADURA.CAMPAÑA REGIONAL ACTUACION COORDINADA</b>	46	4	<b>50</b>	No se aprecian incumplimientos significativos
<b>TOTAL</b>	<b>536</b>	<b>211</b>	<b>1323</b>	

➤ **CAMPAÑAS DE TOMAS DE MUESTRAS**

CAMPAÑA	ACTUACIONES POSITIVAS	ACTUACIONES NEGATIVAS	% INCUMPLIMIENTOS CALIDAD
ACEITE DE OLIVA VIRGEN Y VIRGEN EXTRA	10	17	37
CONTROL DE LA INFORMACIÓN OBLIGATORIA Y SEGURIDAD DE JUGUETES: PUZLES EVA Y DISFRACES DE JUGUETE	5	5	50
SECADORES DE CABELLO NORMALES Y DE VIAJE	4	3	57
CADENAS Y BROCHES PARA CHUPETE	3	4	43
TABURETES DE PELDAÑOS. VERIFICACIÓN DE ETIQUETADO Y PARÁMETROS DE SEGURIDAD	4	1	80
SEGURIDAD Y ETIQUETADO JUGUETES DE MADERA DESTINADOS A NIÑOS MENORES DE 36 MESES	0	5	0



<b>CHOCOLATE</b>	1	9	10
<b>MAYONESA Y SALSAS FINAS</b>	1	9	10
<b>BEBIDAS ENERGETICAS</b>	3	7	30
<b>GOLOSINAS,ALIMENTOS INFANTILES,PROD.APERITIVO</b>	0	15	0
<b>LAMPARAS LEED</b>	5	5	50
<b>AFEITADORAS</b>	5	5	50
<b>TERMOS</b>	5	5	50
<b>AYUDAS FLOTACION</b>	3	7	30
<b>PAPEL DE COCINA</b>	4	6	40
<b>GASOLEOS</b>	1	9	10
<b>CALZADO INFANTIL</b>	1	9	10



**ANEXO V**  
**Resumen 2022 Productos ALERTADOS por Extremadura.**

NG 27/2022	NENITTOS MADERA: POSTILLON DINOSAURIO". Ref. 21483 Lote 07/2019 C.B.9982304214837
NG 104/2022	"TABURETE CON PELDAÑO" marca NUEVA IDEA. Referencia 95270 ITEM N.º SD 014T C.B. 8436577952701
NG 105/2022	"PELDAÑO PLEGABLE TIPO CUPULA" marca GERIMPORT. Lote 06/2021 29x22x22 cm Max 150kg C.B. 8430540744379
NG 123/2022	AFEITADORA RECARGABLE, marca DV TECH, ref. DV-797
NG 132/2022	"AFEITADORA". Marca PAILIPU YOKO. Modelo ES 168 220-240 V. 3W
82/2022	PATINETE CITY TWIST 3 RUEDAS, marca CARREFOUR, ref. 0D121167 G006JF-A, lote HS20182726D. C.B. 3615005684611
84/2022	MOTO TWIN DESSERT FROZEN 2" MARCA INJUSA MODELO Correpasillos Frozen. Ref 18828-18728/001 C.B.8410964187280.
99-2022	VASOS APILABLES". Marca Fisher Price. Ref. GYM46. Lote 1161MP C.B.887961976182
105/2022	DISFRAZ MARIPOSA". Marca Partilandia Ref.11680 C.B. 8433584116805.
110/2022	BEBÉ BOMBERO" Marca MOM. Modelo Bombero. Ref. MOM 03290. Lote NW 16-004. C.B. 84354082232909
127/2022	LUCES DE ÁRBOL LED 180 LED" Marca ZHONG TIAN Modelo LED-ZHK-009 220-240 V. 9W C.B. 9917380650095
149/2022	CLIP STRIP 4 JUGUETES DE AGUA" MARCA UNIQUE MODELO PG86512CS. Ref. 86512. Lote 07/17 C.B.8436543297294.
150/2022	DISFRAZ POLLITO". Marca WIDMANN Modelo Chick Pulcino Ref. 1899K Lote 18889K C.B. 8003558189908.
160/2022	DISFRAZ UNICORNIO". Marca RUBIE'S Ref. 300724 Lote 14937 FTY 799 C.B. 883028402106.
173/2022	DISFRAZ MONSTRUITO VERDE". Marca DYSMAD Ref. DM848 (1-2) Modelo 1-2 años C.B. 8434654078672
174/2022	DISFRAZ VESTIDO MEDIEVAL". Marca DYSMAD Ref.HM561 (1-3 años) C.B.8820170601683
264/2022	"DISFRAZ ANNA" marca DYSMAD. Modelo 3-4 años. Referencia DM 904 (3-4) C.B. 8434654092111
283/2022	PATINES ROSA EN LÍNEA" marcaWINGO. TOYS"R"US. ModeloINLINE TRAINER SKATES".Referencia WINGO 1637C.B. 8421703074341
284/2022	DISFRAZ HADA/LITTLE WOODLAND FAIRY" marca PARTILANDIA. Modelo +4. Referencia 71007C.B. 8433584710072
285/2022	MOTO-CORREPASILLO DINOSAURIO EL CARNOTAURO" Marca INJUSA. Modelo Algo de Jaime 2019.Referencia 19008. Lote 150422PT16A C.B. 8410964190082
286/2022	"DISFRAZ BRASILEÑA" MarcaDYSMAD. Talla 4-6. Referencia HM 585(4-6) C.B. 8820170705107.
288/2022	DISFRAZ HADA ROSA"marcaBADAY XOKO ®PARTY. Modelo +4. Referencia 71432C.B. 8433584714322
290/2022	"DISFRAZ PEZ" marca DYSMAD. Modelo 10-12 años. Referencia DM425 C.B. 8434654025249
294/2022	"DISFRAZ PIRATA" marca DYSMAD. Modelo 5-6años.Referencia HM653C.B. 8434654021036
297/2022	"SCOOTER WINGO" marca WINGO. Modelo X-STREEM". Referencia 220 Lote 09/21 C.B. 8421703051236
306/2022	"DISFRAZ CAPERUCITA" marca DYSMAD .Referencia DM 727 (5-6) C.B. 8434654027441
327/2022	"SECADOR DE PELO" marca ORBEGOZO. Modelo SE 2225. 230V 1800-2200W C.B. 8436044536076.
359/2022	SECADOR DE PELO, marca WE BEAUTY, ref. BN3442, serie 762JUL2020, 1800W
365/2022	"MY 1º SCOOTER. Marca Moltó. Modelo: MENOS 20 KG. Referencia: 21240/21241. Lote 210363.Código Barras 8410963212402.
367/2022	"BEBÉ BOMBERO" Marca MOM. Modelo Bombero. Ref. 203290. Lote PC 14470. C.B. 8435408232906
368/2022	"SCOOTER". Marca Zoomer. Modelo: Zoomer Scooter Pink. Referencia: 200310.Código Barras 5034253002967.
370/2022	"FLOTADOR REDONDO CON OREJAS Y DECORADO CON CARA DE MUÑECO(UNICORNIO),marca INTEX. Referencia 59266NP
389/2022	"ARCO CON FLECHAS" marca QUAN JU HUI. ITEM NO 0315. C.B. 8672731003159
390/2022	"BL. ARCO CARNAVAL 40X13" marca PÉREZ RINCÓN. Referencia 3848.Referencia Fabricante YT 117-2 C.B. 8435331338485. Lote 11/2019.
420/2022	SANDALIAS DE AGUA INFANTIL, marca ORSO, ref. 5001



**ANEXO VI**  
**Resumen 2022 EXPEDIENTES SANCIONADORES por INCUMPLIMIENTOS.**

<b>TIPO Ley 6/2019</b>	<b>INFRACCIONES</b>	<b>TOTAL</b>
72.25	No suministrar la información y documentación requerida por las autoridades competentes o sus agentes; suministrar información inexacta o incompleta o documentación falsa; impedir o dificultar el acceso del personal inspector a los locales y dependencias para hacer visitas de inspección y control, y hacer actuaciones que comporten negativa u obstrucción a los servicios de inspección.	<b>67</b>
72.2	Elaborar, distribuir, suministrar u ofertar bienes y servicios sin cumplir correctamente los deberes de información que impongan o regulen las leyes y los reglamentos en relación con cualquiera de los datos o menciones obligatorias y por cualquiera de los medios previstos para tal información.	<b>43</b>
72.22	El incumplimiento de las disposiciones en materia de garantías y del régimen sobre conformidad de los bienes y servicios de consumo con el contrato y, en especial las obligaciones recogidas en el artículo 24 de esta ley. Así como la inadecuación de la asistencia técnica con relación a la ofrecida o exigible por la persona consumidora en la adquisición de tales bienes.	<b>40</b>
73.9	Las acciones u omisiones que provoquen riesgos o produzcan daños efectivos para la salud o seguridad de las personas consumidoras, así como el incumplimiento de las obligaciones específicas que normativamente se impone a los empresarios para la protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras.	<b>35</b>
72.5	No disponer de hojas de reclamaciones oficiales, así como negarse a suministrarlos a las personas consumidoras que lo soliciten, aun no existiendo relación o negocio contractual efectivo, o entregarlas con incumplimiento de los requisitos preceptivos.	<b>28</b>
72.7	No responder en el plazo previsto en esta norma de manera motivada y congruente a las quejas y reclamaciones que presenten las personas consumidoras.	<b>25</b>
73.3	La alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios susceptibles de consumo por adición o sustracción de cualquier sustancia o elemento, alteración de su composición o calidad, incumplimiento de las condiciones que correspondan a su naturaleza o la garantía, arreglo o reparación de productos de naturaleza duradera y en general cualquier situación que induzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del bien o servicio.	<b>17</b>
72.17	La negativa a satisfacer demandas de la persona consumidora cuando están dentro de las expectativas que razonablemente pueda esperar y su satisfacción está disponible para la empresa.	<b>15</b>
72.8	No tener expuesto al público, en las condiciones establecidas reglamentariamente, el cartel anunciador de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones.	<b>14</b>
72.13	El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, incluidas las referentes a marcado y exhibición de los mismos.	<b>13</b>
73.23	La introducción de cláusulas abusivas en los contratos, contratos-tipo establecidos de forma unilateral o en las condiciones generales de contratación. Asimismo, la falta de información por la empresa a los clientes sobre la declaración de abusiva de cláusulas incluidas en contratos vigentes de prestación de servicios de tracto continuado.	<b>12</b>
73.24	Realizar ventas a domicilio prohibidas, así como incumplir las condiciones y requisitos de cualquier contratación a distancia, así como de contratación fuera de establecimientos mercantiles, cuando tales incumplimientos perjudiquen a los intereses de las personas consumidoras.	<b>14</b>
47.1 t	El incumplimiento de las obligaciones que la regulación de contratos celebrados a distancia impone en materias no recogidas en la letra anterior.	<b>9</b>
72.16	El retraso injustificado en la devolución de las cantidades abonadas por la persona consumidora en caso de resolución del contrato por incumplimiento de las obligaciones del empresario previstas legalmente o establecidas en el contrato.	<b>7</b>
72.15	El incumplimiento del plazo o los plazos acordados para la entrega de los bienes comprados o del plazo máximo fijado normativamente.	<b>7</b>
72.1	El incumplimiento de las normas reguladoras de la información y publicidad de precios de bienes y servicios, la imposición injustificada de condiciones sobre prestaciones no solicitadas o cantidades mínimas o cualquier otro tipo de intervención o actuación ilícita que suponga un incremento de los precios.	<b>5</b>



73.21	La realización de actos y prácticas comerciales desleales, engañosas y agresivas que por acción u omisión puedan afectar al comportamiento económico de las personas consumidoras.	4
72.23	El incumplimiento de los términos recogidos en la garantía comercial, la falta de entrega del documento de garantía comercial en los casos previstos legalmente, o su emisión con incumplimiento de los requisitos establecidos.	2
73.31	Obstaculizar, impedir o dificultar la desvinculación del contrato por parte de la persona consumidora, en caso de incumplimiento de la ejecución del contrato por parte de la empresa, sin haber dado respuesta a la reclamación en el plazo de un mes. En particular, para los contratos que contemplen un conjunto de bienes y servicios, si se dieron de alta simultáneamente, deberá darse de baja de la misma forma, si así lo solicita la persona consumidora.	2
73.22	Incluir en los contratos con personas consumidoras reenvíos a condiciones generales o características contenidas en textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato o sin permitir al adherente una posibilidad efectiva de conocer su existencia, alcance y contenido en el momento de la celebración de aquél.	1
72.12	No entregar recibo justificante, factura o documento acreditativo de las transacciones realizadas o servicios prestados cuando sea obligatorio o lo solicite la persona consumidora, así como realizarlo con incumplimiento de los requisitos preceptivos.	1
72.10	No entregar recibo justificante, factura o documento acreditativo de las transacciones realizadas o servicios prestados cuando sea obligatorio o lo solicite la persona consumidora, así como realizarlo con incumplimiento de los requisitos preceptivos.	1
72.14	Repercutir a la persona consumidora un pago adicional al precio en los términos del artículo 15 de esta ley.	1



**ANEXO VII**  
**Resumen 2022 Programa radio "SIN LETRA PEQUEÑA".**

PROGRAMA	CONTENIDO
15/03/2022	Día del Consumidor: un día para reivindicar nuestros derechos y cómo se celebra en la región. Entrevista a Serafín Santos del INCOEX. Registros de morosos: qué son, como podemos llegar y salir de ellos. Apuesta por el autoconsumo de luz Timos de telefonía
22/03/2022	Cambios en las garantías de bienes LA ilegalidad de hacer capturas de pantalla de las conversaciones de Whatsapp. Comunidades energéticas para ahorrar en luz Extremadura a la cabeza de reciclaje de bombillas y lámparas.
29/03/2022	Protección de derechos del Plan de Consumo por parte del INCOEX Nuestros derechos a la hora de comprar On Line Claves para ahorrar en combustible gracias a los neumáticos Denuncia de la UCE por la subida de precios de algunas compañías eléctricas
05/04/2022	Acuerdo de coordinación entre las diferentes autoridades que controlan la cadena alimentaria en la región. Entrevista a Pablo Benito del INCOEX. Cambios en la Ley del Consumidor para la protección de los consumidores más vulnerables. Compras On Line en páginas web del extranjero Filtraciones de agua y humedades en los edificios
12/04/2022	Normativa para la protección de los derechos de los consumidores frente a las situaciones de vulnerabilidad después de la producidas por la pandemia, con Pedro Mera de Incoex. Vacaciones de Semana Santa: consejos para preparar los trámites de un viaje nacional o internacional. Humedades y goteras en casas y comunidades de vecinos. Consejos para evitar robos en las casas y en los lugares de destino durante las vacaciones de Semana Santa.
19/04/2022	Claves, consejos y recomendaciones básicas para contratar seguros. Entrevista a Pepa Blázquez del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor Reclamaciones relacionadas con viajes (nuestros derechos ante los incumplimientos de los transportistas). Con Virginia Vega Clemente Obligaciones tributarias de las comunidades de vecinos con Teresa Lechado, presidenta del colegio de administradores de fincas de Extremadura. Novedades de la campaña de la renta. Claves para hacer nuestra declaración.
26/04/2022	El ahorro de los extremeños gracias a la intervención de INCOEX en conflictos de consumo. Memoria de actividades con Pablo Benito. Fraudes en el aceite de oliva. Cartel de coches: cómo emprender una acción judicial para recuperar el sobrecoste ilegal por parte de algunas marcas al que se sometió a los compradores de coches 2006-2013. Cómo ahorrar en la comunión de sus hijos.
03/05/2022	Comercio electrónico: peligros y estafas en la red con José Luis Pérez Vega, inspector de consumo de INCOEX. Fraudes por internet con el abogado Marcial Herrero: Phishing, Vishing y Smishing ¿Qué son y cómo detectarlos? Normativa contra incendios en los edificios con Teresa Lechado, presidenta del Colegio de Administradores de Fincas.
10/05/2022	Boletín de información al consumidor: consejos para contratar con una empresa energética (luz y gas) ante la creciente subida de precios. Con Juan Luis Muñoz Báez de INCOEX. Normativa de instalación de aires acondicionados en los inmuebles. Medidas para preparar nuestras casas de cara al calor del verano sin aumentar el consumo energético. Qué es y para qué sirve la nueva Corte Extremeña de Arbitraje



17/05/2022	<p>Pautas para hacer reclamaciones a los bancos. Con Raquel del Castillo (asesora del Incoex)</p> <p>Consejos para alquilar un inmueble y no ser objeto de abusos. ¿Qué deberíamos evitar como inquilinos?</p> <p>Cuenta atrás para el fin de la calefacción central en algunas CCAA</p> <p>Reciclaje: cómo mejorar la gestión de los residuos. Errores en el depósito de residuos en los contenedores amarillos (impropios). Campaña de concienciación de la Junta de Extremadura.</p>
24/05/2022	<p>Protección de datos y los derechos que tenemos los consumidores. Con la asesora jurídica del consorcio extremeño de información al consumidor Lorena Plata</p> <p>Cambios en el impuesto de sucesiones: bonificación del impuesto de donaciones en determinados supuestos.</p> <p>Pasos para la puesta en marcha de su piscina comunitaria. Normas a tener en cuenta.</p> <p>Seguridad en los móviles: aumento en los hackeos de teléfonos móviles.</p>
31/05/2022	<p>Modificaciones legales del real decreto ley 24/2021 que mejoran nuestros derechos como consumidores. Lidia Moreno, asesora jurídica del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.</p> <p>Hablamos del libro La protección del consumidor en el comercio electrónico transfronterizo. Con su autor y colaborador del programa Marcial Herrero</p> <p>Consejos sobre eficiencia energética para rebajar costes en nuestros hogares. Cómo llevarlas a las juntas de propietarios de los inmuebles.</p> <p>Campaña de reciclaje de Ecoembes destinada a los centros de mayores, centros de día y sus usuarios.</p>
07/06/2022	<p>Nueva Ley de Atención al Cliente: límite de espera de telefónica a 3 minutos y resolver reclamaciones en 15 días.</p> <p>Entrevista con Pedro Pablo Benito de INCOEX.</p> <p>Críticas negativas vs injurias en internet a un establecimiento o producto y sus posibles consecuencias nocivas para el negocio.</p> <p>Ocupación de espacios comunes en garajes y sus consecuencias</p> <p>Campaña de la Declaración de la Renta: cita previa para confeccionarla de modo presencial</p>
14/06/2022	<p>Profundizamos en la actividad del ODR, el organismo que nos ayuda cuando tenemos problemas con el comercio internacional On Line. Entrevista a Laura García Sánchez, agente de inspección del INCOEX .</p> <p>Qué tenemos que tener en cuenta cuando compramos un gazpacho o un salmorejo del supermercado. Trucos para elegir el mejor atendiendo a la etiqueta de ingredientes.</p> <p>Mal uso de espacios comunes en los edificios de una comunidad de vecinos: los trasteros.</p> <p>Proyecto de ley de prevención de las pérdidas y el desperdicio alimentario, la primera regulación sobre esta materia que se promulga en nuestro país.</p>
21/06/2022	<p>Consejos para volar este verano: normativa de vuelo y derechos el consumidor Belén Román, asesora jurídica del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.</p> <p>Qué debemos saber de las patatas fritas y los snacks.</p> <p>Uso indebido de zonas comunes en nuestras comunidades de vecinos.</p> <p>Denuncia sobre la factura de la luz: traslado del coste de bono social eléctrico a los clientes sin previo aviso y de forma unilateral por parte de las comercializadoras eléctricas.</p>
28/06/2022	<p>La importancia de escoger bien un juguete acuático o prendas de baño infantiles. Con Almudena Bote (Técnico del INCOEX).</p> <p>El peligro de compartir vídeos de contenido íntimo en RRSS.</p> <p>La mejora del aislamiento en los edificios para reducir la factura de gas y luz.</p> <p>Consejos para evitar robos y okupas durante nuestras vacaciones de verano.</p> <p>Qué es la reduflación: ofrecer una menor cantidad de producto por el precio de siempre.</p>
04/10/2022	<p>Plan de formación de comercio electrónico para empresarios del INCOEX. Entrevista a Pablo Benito, Jefe de Servicio de Control de Mercados de INCOEX para hablar sobre sus ventajas y beneficios.</p> <p>Diferencia entre “consumo preferente” y “fecha de caducidad”</p> <p>Derramas de las comunidades de propietarios para afrontar el aumento en el coste de los suministros energéticos.</p>
11/10/2022	<p>Concurso de dibujo escolar “Y para ti qué es el Consumo Responsable” con temática de consumo.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nuestro derecho en materia de vuelos: política de cancelaciones y defensa del consumidor.</li><li>- Concienciación para el ahorro en suministros básicos en la próxima temporada de invierno.</li><li>- La subida en la cesta de la compra, la mayor en 34 años.C19</li></ul>
18/10/2022	<p>¿Qué es el Tope al precio del Gas? Nos lo explica Serafín Seara de Incoex.</p> <p>Saber leer las etiquetas en el supermercado o en las tiendas de proximidad.</p> <p>Ayudas al alquiler joven.</p>



26/10/2022	<ul style="list-style-type: none"><li>· Plataforma ODR: plataforma de la Comisión Europea de resolución de conflictos para compras de servicios y productos On Line. Entrevista con Marga Álvarez Atanes de INCOEX.</li><li>· Cómo leer las etiquetas con la información nutricional de los productos.</li><li>· Compra de objetos de 2ª mano On Line: transacciones gravadas con impuesto de transmisiones patrimoniales, tributación y plusvalías a la hora de presentarlo en la declaración de la renta.</li><li>· Accesibilidad en las comunidades de vecinos. Consejos y ayudas.</li><li>· Consejos para vender un inmueble o suscribir una hipoteca, teniendo en cuenta la subida de tipos de interés y el Euríbor.</li></ul>
01/11/2022	<p>ReciclaVera: proyecto reciclaje en La Comarca de La Vera. Con Almudena García, Técnico del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.</p> <p>Pautas y claves para conocer las grasas buenas y malas que contienen los alimentos.</p> <p>Tarifa de último recurso por el gas para las comunidades vecinales.</p> <p>Los precios en ascenso del aceite de oliva</p>
08/11/2022	<p>Nociones básicas de los trámites para comprar una vivienda e información que nos tiene que dar la promotora. Información que nos trae el asesor jurídico de INCOEX, Santiago Díaz.</p> <p>¿Qué es Nutriscore?</p> <p>Información sobre los seguros para nuestra vivienda y comunidades de vecinos.</p> <p>Consejos para contratar la tarifa de gas y luz para el ahorro.</p>
15/11/2022	<p>Energía y suministros básicos (Real Decreto para medidas de refuerzo de la protección del consumidor de energía y de contribución de la reducción de gas natural en aplicación del plan general "Para tu Energía") Con Virginia Grajera, asesora jurídica del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.</p> <p>Oficina de Asesoramiento e Impulso a la Rehabilitación dependiente del COADE. Información sobre ese asesoramiento para la rehabilitación y la mejora de edificios.</p> <p>Subvenciones para las instalaciones de telecomunicaciones en nuestros edificios.</p> <p>Recomendaciones para la compra de un vehículo.</p>
22/11/2022	<p>Consejos para comprar en el Black Friday y el Cybermonday. Con Marga Álvarez Atanes, asesora del INCOEX.</p> <p>Palabras de las que desconfiar en los envases de los productos</p> <p>Consejos para afrontar el frío del invierno y ahorrar en el consumo energético.</p> <p>Exclusión financiera. Convenio entre la Diputación de Cáceres y Caja Almendralejo para llevar los servicios bancarios presenciales a pequeños municipios amenazados por la despoblación.</p>
29/11/2022	<p>Diferencia entre Garantía y el Derecho de Desistimiento.</p> <p>Publicidad no deseada o engañosa: llamadas telefónicas a deshoras, mails invasivos...</p> <p>Obligaciones de las comunidades de propietarios de cara a final de año</p> <p>Ofertas de juguetes de los grandes almacenes: vales de descuentos y promociones dudosas.</p>



**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