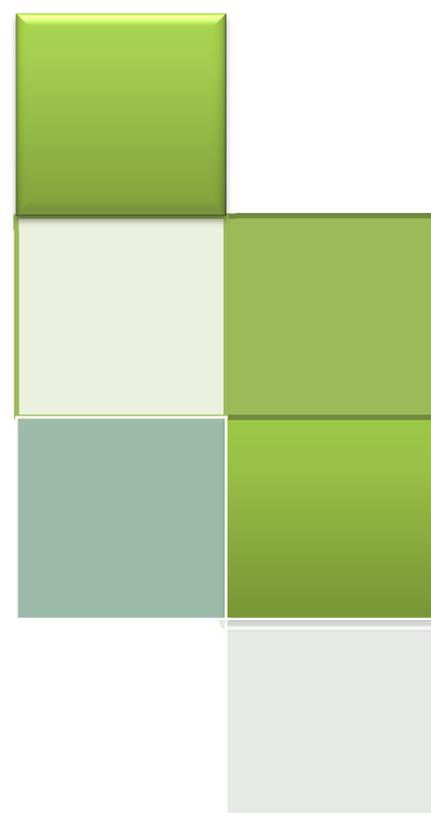


MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2017

INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA



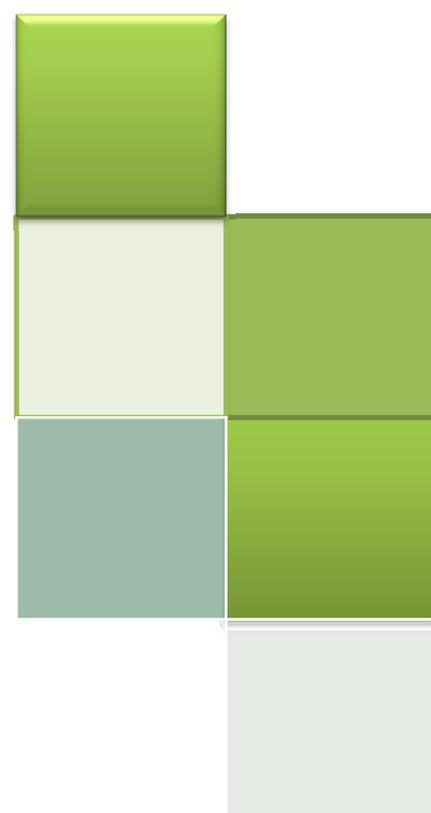


ÍNDICE

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

INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA
Día Mundial para la defensa de los derechos
de los consumidores.



El Instituto de Consumo de Extremadura celebra con éxito las jornadas sobre el Día Mundial para la Defensa de los Derechos de los Consumidores.

"La protección de los consumidores y usuarios frente a las cláusulas abusivas en contratos - Cláusula suelo"

El día 15 de marzo de 2017 y bajo el título *"La protección de los consumidores y usuarios frente a las cláusulas abusivas en contratos - Cláusula suelo"*, el Instituto de Consumo de Extremadura, celebró en el Aula Magna de la Facultad de Derecho en Cáceres con aforo completo, unas jornadas en conmemoración del Día Mundial para la Defensa de los Derechos de los Consumidores.

El presidente de la Junta de Extremadura, Guillermo Fernández Vara, defendió en la inauguración de estas jornadas la labor de mediación y arbitraje como solución extrajudicial a los conflictos.

"Somos personas, ciudadanos y consumidores", manifestó Fernández Vara, quien señaló que esta última faceta se ha acrecentado desde que apareció el teléfono móvil e internet, por lo que ha abogado por conceder al ámbito del consumo la importancia y trascendencia que merece. Recordó la normativa existente en la comunidad que regula todo lo que tiene que ver con el consumo y afirmó que es un firme defensor de la mediación y del arbitraje como solución extrajudicial de los conflictos.

El acto también contó con la presencia de la secretaria general de Arquitectura, Vivienda y Políticas de Consumo, María Isabel Moreno Duque; y la gerente del Instituto de Consumo de Extremadura, Leonor Martínez-Pereda.

Además, estuvieron presentes, autoridades provenientes de Asociaciones de Consumidores, Banco de España, Colegios de Abogados de Extremadura y Universidad de Extremadura, y en sus ponencias trataron temas referentes a la comercialización de préstamos hipotecarios, intervención notarial, cláusulas abusivas en contratos, de acuerdo al hecho que supone la protección de los consumidores y usuarios frente a las cláusulas abusivas en los contratos, más concretamente sobre las *Cláusulas suelo*, tras la sentencia del pasado 21 de diciembre de 2016, que daba a conocer el fallo del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en el asunto sobre la retroactividad de los efectos restitutorios de la declaración de nulidad de las cláusulas suelo.

En estas jornadas se tuvo en consideración, que uno de los problemas que tiene España en la actualidad es que se está judicializando la vida pública, por lo que ha defendido el acuerdo y el consenso para encontrar soluciones a los problemas que se plantean. Así, se ha hecho hincapié en la problemática que afecta a la vivienda y que la Junta de Extremadura ha realizado esta legislatura un esfuerzo especial para dotar a la administración de instrumentos de intermediación que permita solucionar conflictos.

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

Este acto fue clausurado por el Consejero de Sanidad y Políticas Sociales D. José María Vergeles Blanca.

GALERIA DE IMÁGENES:

DÍA MUNDIAL PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

15

MARZO

2017

La protección de los consumidores y usuarios
frente a las cláusulas abusivas en los contratos

CLÁUSULA SUELO

"Transparencia en la comercialización de préstamos hipotecarios"

D. FERNANDO TEJADA DE LA FUENTE, Director del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

"Evolución de las reclamaciones sobre cláusulas hipotecarias abusivas en España"

D. JOSÉ ANTONIO PAJUELO CASADO, Coordinador Jurídico del Servicio de Protección a las Familias en Riesgo de Ejecución Inmobiliaria del Instituto de Consumo de Extremadura.

"La acción judicial colectiva como garantía de defensa de los derechos de los consumidores. Macrodemanda de ADICAE"

D. ADRIÁN REBOLLO REDONDO, Coordinador Jurídico de ADICAE y Director de la Macrodemanda de Cláusula Suelo.

"Intervención notarial en las cláusulas suelo"

D. FRANCISCO DE ASÍS JIMÉNEZ VELASCO, Notario de Plasencia y Censor 2º de la Junta Directiva del Colegio Notarial de Extremadura.

"Eficacia e ineficacia de la cláusula suelo"

D. MARGARITA FERNÁNDEZ ARROYO, Presidenta de la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura y Profesora Titular de Derecho Civil de la Universidad de Extremadura.

MESA REDONDA. "Agentes que intervienen en la defensa de los consumidores en la cláusula suelo"

PARTICIPAN:

Unión de Consumidores de Extremadura (UCE). D. Roberto Serrano Reyes.
Asociación para la Defensa de los Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Extremadura (ADICAE). D. Diego Escudero Sánchez.
Federación Extremeña de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (FEACCU). D. Antonio Rubio Muriel.
Asociación de Consumidores y Usuarios de Extremadura (ACUEX). D. Alejandro Duarte Ruiz.
Sr. Decano del Colegio de Abogados de Cáceres. D. Carmelo Cascón Merino.
Sra. Secretaria General de Arquitectura, Vivienda y Políticas de Consumo (representante de la Administración). Dña. Mª Isabel Moreno Duque.

Aula Magna - Facultad de Derecho

CÁCERES

DÍA MUNDIAL PARA LA DEFENSA DE LOS
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES













