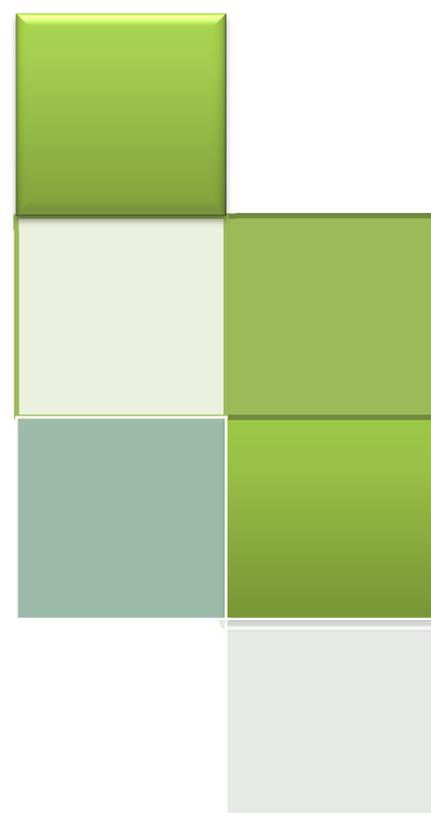


# MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2017

**INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA**



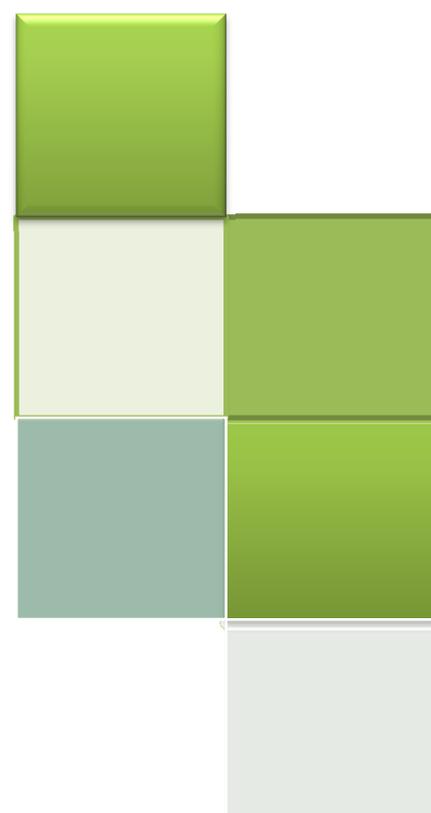


## ÍNDICE

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

# MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2017

## CONTROL DE MERCADO





## Control de Mercado

De conformidad con lo dispuesto en los Estatutos del Instituto de Consumo de Extremadura (en adelante INCOEX), aprobados por el Decreto 214/2008, de 24 de octubre Control de mercado, al área de control de mercado se le atribuyen las siguientes funciones:

- Vigilar para que los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios incorporen los niveles legalmente exigibles de seguridad y de información y establecer campañas de prevención dirigidas especialmente a evitar el fraude, la publicidad engañosa y la utilización de cláusulas abusivas.

- El diseño y elaboración de instrucciones y protocolos en materia de inspección y control de bienes y servicios.

- Promover y llevar a cabo los estudios que permitan una adecuada prognosis de la problemática del consumo, así como llevar a cabo ensayos comparativos, análisis de laboratorio y en general, todos los procedimientos técnicos que se precisen para el mejor conocimiento de los bienes y servicios que se oferten al consumidor y usuario.

- La planificación, diseño y coordinación de las campañas de control de mercado, la red de alerta y el resto de las actuaciones inspectoras de los bienes y servicios.

- La gestión del sistema de intercambio rápido de información sobre peligros derivados de los productos de uso o consumo.

- Proponer la adopción de medidas cautelares en el ámbito de la seguridad general de los bienes de consumo cuando afecte a toda la Comunidad Autónoma.

- La propuesta a la Dirección General del Instituto para la declaración de un producto como inseguro así como la propuesta de medidas administrativas de reacción para garantizar la seguridad general de los productos.

- El control, la investigación, el informe y el asesoramiento sobre la adecuación de los bienes y servicios del mercado a la normativa que le sea de aplicación.

- El informe y evaluación del resultado y el rendimiento de las actuaciones inspectoras de bienes y servicios.

- La dirección y coordinación del equipo de inspección de bienes y servicios.

- El soporte a otras administraciones en materia de inspección de bienes y servicios.

- Ejercer cuantas funciones se le encomienden.

Para una mejor comprensión del resumen o síntesis de las actuaciones realizadas, se presenta la siguiente sistematización:

### 1. INSPECCIÓN.

La actuación inspectora cumple una finalidad básica, proteger la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los consumidores.

INCOEX con competencias en materia de defensa del consumidor desarrolla actuaciones de inspección y control de calidad sobre los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, para comprobar que se adecúan a la legalidad en cuanto a sus características técnicas, higiénico-sanitarias, de seguridad y



comerciales, y que se ajustan razonablemente a las expectativas que pueden motivar su adquisición, derivadas de la descripción realizada en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.

Las actuaciones de inspección se realizarán preferentemente sobre aquellos productos, bienes y servicios considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado. Para su realización, las unidades de INCOEX actúan coordinadamente, aunando sus recursos de inspección y control.

Para dar cumplimiento a dicha finalidad, INCOEX define anualmente un Plan de inspección en el que se concretan las acciones y metodología a desarrollar para conseguir un efectivo control de mercado. Por ello, entre los objetivos generales a considerar en su elaboración se encuentran los siguientes aspectos:

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.
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 se respete el derecho a presentar reclamaciones por parte de los consumidores mediante hojas oficiales y además estén debidamente anunciadas.
9. 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, entre otras, actuaciones relacionadas con:

*a. Campañas de Control de Mercado.*



- Campañas generales (de carácter anual)
- Campañas específicas: que actúan sobre un sector concreto y con unos parámetros muy definidos.
- Campañas generales de control de establecimientos.
- Campañas estacionales o periódicas, vinculadas a los periodos de mayor venta, como las de disfraces que se desarrollan en las temporadas de fiestas de carnavales o fiesta de Halloween, las de material escolar o de seguridad de juguetes que se desarrolla en parte en las fiestas Navideñas, así como seguridad de productos que se llevará a cabo en los meses de verano.
- Campañas que resultan de una obligación ineludible de control por parte del INCOEX, como es la de garantizar la seguridad de los consumidores y usuarios, entre los que se encuadra las campañas de seguridad de los productos, cuyo fin es localizar aquellos productos, incluidos en la red de alerta y retirarlos del mercado.
- La campaña de toma de muestras tiene como objetivo primordial comprobar los requisitos de seguridad de aquellos productos en los que existan indicios que hagan sospechar de su falta de seguridad, sobretodo juguetes.
- Control sistemático del Mercado. En este apartado se realizan un muestreo de diverso alimentos y productos industriales con el fin de obtener una perspectiva del mercado con el fin de realizar futuras actuaciones, no quita que ante diversos casos detectados, dependiendo de su gravedad, se actúe.

## El resumen de Campañas y actuaciones realizadas durante el año 2017. **ANEXO 1**

### *b. Red de Alerta.*

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 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 21 c) de la Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura, contemplan como actuación administrativa que permita restablecer o garantizar la salud y seguridad del consumidor la "*retirada, inmovilización o suspensión de comercialización de productos, bienes y servicios, o cualquier otra medida cautelar proporcionada, mediante procedimientos eficaces, cuando existan riesgos para la salud y seguridad*".

## El resumen de la Red de alertas durante el año 2017. **ANEXO 2**

### 2. 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 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores 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. Así, en el uso de su potestad sancionadora, INCOEX sancionará las conductas tipificadas como infracción en materia de defensa de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

Las infracciones y sanciones administrativas en materia de defensa de los consumidores se encuentran reguladas, principalmente, en el Título III de la Ley 6/2001 y en el Título IV del Real Decreto Legislativo 1/2007.

Por otro lado, si en el transcurso de las actuaciones de inspección y control se observasen indicios racionales de riesgo para la salud y/o seguridad o grave perjuicio de los intereses económicos de los consumidores, los Inspectores actuantes podrán adoptar las medidas provisionales, tales como la suspensión temporal en cualquier fase de la distribución de un producto, para garantizar la salud y seguridad; la suspensión temporal de la prestación de servicio para garantizar la salud y la seguridad; imponer medidas previas en cualquier fase de la comercialización de productos, bienes y servicios, a fin de que sean subsanadas las deficiencias que han motivado la falta de garantía de Salud y/o Seguridad y prohibir la venta de un producto, mediante la inmovilización cautelar, hasta tanto se compruebe, de forma directa o mediante las pruebas o analíticas correspondientes, que no entraña riesgo para la salud o la seguridad de los consumidores.

Asimismo, la autoridad a quien corresponda resolver el expediente podrá acordar, como sanción accesoria frente a las infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios, el decomiso de la mercancía adulterada, falsificada, fraudulenta o no identificada o que pueda suponer riesgo para el consumidor y la



publicidad de las sanciones impuestas, cuando hayan adquirido firmeza en vía administrativa, siempre que concurra riesgo para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios, reincidencia en infracciones de naturaleza análoga o acreditada intencionalidad en la infracción.

El resumen de actuaciones llevadas a cabo en ejercicio de esta potestad sancionadora durante el año 2017. **ANEXO 3**

### 3.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO

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. Con motivo de ello, 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 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.

Por todo ello, en cumplimiento de los distintos mandatos normativos analizados, las Secciones de Atención e Información al consumidor de INCOEX adoptan las medidas adecuadas para evitar y, en su caso, equilibrar, las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse, y ello mediante la tramitación de reclamaciones y denuncias presentadas por los consumidores y usuarios en relación con aquellos servicios o establecimientos que vulneran los derechos e intereses contemplados en la legislación vigente.



Este tipo de actuaciones encuentran su amparo en la letra d) del artículo 21 de la Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura, en cuanto que impone a las autoridades competentes en materia de consumo “*el fomento de servicios destinados a la solución amistosa de los conflictos privados de los consumidores, principalmente a través del ejercicio de funciones de mediación y conciliación por las oficinas de información al consumidor y por las asociaciones de consumidores.*”

El resumen de actuaciones llevadas a cabo en ejercicio de resolución de conflictos durante el año 2017. **ANEXO 4**

## ANEXO 1

### Campañas generales y específicas nacionales.

#### CAMPAÑAS GENERALES

**TITULO: Campaña General: Control en el etiquetado de la indicación de la cantidad neta e información al consumidor del precio por unidad de medida de los alimentos**

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 43

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 42 (97%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 1 (3%)

**TITULO: Campaña General productos industriales: Bicicletas: Control documental y etiquetado**

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 34

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 16 (47%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 18 (53%)

**TITULO: Campaña General Servicios: Talleres de reparación de vehículos: Verificación de la petición de autorización previa del cliente para usar piezas de repuesto recicladas o de segunda mano.**

Nº Y TIPO DE ESTABLECIMIENTOS VISITADOS: 34

Nº DE ESTABLECIMIENTOS CORRECTOS Y %: 32 (94%)

Nº DE ESTABLECIMIENTOS INCORRECTOS Y %: 2 (6%)

#### CAMPAÑAS ESPECÍFICAS:

##### ALIMENTOS

**TITULO: Campaña Específica de alimentos: Bebidas Espirituosas: Control**

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 28

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 28 (100%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 0 (0%)

**TITULO: Campaña Específica de Alimentos: Paté y foie-gras: determinación de la especie, composición cuantitativa y cualitativa, etiquetado.**

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 25

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 19 (76%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 6 (24%)

##### PRODUCTOS



**TITULO: Campaña Específica de Artículos de puericultura y juguetes destinados a niños menores de 36 meses (juguetes de PVC blando, pinturas de dedos y otros juguetes): etiquetado, seguridad y composición (especialmente oftalatos)**

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 20

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 14 (70%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 6 (30%)

**TITULO: Campaña Específica de Piezas de repuesto: condiciones de comercialización.**

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 25

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 7 (28%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 18 (72%)

## SERVICIOS

**TITULO: Campaña Específica de Servicios: Autoescuelas o Escuelas particulares de conductores.**

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 34

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 31 (91%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 3 (9%)

## Campañas Regionales

**TITULO: Campaña Regional de Disfraces**

OBJETIVO: Control de etiquetado

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 141

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 131 (93%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 10 (7%)

**TITULO: Campaña Regional de Seguridad de los juguetes**

OBJETIVO: Control de etiquetado de juguetes

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 196

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 190 (97%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 6 (3%)

**TITULO: Campaña Regional de etiquetado y contenido efectivo.**

OBJETIVO:

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 31



Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 30 (96%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 1 (4%)

**TITULO: Campaña Regional periódica de inspección y control de rebajas de invierno.  
Instrucción nº 6**

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 76

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 74 (98%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 2 (2%)

**TITULO: Campaña Regional periódica de inspección y control de rebajas de verano.  
Instrucción nº 6**

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 43

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 42 (98%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 1 (2%)

**TITULO: Campaña Regional periódica de establecimientos: Identificación del  
establecimiento y comprobación documental (incluyendo bazares y tiendas de bajo precio).  
Instrucción nº 2.**

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 63

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 61 (96%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 2 (4%)

**TITULO: Campaña Regional periódica de comprobación del marcado de precios. Instrucción  
nº 3.**

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 77

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 76 (98%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 1 (2%)

**TITULO: Campaña Regional periódica de inspección y control de Ofertas Publicitarias y  
Promociones en Centros comerciales y Grandes superficies. Instrucción nº 4.**

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 40

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 36 (90%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 4 (10%)

**TITULO: Campaña Regional periódica de inspección y control de material escolar.**

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 15

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 14 (94%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 1 (6%)



**TITULO: Campaña Regional periódica en bebidas espirituosas**

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 8

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 8 (100%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 0 (0%)

ACTUACIONES	BADAJOS	CÁCERES	TOTAL
Bazares	531	418	949
Grandes Superficies	239	255	494
Otros	100	234	334
Venta, repar. Automóviles	173	145	318
Alimentación	194	120	314
Textil, Calzado	136	164	300
Otro comercio por menor	173	119	292
Electrodomésticos, SAT	102	52	154
Telefonía	54	68	122
Constr.reparc. viviendas	48	68	116
Muebles	31	34	65
Enseñanza	21	18	39
Transportes	11	20	31
Hostelería	4	26	30
Actividades recreativas	5	13	18
Tintorerías	9	9	18
Informática	9	6	15
Joyería, Relojería	3	5	8
Vivienda, inmobiliaria	1	6	7
Venta domiciliaria	1	5	6
Comercio Electrónico	4	2	6
Energía	2	1	3
Servicios bancarios	1	1	2
Agencias de viaje		1	1
<b>TOTAL</b>	<b>1852</b>	<b>1790</b>	<b>3642</b>

**ANEXO 2**

**ALERTAS DE JUGUETES NOTIFICADAS POR LA COMUNIDAD AUTÓNOMA  
DE EXTREMADURA EN EL AÑO 2017**

Identificación	Nombre	Categoría	CCAA notificante	Fecha Publicación
377/2017	DINOSAURIO DE COLOR ROSA CON LUCES, marca CARTOON, ref. 628/A, lote ER4724/16 (fabricante), ref. JU10508 (importador)	Juguetes	EXTREMADURA	23/11/2017 14:30:20
374/2017	PIANO EN FORMA DE BARCO CON SONIDO Y LUCES, marca VICTORIA PARTY, ref. E6325690	Juguetes	EXTREMADURA	21/11/2017 18:42:00
NC-86/2017	KIT DE LIMPIEZA, marca GENERAL DE JUGUETES S.A.	Juguetes	EXTREMADURA	23/08/2017 13:32:53
269/2017	MOLINILLO PLAYA CON ACCESORIOS, marca TOINSA, modelo ITEM NO.C29	Juguetes	EXTREMADURA	18/07/2017 0:00:00
NC-78/2017	OSO DE PELUCHE GRIS "BARRY", marca PLAY BY PLAY	Juguetes	EXTREMADURA	14/07/2017 13:08:14
237/2017	PERRO PELUCHE, marca CHIQUETES, ref. 10068	Juguetes	EXTREMADURA	30/06/2017 12:38:21
NC-37/2017	BINGO marca RAMA TRITTON, ref. 96996	Juguetes	EXTREMADURA	15/03/2017 12:57:16
120/2017	DISFRAZ DE NIÑA "CHARLESTON ORO" marca CREACIONES LLOPIS, modelo NO. 8141	Juguetes	EXTREMADURA	10/03/2017 12:49:05
NC-23/2017	CUBO MÁGICO marca R&T, ref. 68139	Juguetes	EXTREMADURA	21/02/2017 12:50:47
64/2017	GUIARRA DE JUGUETE marca AMATOYS, modelos NO.: TS22841 8014	Juguetes	EXTREMADURA	06/02/2017 8:34:17



**ANEXO 3**

**ACTUACIONES LLEVADAS A CABO EN EJERCICIO DE POTESTAD SANCIONADORA**

CLASIFICACION POR PRODUCTOS O SERVICIOS	CLASIFICACIÓN POR INFRACCIONES						TOTAL
	Adulteración y fraude en la calidad	Fraude en el peso	Transacciones comerciales	Precios	Normalización y condiciones de venta	Otras infracciones	
ACEITES Y GRASAS							0
PRODUCTOS LACTEOS					2	1	3
PRODUCTOS CARNICOS							0
PRODUCTOS DE PESCA							0
PAN Y PANES ESPECIALES							0
CONSERVAS							0
VINOS Y LICORES							0
HUEVOS							0
PRODUCTOS CONGELADOS							0
FRUTAS Y HORTALIZAS							0
PRODUCTOS ALIMENTICIOS VARIOS					4		4
ELECTRODOMESTICOS	1		14		7	10	32
JUGUETES					5	11	16
AUTOMOVILES Y REPUESTOS			2		2	8	12
TEXTILES			3	4	41	8	56
PRODUCTOS DE CUERO Y PIEL			2			1	3
COSMETICOS				2			2
PRODUCTOS QUIMICOS USO DOMESTICO					1		1
COMBUSTIBLES	1					3	4
PRODUCTOS QUIMICOS							0
ACEITES GRASAS (NO C. BOCA)							0
PRODUTOS INDUSTRIALES VARIOS			7	1	9	6	23
TINTORERIA LAVANDERIA SERV. GENERALES						3	3
REPARACIÓN DE VEHÍCULOS						1	1
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS						1	1
VIVENDA					1		1
TRANSPORTES						1	1
REPARACIONES VIVIENDAS							0
TURISMO (HOTEL, AGEN. VIAJES)							0
SERV. SANITARIOS Y ASISTENCIAL							0
PUBLICIDAD							0
SERV. PUBLICOS ABASTECIMIENTO							0
SERVICIOS VARIOS			30	2	13	81	126
<b>TOTALES</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>58</b>	<b>9</b>	<b>85</b>	<b>135</b>	<b>289</b>

**ANEXO 4**



## ACTUACIONES LLEVADAS A CABO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

RECLAMACIONES	MÉRIDA	BADAJOS	CÁCERES	TOTAL
Telefonía	87	413	360	860
Otros	58	122	94	274
Grandes Superficies	73	123	64	260
Venta, reparación de automóviles	51	78	73	202
Hostelería	69	47	55	171
Electrodomésticos, SAT	30	49	49	128
Textil, Calzado	40	43	40	123
Energía	26	59	30	115
Otro comercio por menor	28	51	25	104
Transportes	36	34	18	88
Muebles	21	30	33	84
Construcción, reparación de viviendas	14	51	16	81
Actividades recreativas	17	23	28	68
Bazares	15	20	30	65
Servicios bancarios	13	16	25	54
Agencias de viaje	19	22	12	53
Informática	6	31	5	42
Venta domiciliaria	9	11	12	32
Seguros	11	8	12	31
Enseñanza	3	19	8	30
Tintorerías	4	16	8	28
Comercio Electrónico	1	17	10	28
Alimentación	6	6	10	22
Joyería, Relojería	5	4	6	15
Vivienda, inmobiliaria	4	3	7	14
<b>TOTAL</b>	<b>646</b>	<b>1296</b>	<b>1030</b>	<b>2972</b>