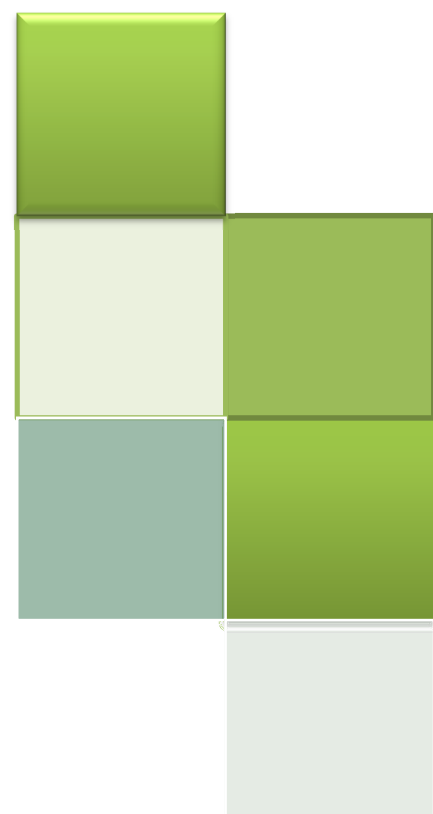


# MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2017

**INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA**

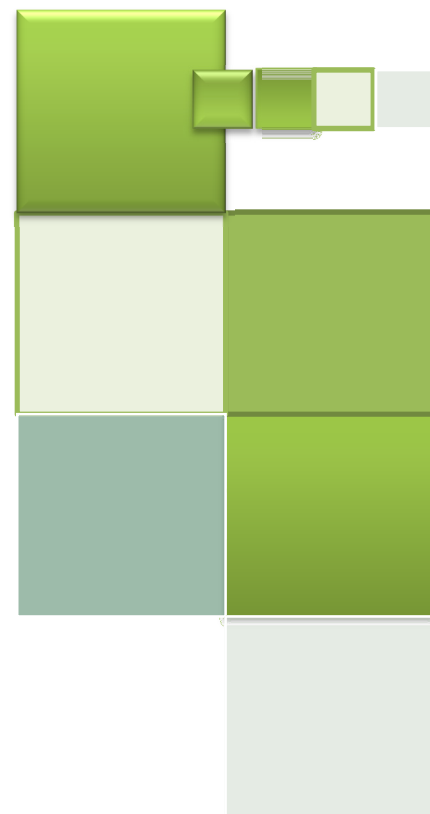


## ÍNDICE

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

CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN  
AL CONSUMIDOR



## **Consortio Extremeño de Información al Consumidor**

### **Cada vez más a mano**

#### *Quiénes somos*

Con la puesta en funcionamiento del Consortio Extremeño de Información al Consumidor en el año 2006, arranca una nueva apuesta por parte del Instituto de Consumo de Extremadura y las Mancomunidades de Municipios por acercar a la población extremeña los servicios y recursos que la administración presta en materia de consumo. Hemos crecido paulatinamente con la incorporación de nuevas mancomunidades y la puesta en marcha de nuevas oficinas de consumo denominadas Centros Mancomunados de Consumo, y que se encuentran repartidas por nuestra geografía extremeña. De tal manera que, en la actualidad, se encuentran adheridas las siguientes Mancomunidades: Sierra Suroeste, Valle del Alagón, La Serena-Vegas Altas, Tajo-Salor, Vegas Bajas, Campiña Sur, Villuercas-Ibores-Jara, La Vera, Tentudía, Municipios Zona Centro I, Municipios Guadiana, Tierra de Barros, Tierra de Barros-Río Matachel, Trujillo, Sierra de Montánchez, Municipios Centro y Olivenza, lo que supone la atención directa a una población potencial de 536.064 habitantes en un total de 218 municipios de nuestra región.

Desde el Consortio Extremeño de Información al Consumidor apostamos por una intervención dirigida a facilitar el acceso a todos los sectores de la población extremeña a los recursos que las administraciones desarrollan en materia de consumo, así como fomentar un consumo responsable, racional y saludable a través de dos líneas principales, la de Formación e Información y Atención Directa al consumidor. Entre las principales funciones del Consortio destacan la de informar a la población en general sobre sus derechos y deberes como consumidores, atendiendo y tramitando sus consultas, quejas o reclamaciones en materia de consumo, así como sensibilizar y potenciar la participación ciudadana hacia un cambio de actitudes en un consumo responsable, a través de talleres educativos, charlas informativos, difusión de campañas, etc.

Cada Mancomunidad adherida al Consortio tiene establecido un calendario de rutas y horarios de atención al público en todos los municipios que conforman las mancomunidades y fijados de antemano con la colaboración de sus respectivos alcaldes y según las necesidades de cada localidad, diríjase a la sede de su mancomunidad para informarse al respecto.

El Consortio Extremeño de Información al Consumidor, realiza cada año su propia Memoria de Actividades que se puede consultar en su página web <http://www.masamano.com>

## Planificación Anual para el año 2017

<i>ENERO</i>	<i>FEBRERO</i>	<i>MARZO</i>	<i>ABRIL</i>	<i>MAYO</i>	<i>JUNIO</i>
<b>Línea de actuación</b>	<b>Línea de actuación</b>	<b>Línea de actuación</b>	<b>Línea de actuación</b>	<b>Línea de actuación</b>	<b>Línea de actuación</b>
AECOSAN. CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR. Finalización II Concurso de cortos "Jóvenes y Consumo".	SERVICIOS A DOMICILIO. SEGURIDAD DE DISFRACES.	CONMEMORACIÓN DEL DM DCHOS CONSUMIDORES.  10º ANIVERSARIO CONSORCIO.	ADHESIÓN ARBITRAJE DE CONSUMO Y SOLICITUD DE HOJAS DE RECLAMACIONES.	COMPRAVENTA DE VEHÍCULOS DE SEGUNDA MANO:  PUBLICIDAD, INFORMACIÓN, CONTRATACIÓN Y GARANTÍA.	DCHOS. DE LOS PASAJEROS POR TIERRA, MAR Y AIRE.
GERENCIA	VEGAS BAJAS	V-I-J	GERENCIA	VALLE DEL ALAGÓN	LA VERA
<i>JULIO</i>	<i>AGOSTO</i>	<i>SEPTIEMBRE</i>	<i>OCTUBRE</i>	<i>NOVIEMBRE</i>	<i>DICIEMBRE</i>
<b>Línea de actuación</b>	<b>Línea de actuación</b>	<b>Línea de actuación</b>	<b>Línea de actuación</b>	<b>Línea de actuación</b>	<b>Línea de actuación</b>
EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL PARA EL BAÑO.		OBSRVATORIO DE INTERNET. PLATAFORMA ON LINE DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.  VUELTA AL COLE Y LIBROS DE TEXTO.	CONMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES.  7ª Edición de Jornadas de Mayores.	ETIQUETADO DE JUEGOS Y JUGUETES.	6º EDICIÓN CONCURSO DE MOTIVO NAVIDEÑO DE MATERIAL DE DESECHO.
TAJO SALOR	TENTUDÍA	GUADIANA	SERENA - VEGAS ALTAS	GERENCIA	S. SUROESTE

## Resumen informe actuaciones 2017

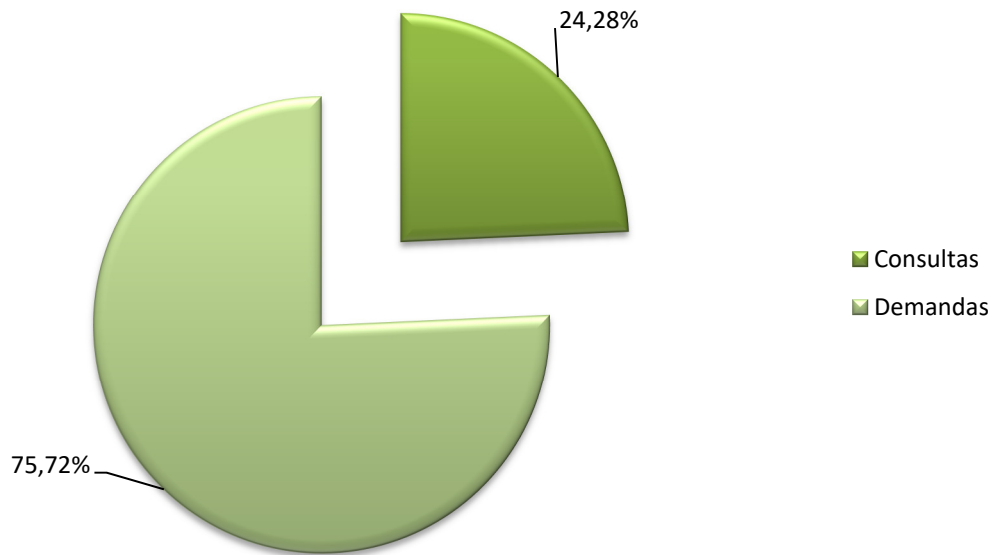
Distribución de la temática de las *consultas y demandas* atendidas en el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en cada una de sus oficinas, durante el año 2017:

ACTIVIDADES	Consultas	Demandas	TOTAL
Actividades recreativas	5	19	24
Agencias de viaje	15	58	73
Alimentación	8	5	13
Bazares	2	13	15
Comercio Electrónico	79	50	129
Construcción/reparación de viviendas	99	228	327
Electrodomésticos, SAT	25	77	102
Energía	86	655	741
Enseñanza	9	10	19
Grandes Superficies	6	67	73
Hostelería	22	19	41
Informática	2	9	11
Joyería, Relojería	3	7	10
Muebles	18	36	54
Otro comercio por menor	18	32	50
Otros	134	150	284
Publicidad	1	1	2
Seguros	72	167	239
Servicios bancarios	280	823	1103
Telefonía	185	1155	1340
Textil, Calzado	16	35	51
Tintorerías	1	7	8
Transportes	26	58	84
Venta domiciliaria	5	36	41
Venta / reparación de automóviles	97	107	204
Vivienda, inmobiliaria	37	8	45
<b>TOTAL</b>	<b>1251</b>	<b>3832</b>	<b>5083</b>

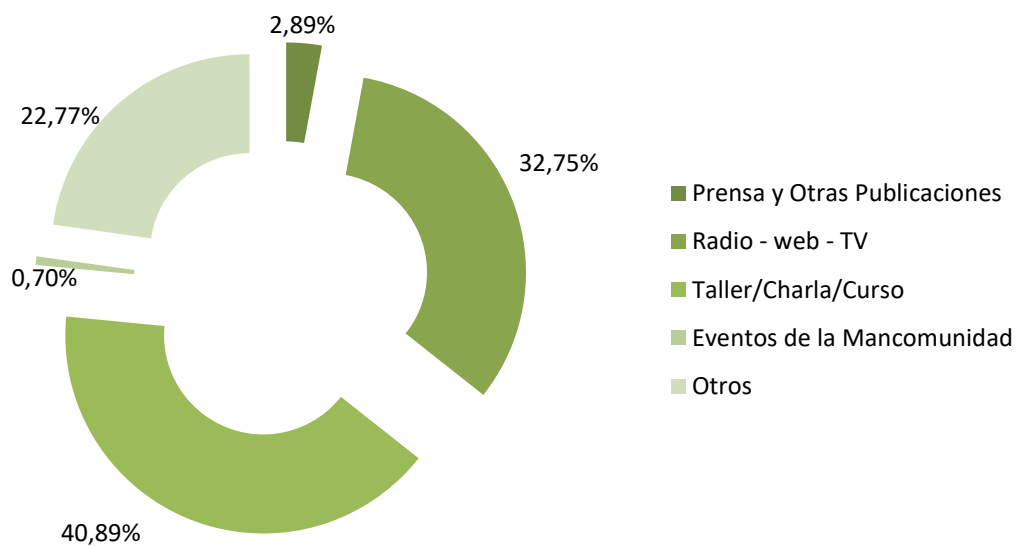
Distribución de la temática de las actuaciones formativas e informativas atendidas, en el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en cada una de sus oficinas, durante el año 2017:

TEMÁTICA	ACTUACIONES
Sociedad de la información	56
Educación para la salud	66
Viajes y vacaciones	4
Consumo responsable y medio ambiente	147
Seguros y fondos de pensiones	1
Vivienda	2
Automoción	3
Suministro de electricidad y gas	14
Compraventa	12
Protección de datos personales	7
Arbitraje de consumo	3
Concurso de cortos no es un corto, no me corto	5
Plan de consumo de fruta en las escuelas	11
Subastas por internet y firma electrónica	2
Etiquetado de alimentos	19
Educación financiera	4
Defensa de los derechos de los consumidores	68
Estudio compra y consumo de juguetes en Extremadura	11
Seguridad de juegos y juguetes y videojuegos	6
AECOSAN y CEE	9
Rebajas	20
Clausulas suelo. Hipotecas	40
Servicios a domicilio	14
Seguridad en disfraces de carnaval	16
Arbitraje de consumo y hojas de reclamaciones	51
Derechos: Pasajeros tierra, mar y aire	20
Juguetes acuáticos	10
Observatorio de internet y plataforma ODR.	18
VII Jornadas personas mayores	46
VI Concurso de belenes de material de desecho	35
Seguridad de juegos y juguetes	7
Campaña de publicidad del consorcio	12
SAT y reparaciones a domicilio	3
General	22
Noticario de consumo	326
Publicidad, ofertas y promociones	32
Seguridad de productos	14
Banca y servicios financieros	6
<b>TOTAL</b>	<b>1142</b>

## GENERAL - Consultas/Demandas 2017



## GENERAL - Formación/Información 2017





## Planificación Anual para el año 2018

<i>ENERO</i>	<i>FEBRERO</i>	<i>MARZO</i>	<i>ABRIL</i>	<i>MAYO</i>	<i>JUNIO</i>
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
COMPRAS POR INTERNET.	RECLAMACIONES: TELECOMUNICACIONES.	CONMEMORACIÓN DEL DÍA DE LOS CONSUMIDORES.	SERVICIO DE REPARACIONES URGENTES A DOMICILIO.	CENTROS PRIVADOS QUE IMPARTEN ENSEÑANZAS NO REGLADAS.	RECLAMACIONES: SERVICIOS BANCARIOS.
GERENCIA	SERENA - VEGAS ALTAS	VEGAS BAJAS	GERENCIA	GUADIANA	S. SUROESTE
<i>JULIO</i>	<i>AGOSTO</i>	<i>SEPTIEMBRE</i>	<i>OCTUBRE</i>	<i>NOVIEMBRE</i>	<i>DICIEMBRE</i>
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS QUE CONLLEVAN LA RETENCIÓN EN TARJETAS DE CRÉDITO A MODO DE FIANZA O GARANTÍA.		RECLAMACIONES: COMPAÑÍAS DE SEGUROS.	CONMEMORACIÓN DEL DÍA DE LAS PERSONAS MAYORES.  8ª Edición de Jornadas de Mayores.	AHORRA ENERGÉTICO EN EL HOGAR.	7ª EDICIÓN CONCURSO DE MOTIVO NAVIDEÑO DE MATERIAL DE DESECHO.
VALLE DEL ALAGÓN	V-I-J TENTUDÍA	GERENCIA	LA VERA	GERENCIA	TAJO SALOR