

**INSTITUTO DE
CONSUMO DE
EXTREMADURA**
MEMORIA DE ACTIVIDADES 2014





1. PRESUPUESTOS

2. CONTROL DE MERCADO

Actividades inspectoras.

Control sistemático del mercado.

Campañas generales y específicas de control de mercado.

Actuaciones relacionadas con la red de alerta europea de productos peligrosos.

Control de calidad de productos de consumo.

Actuaciones en materia de consumo.

3. SECCIÓN DE NORMATIVA

4. SECCIÓN DE INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

Información

Formación

Educación

5. CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Cada vez más atención

Cada vez más formación

Cada vez más información

6. LABORATORIO

Red de alerta de productos no alimenticios en Extremadura.

7. PRENSA



Instituto de Consumo
de Extremadura

**INSTITUTO DE
CONSUMO DE
EXTREMADURA**
MEMORIA DE ACTIVIDADES 2014





1. PRESUPUESTOS

En este apartado se describen los fines de la entidad y la actividad o actividades a que se dedique, realizando una descripción específica de la actividad o actividades fundacionales o propias de la entidad, informando, entre otros aspectos, sobre los usuarios o beneficiarios de las mismas.

CAPITULOS	PTO. INICIAL	MODIFICACIONES	PTO. DEFINITIVO
CAP. I Gasto de personal	1.728.090,00 €	850,00 €	1.728.940,00 €
CAP. II Gastos corrientes en bienes y servicios	263.993,00 €	8.975,82 €	272.968,82 €
CAP. IV Transferencias corrientes	1.110.972,00 €	18.348,22 €	1.129.320,22 €
CAP. VI Inversiones Reales	39.941,00 €	38.378,07 €	78.319,07 €
TOTAL PRESUPUESTO INCOEX	3.142.996,00 €	66.552,11 €	3.209.548,11 €

DESTINO DE LA INVERSIÓN	
PROYECTOS	TOTAL
Apoyo a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor	11.597,32 €
Apoyo a las Escuelas de Consumo	6.768,90 €
Ayudas a la Investigación	34.294,07 €
Fomento del Asociacionismo en Materia de Consumo	184.570,00 €
Asociación de Bancos, Cajas y Seguros de Extremadura "ADICAE-Extremadura"	40.000,00 €
Consejo de Consumidores	5.000,00 €
Consortio Extremeño de Información al Consumidor	834.482,00 €
Concurso escolar CONSUMOPOLIS	3.600,00 €
Inversiones asociadas al funcionamiento operativo de los servicios	6.673,96 €
Laboratorio de Consumo de Extremadura	52.025,29 €
TOTAL	179.011,54 €



Asociaciones de Consumidores	Importe
Unión de Consumidores De Extremadura –U.C.E	69.663,08 €
Asociación De Consumidores Y Usuarios de Extremadura (A.C.U.Ex.)	17.771,52 €
Federación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (Feaccu)	47.075,68 €
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Extremadura (ADICAE)*	50.059,72 €
TOTAL	184.570,00 €

*SN: Asociación de Bancos, Cajas y Seguros de Extremadura "ADICAE-Extremadura".

Relativo a la orden de subvenciones de 2013.

Decreto 153/2013, de 6 de agosto, por el que se establecen las bases reguladoras de las subvenciones a otorgar por la Consejería de Salud y Política Social a las asociaciones de consumidores y usuarios y a las sociedades cooperativas de consumidores y usuarios (DOE n.º 155, de 12 de agosto).

Oficinas Municipales de Información al Consumidor (*)	Importe
Azuaga	2.622,19 €
Guareña	2.548,77 €
Herrera del Duque	1.126,22 €
Los Santos de Maimona	2.548,77 €
Villafranca de los Barros	2.733,37 €
TOTAL	11.579,32 €

Escuelas Permanentes de Consumo	Importe
EPC - Miajadas	6.798,90 €



Instituto de Consumo
de Extremadura

**INSTITUTO DE
CONSUMO DE
EXTREMADURA**

MEMORIA DE ACTIVIDADES 2014

**CONTROL DE
MERCADO**





2. CONTROL DE MERCADO

La inspección de consumo, tiene como competencias específicas, la ordenación de actividades para el control de la calidad comercial de productos alimenticios, industriales servicios; igualmente, le corresponde, la tramitación y resolución de las redes de alerta de productos industriales, la coordinación de las actuaciones con cualquier otra inspección en temas que afecten a los intereses de los consumidores y usuarios, la tramitación de reclamaciones, el asesoramiento a empresarios y comerciantes, la tramitación y propuesta de resolución, en su caso, de expedientes sancionadores, la elaboración de informes y la difusión de la normativa, todo ello en materia de Consumo.

En Extremadura la inspección de consumo se afronta desde el mandato legal del Estatuto de los Consumidores (Ley 6/2001 de 9 de marzo), que, en colaboración con el resto de Administraciones, debe desarrollar de forma continuada actuaciones de inspección y control de calidad de bienes y servicios puestos a disposición, de los consumidores y que se adecuan a la legalidad en cuanto a sus características técnico-sanitarias, de seguridad y comerciales; y que se ajusta razonablemente a las expectativas que pueden motivar a su adquisición, expectativas derivadas de la descripción realizada en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.

Dentro de ese marco general, las actuaciones de inspección tienen preferentemente por objeto el control de aquellos bienes y servicios considerados como de uso o consumo común ordinario y generalizado.

Por lo tanto las modalidades de la actuación inspectora, realizada sobre instalaciones, bienes y servicios se subdividen en las siguientes líneas de actividad:

1º La vigilancia y control del mercado en los sectores objeto de campañas específicas.

2º La investigación y obtención de información, sobre sectores sometidos a estudio, así como la recopilación de cuantos datos e investigaciones han sido necesarias para la ampliación de diligencias, fin de determinar la responsabilidad e imputabilidad de irregularidades o infracciones detectadas en una primera actuación inspectora.

3º El asesoramiento e información a los Agentes de Mercado, a fin de favorecer el correcto cumplimiento de las normas aplicables y la extensión de buenas prácticas comerciales.

Todo ello dirigido a la protección de los Derechos Básicos:

Derecho a la protección de la salud de los consumidores.

Derechos a la protección de la seguridad.

Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales.

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

Actividades inspectoras.

- Control sistemático del Mercado.
- Campañas generales y específicas de Control de Mercado.
- Actuaciones relacionadas con la Red de Alerta Europea de productos peligrosos.

Control de calidad de productos de consumo.

Actuaciones en materia de consumo.

Actividades inspectoras.

La actividad inspectora cumple una finalidad básica: proteger la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los consumidores. Para dar cumplimiento a dicha finalidad, es fundamental la existencia de un plan en el que se concreten las acciones y metodología a desarrollar para conseguir un efectivo control de mercado.

Para llevar a término el cumplimiento de estos objetivos, se van a realizar:

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.
4. Campañas periódicas.
5. Control Sistemático.
6. Inspecciones no programadas que tienen su origen en denuncias y reclamaciones.
7. Otras que puedan sobrevenir en el curso del año.

Control sistemático del Mercado.

En este apartado se realizan un muestreo de diversos 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.

Campañas Generales y Específicas de Inspección

Además de las actuaciones de control sistemático programadas para realizar a lo largo de todo el año, las Secciones de Consumo están llevando a cabo las siguientes Campañas y actuaciones específicas de inspección y control.

Actuaciones relacionadas con la Red de Alerta Europea de productos peligrosos

El sistema de Red de Alerta de productos de consumo no alimenticios, conocido como RAPEX en el ámbito comunitario y como SIRI en el nacional, tiene como objetivo el intercambio rápido de información entre las autoridades encargadas del control del mercado, nacionales y de la UE, ante la presencia de un producto que pueda crear un riesgo, para evitar que los productos inseguros puedan llegar al consumidor.

Control de calidad de productos de consumo.

Paralelamente al control de la actuación inspectora de empresas y establecimientos comerciales, la Inspección de Consumo realiza, de forma programada y sistemática, el control de calidad sobre todos los productos y bienes de consumo existentes en el mercado, con el fin de detectar la existencia de adulteraciones, fraudes o incumplimiento de la normativa sobre composición y seguridad.

Complementariamente al CONTROL SISTEMÁTICO, se están efectuando controles analíticos intensivos, a través de las CAMPAÑAS de TOMA DE MUESTRAS de los productos relacionados.



Actuaciones en materia de consumo.

Las Secciones de Consumo, no sólo realizan tareas de asesoramiento e información a empresarios y a los consumidores, sino que se tramitan 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.

CAMPAÑAS NACIONALES Campañas Generales

Código Siglo	Código Protocolo	Nombre de Campaña
CGA2014	PCGARP	Campaña General Productos Alimenticios: Información sobre precios y datos de identificación del responsable, y en productos envasados por los titulares del comercio minorista de la alimentación, además, indicación de la cantidad neta y el marcado de fechas
CGI2014	PCGIEE	Campaña General productos Industriales. Comprobación del etiquetado de eficiencia energética de los neumáticos.
CGS2014	PCGSAV	Campaña General Servicios . Alquiler de vehículos incluido el realizado por Internet: información al consumidor y condiciones de contratación (cláusulas abusivas).

Campaña General Productos Alimenticios: Información sobre precios y datos de identificación del responsable, y en productos envasados por los titulares del comercio minorista de la alimentación, además, indicación de la cantidad neta y el marcado de fechas.

En esta campaña se llevaron a cabo dos protocolos diferentes de actuación:

- Protocolo sobre productos alimenticios envasados por los titulares del comercio minorista

Total de productos/servicios controlados	32
Total de productos/servicios correctos	28
Total de productos/servicios incorrectos	4

- Protocolo sobre productos alimenticios

Total de productos/servicios controlados	27
Total de productos/servicios correctos	15
Total de productos/servicios incorrectos	12

Campaña General productos Industriales. Comprobación del etiquetado de eficiencia energética de los neumáticos.

Total de productos/servicios controlados	43
Total de productos/servicios correctos	39
Total de productos/servicios incorrectos	4

Campaña General Servicios. Alquiler de vehículos incluido el realizado por Internet: información al consumidor y condiciones de contratación (cláusulas abusivas).

ESTA CAMPAÑA NO SE LLEVÓ A CABO.



Campañas Específicas

Código Siglo	Código Protocolo	Nombre de Campaña
CEAP2014	PCEAP	Campaña Específica. Productos de la pesca: información al consumidor y prácticas comerciales.
CEAL2014	PCEAL	Campaña Específica Legumbres secas: lentejas, alubias, garbanzos: etiquetado, defectos y materias extrañas.
CEIC2014	PCEIC	Campaña Específica. Productos cosméticos de venta en establecimientos de precio reducido, así como los desodorantes, antitranspirantes, desmaquillantes y cremas corporales comercializados en establecimientos de cualquier tipo.
CESSAT2014	PCESSAT	Campaña Específica Servicios. Servicios de reparación de aparatos de uso doméstico. (SAT).
CESP2014	PCESP	Campaña Específica Servicios. Publicidad comercial en grandes superficies.
CESTA2014	PCESTA	Campaña Específica de Servicios de tarificación adicional (líneas de voz y mensajería, SMS Premium, concursos de televisión).

Campaña Específica Alimentos. Productos de la pesca: información al consumidor y prácticas comerciales.

Total de productos/servicios controlados	48
Total de productos/servicios correctos	40
Total de productos/servicios incorrectos	8

Campaña Específica Alimentos. Legumbres secas: lentejas, alubias, garbanzos: etiquetado, defectos y materias extrañas.

Total de productos/servicios controlados	21
Total de productos/servicios correctos	17
Total de productos/servicios incorrectos	4

Campaña Específica Industrial. Productos cosméticos de venta en establecimientos de precio reducido, así como los desodorantes, antitranspirantes, desmaquillantes y cremas corporales comercializados en establecimientos de cualquier tipo.

Total de productos/servicios controlados	20
Total de productos/servicios correctos	17
Total de productos/servicios incorrectos	3

Campaña Específica Servicios. Servicios de reparación de aparatos de uso doméstico. (SAT).

Total de productos/servicios controlados	23
Total de productos/servicios correctos	22
Total de productos/servicios incorrectos	1

Campaña Específica Servicios. Publicidad comercial en grandes superficies.

Total de productos/servicios controlados	23
Total de productos/servicios correctos	18
Total de productos/servicios incorrectos	5

Campaña Específica de Servicios de tarificación adicional (líneas de voz y mensajería, SMS Premium, concursos de televisión).

Total de productos/servicios controlados	23
Total de productos/servicios correctos	2
Total de productos/servicios incorrectos	21

CAMPAÑA TOMA DE MUESTRAS

Código Siglo	Nombre de Campaña
CTMA2014	Campaña de Toma de Muestras de Arroz.
CTMCL2014	Campaña de Toma de Muestras de Caldos líquidos.
CTMCV2014	Campaña de Toma de Muestras de Conservas Vegetales.
CTMFA2014	Campaña de Toma de Muestras de Frutas Almíbar.
CTMMI2014	Campaña Toma de Muestras de Miel.
CTMPI2014	Campaña de Toma de Muestras Pimentón.
CTMS2014	Campaña de Toma de Muestras de Salsas de Mesa.
CTMTU2014	Campaña de Toma de Muestras de Turrónes y Mazapanes rellenos.
CTMV2014	Campaña de Toma de Muestras de Vinos.
CTMY2014	Campaña Toma de Muestras de Yogures.
CTMB2014	Campaña de Toma de Muestras de Bolsos.
CTMCF2014	Campa de Toma de Muestras de Cafeteras.
CTMCZ2014	Campaña de Toma de Muestras de Calzados Vestir.
CTMH2014	Campaña de Toma de Muestras de Hilados.
CTMMO2014	Campaña de Toma de Muestras de Mordedores.
CTMPJ2014	Campaña de Toma de Muestras de Pijamas.
CTMPO2014	Campaña de Toma de Muestras de Pomperos.
CTMTO	Campaña de Toma de Muestras de Toallitas Higiénicas.

RESULTADOS DE LAS TOMAS DE MUESTRAS

	TOTAL	
	Actuaciones	NO CONFORMES
Arroz. toma muestras de arroz	14	--
Bolsos. toma de muestras de bolsos y artículos de viaje	10	6
Cafeteras. toma de muestras de cafeteras de uso domestico	10	5
Caldos líquidos. toma de muestras de caldos líquidos	15	3
Calzados. toma de muestras de calzado de vestir para adultos	10	--
Conservas vegetales. toma de muestras de conservas vegetales en envases en formatos grandes	11	5
Frutas almíbar. toma de muestras de frutas en almíbar, dulce y crema de membrillo o frutas	20	9
Hilados .toma de muestras de hilados (bobinas, carretes, madejas, ovillos)	10	5
Miel. toma de muestras de miel de brezo	11	7
Mordedores. toma muestras mordedores que contienen liquido	13	4
Pijamas. toma muestras pijamas de adultos	10	6
Pimentón. toma de muestras de pimentón	10	--
Pomperos. toma de muestras de pomperos (liquido para hacer pompas)	13	2
Salsas. toma de muestras de salsas de mesa: tomate frito, kétchup y mostaza	15	--
Toallitas. toma de muestras de toallitas higiénicas	12	--
Toma muestras nano cosméticos. campaña europea toma muestras cosméticos con nanoingredientes	2	2
Turrone. toma de muestras de mazapanes rellenos y turrone diversos(yema, coco y chocolate)	10	--
Vinos. toma de muestras de vinos, vinos D.O. y vinos de la tierra	20	--
Yogures. toma de muestras de yogures	8	3
TOTAL	224	57

CONTROL SISTEMATICO

Código Siglo	Nombre de Campaña
CSA2014	Control sistemático Alimentos
CSPI2014	Control sistemático Productos Industriales

RESULTADOS DEL CONTROL SISTEMATICO

	TOTAL	
	Actuaciones	NO CONFORMES
Control sistemático alimentos	49	2
Control sistemático productos industriales	63	8
TOTAL	112	10

CAMPAÑA REGIONAL

Código Siglo	Nombre de Campaña
CRD2014	Campaña Regional de Disfraces
CRSJ2014	Campaña Regional de Seguridad de Juguetes
CRAO2014	Campaña de toma de muestras de aceite de oliva virgen extra
CRBE2014	Campaña de toma de muestras de bebidas espirituosas en bares de copas
CRCE2014	Campaña de control de contenido efectivo en conservas vegetales

RESULTADOS DE LAS CAMPAÑAS REGIONALES

	TOTAL	
	Actuaciones	NO CONFORMES
Aceite oliva virgen extra. Campaña regional de toma muestras de aceite oliva virgen extra	11	6
Bebidas espirituosas. Campaña regional de bebidas espirituosas	32	
Biquinis y bañadores. Campaña regional de comprobación de cordones y cuerdas en biquinis y bañad	71	25
Contenido efectivo. Campaña regional de contenido efectivo en conservas vegetales	36	6
Control temperatura. Campaña regional de control de elementos de temperatura en alimentos	51	13
Disfraces hall. Campaña regional de control de disfraces hall.	39	9
Disfraces. Campaña regional de disfraces	201	128
Instrumentos pesaje. Campaña regional de control de instrumentos de pesaje	56	14
Seguridad juguetes. Campaña regional seguridad juguetes	216	44
Campaña regional de control de temperatura en alimentos	1	
TOTAL	714	245



CAMPAÑAS PERIODICAS

Código Siglo	Código Protocolo	Nombre de Campaña
CPRI2014	PCPRI2014	Campaña de inspección y control de rebajas de invierno
CPRV2014	PCPRV2014	Campaña de inspección y control de rebajas de verano
CPOP2014	PCPOP2014	Campaña de inspección control de ofertas publicitarias y promociones en centros comerciales y grandes superficies
CPCGE2014	PCPCGE2014	Campaña de inspección y control general de establecimientos (incluyendo bazares y tiendas de bajo precio)
CPVI2014	PCPVI2014	Campaña de inspección y control de venta por internet
CPME2014	PCPME2014	Campaña de inspección y control de material escolar
CPNA2014	PCPNA2014	Campaña de inspección y control de Navidad

RESULTADOS DE LAS CAMPAÑAS PERIÓDICAS

	TOTAL	
	Actuaciones	NO CONFORMES
Material escolar. Campaña periódica de material escolar	89	84
Navidad. Campaña periódica de juguetes de navidad: etiquetado y seguridad	8	2
Ofertas publicitarias. Campaña periódica ofertas publicitarias y promociones en establecimientos	46	42
Rebajas invierno. Campaña periódica de inspección y control de rebajas		24
Rebajas verano. Campaña periódica rebajas de verano	35	5
Venta internet. Campaña periódica de inspección y venta por internet	19	11

En la realización de las campañas de inspección 2014 en materia de consumo, participan los siguientes organismos:

- Servicio de Control de Mercado adscrito al INCOEX.
- Unidades Periféricas del INCOEX.
- Laboratorio de Consumo de Extremadura.
- Consorcio de Información al Consumidor.
- Servicios Generales del INCOEX.
- Otros organismos.

ACTUACIONES POR MOTIVO

	BADAJOZ		CACERES		TOTAL	
	Actuaciones	NO CONFORMES	Actuaciones	NO CONFORMES	Actuaciones	NO CONFORMES
CAMPAÑA	1135	364	831	273	1966	637
DENUNCIA	322	94	489	208	811	302
LIQUIDACIONES	1				1	
OFICIO	81		72	1	153	1
ORDEN SERVICIO	5	1	10	4	15	5
OTRA ACTA	53	13	22	11	75	24
RED DE ALERTA	420	3	397	3	817	6
REQUERIMIENTO			9		9	
SISTEMATICA	2	1			2	1
TOTAL	2019	476	1830	500	3849	976

DEMANDAS,QUEJAS Y DENUNCIAS POR SECTOR

	BADAJOZ	CACERES	TOTAL
	3	1	4
Actividades recreativas	9	4	13
Agencias de viaje	7	2	9
Alimentación	5	3	8
Bazares	15	44	59
Comercio Electrónico	5	1	6
Constr.reparc.viviendas	22	19	41
Electrodomésticos, SAT	49	30	79
Energía	13	33	46
Enseñanza	3	5	8
Grandes Superficies	67	51	118
Hostelería	17	25	42
Informática	9	12	21
Joyería, Relojería	2	5	7
Muebles	29	17	46
Otro comercio por menor	30	19	49
Otros	49	50	99
Seguros	7	1	8
Servicios bancarios	15	4	19
Telefonía	63	104	167
Textil, Calzado	32	36	68
Tintorerías	4	1	5
Transportes	13	11	24
Venta domiciliaria	4	3	7
Venta, repar. Automóviles	48	42	90
Vivienda, inmobiliaria	3	13	16
TOTAL	523	536	1059

RECLAMACIONES POR SECTOR

	BADAJOS	CACERES	TOTAL
	15	4	19
Actividades recreativas	14	10	24
Agencias de viaje	12	10	22
Alimentación	2	1	3
Bazares	7	2	9
Comercio Electrónico	8	9	17
Constr.reparc.viviendas	22	15	37
Electrodomésticos, SAT	33	3	36
Energía	73	46	119
Enseñanza	2	5	7
Grandes Superficies	36	8	44
Hostelería	47	23	70
Informática	21	88	109
Joyería, Relojería	2		2
Muebles	15		15
Otro comercio por menor	22	3	25
Otros	54	65	119
Publicidad		1	1
Seguros	4	4	8
Servicios bancarios	8	6	14
Telefonía	227	383	610
Textil, Calzado	14	7	21
Tintorerías	3	1	4
Transportes	50	7	57
Venta domiciliaria	4	10	14
Venta, repar. Automóviles	33	6	39
Vivienda, inmobiliaria	3	1	4
TOTAL	731	718	1449

	BADAJOS	CACERES	Total
ACTUACIONES INSPECCION	1312	1170	2482
ACTUACIONES INSPECCION POSIT.	417	428	845
ACTUACIONES T.M.	287	263	550
ACTUACIONES T.M. NO CONFORMES	56	69	125
ACTUACIONES RED ALERTA	420	397	817
ESTABLECIMIENTOS VISITADOS	945	838	1783
EXPEDIENTES INCOADOS	1		1

(*) Las cuatro primeras filas no incluyen las actuaciones motivadas por la red de alerta.



Instituto de Consumo
de Extremadura

**INSTITUTO DE
CONSUMO DE
EXTREMADURA**

MEMORIA DE ACTIVIDADES 2014

**SECCIÓN DE
NORMATIVA**

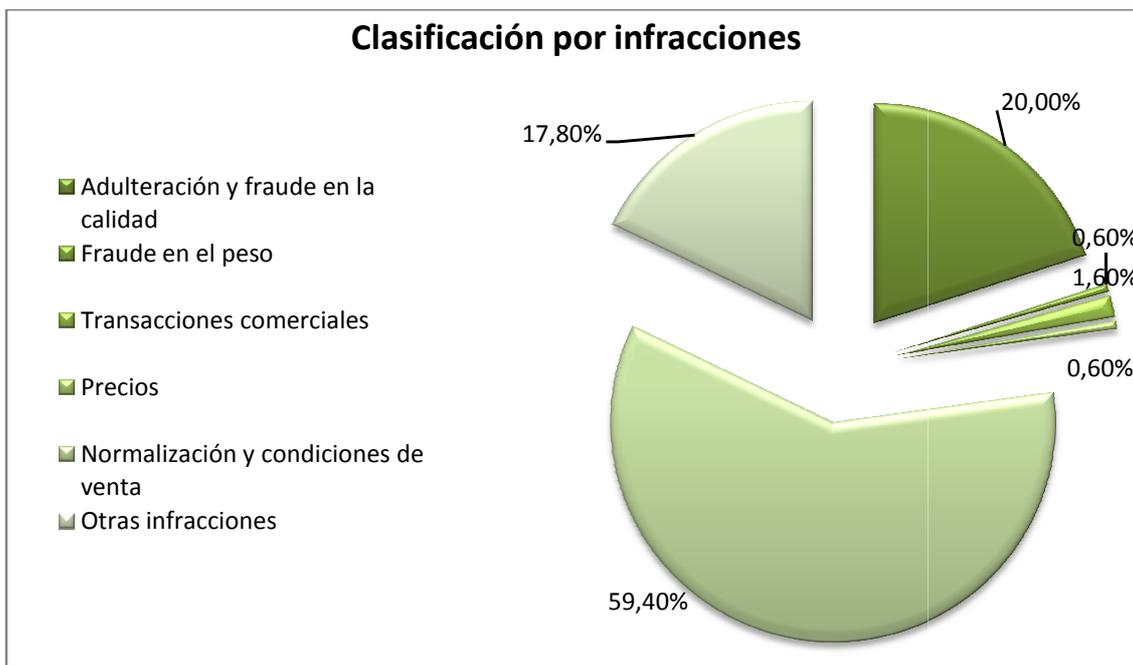


3. SECCIÓN DE NORMATIVA

Tanto en el INCOEX como en las Inspecciones provinciales de Badajoz y Cáceres se incoaron un total de **500** expedientes sancionadores derivados de la detección de posibles infracciones en materia de consumo, de los tipos que se detallan a continuación:

CLASIFICACIÓN POR INFRACCIONES

CLASIFICACIÓN POR INFRACCIONES	Adulteración y fraude en la calidad	Fraude en el peso	Transacciones comerciales	Precios	Normalización y condiciones de venta	Otras infracciones	TOTAL
TOTALES	100	3	8	3	297	89	500

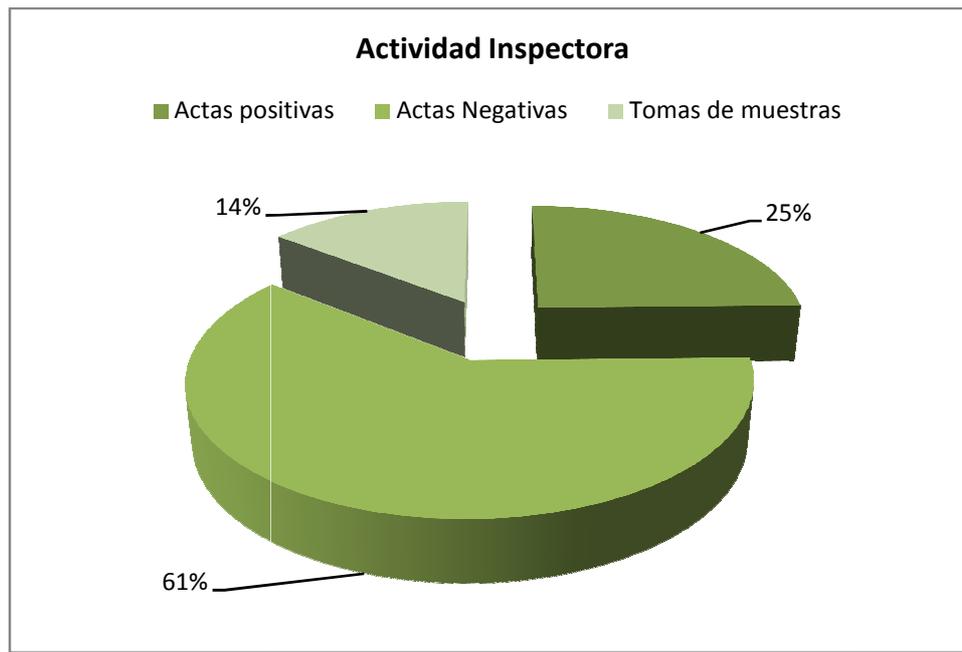




ACTIVIDAD INSPECTORA

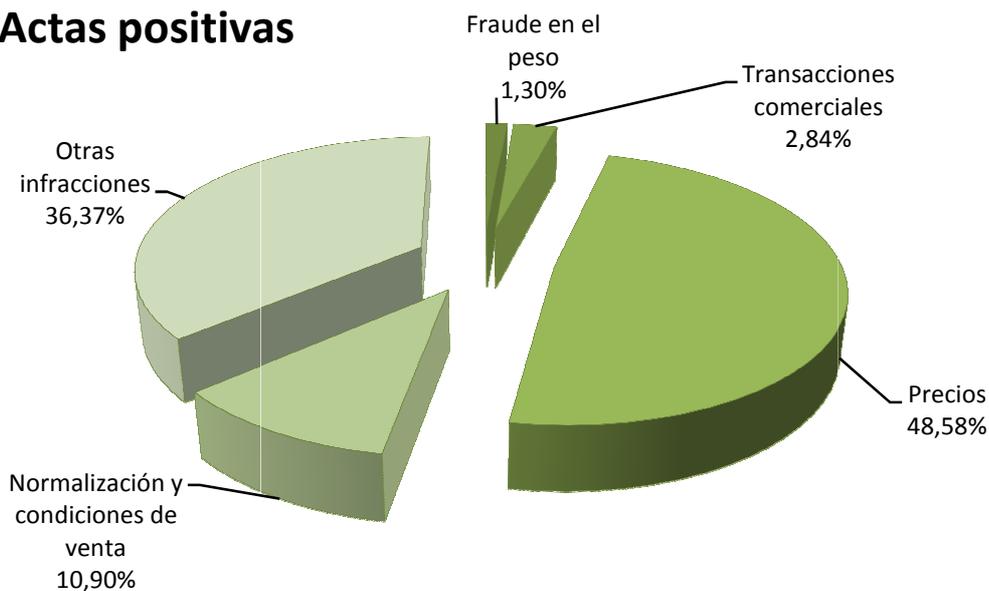
Se llevaron a cabo un total de 3.586 actas derivadas de la detección de posibles infracciones en materia de consumo, de los tipos que se detallan a continuación:

	Actas positivas	Actas Negativas	Tomas de Muestras
ACEITES Y GRASAS	6	15	11
PRODUCTOS LACTEOS	7	14	15
PRODUCTOS CARNICOS	21	20	12
PRODUCTOS DE PESCA	19	12	5
PAN Y PANES ESPECIALES	27	13	24
CONSERVAS	60	27	26
VINOS Y LICORES	7	5	32
HUEVOS	5	7	
PRODUCTOS CONGELADOS	16	17	
FRUTAS Y HORTALIZAS	21	12	
PRODUCTOS ALIMENTICIOS VARIOS	85	351	45
ELECTRODOMESTICOS	49	152	30
JUGUETES	143	225	213
AUTOMOVILES Y REPUESTOS	59	35	
TEXTILES	79	30	51
PROD. DE CUERO Y PIEL	11	4	10
COSMETICOS	33	36	10
PRODUCTOS QUIMICOS USO DOMESTICO	7	15	12
COMBUSTIBLES	3	12	15
PRODUCTOS QUIMICOS	12	34	
ACEITES GRASAS (NO C. BOCA)	0	12	
PRODUCTOS INDUSTRIALES VARIOS	67	123	39
TINTORERIA LAVANDERIA SERV. GENER.	9	25	
REPARACION DE VEHICULOS	46	342	
REPARACION ELECTRODOMESTICOS	39	145	
VIVIENDA	38	123	
TRANSPORTES	4	28	
REPARACIONES VIVIENDAS	15	45	
TURISMO (HOTEL, AGEN.VIAJES)	9	23	
SERV.SANITAR.Y ASISTENCIAL	0	5	
PUBLICIDAD	26	157	
SERV.PUBLIC.ABASTECIMIENTO	0	5	
SERVICIOS VARIOS	23	267	
TOTALES	946	2.336	550
TOTAL		3.832	



ACTAS POSITIVAS						
Adulteración y fraude en la calidad	Fraude en el peso	Transacciones comerciales	Precios	Normalización y condiciones de venta	Otras infracciones	TOTAL
102	11	24	410	92	307	946

Actas positivas



OTRAS ACTUACIONES:

-Consulta sobre infracciones: 75

-Ordenes anuales:

- Consumópolis 10

- Becas:

- Prorroga beca. Orden de 29 de enero de 2013 por la que se convoca una beca de especialización, formación y perfeccionamiento de personal de investigación en diversos ámbitos de la protección de los consumidores en Extremadura, para el año 2013.

- Procedimiento de concesión de beca 2015. Orden de 1 de diciembre de 2014 por la que se aprueba la convocatoria de una beca de especialización, formación y perfeccionamiento de personal de investigación en diversos ámbitos de la protección de los consumidores en Extremadura, para el año 2015.

- Procedimiento de concesión de subvención a las Asociaciones de consumidores y usuarios

- Procedimiento de reintegro de subvenciones:

-Oficinas Municipales de Información al Consumidor.

-Escuelas Municipales Permanentes de Consumo.

- Asociaciones de consumidores y usuarios.

- Prorroga del Convenio con Fundesalud.

- Subvención nominativa:

-Procedimiento de concesión de subvención nominativa al Consejo Extremeño de Consumidores.

-Procedimiento de concesión de subvención nominativa a ADICAE.

-Asesoramiento a Territoriales: 80

-Concurso de acreedores: 30

-Apoyo a Gestión Económica: 40

-Publicación de Sentencias; 5

-Recursos de Alzada: 106

-Recursos de Reposición: 8

-Informes: 23

-Reuniones a Madrid: 1

-Estudios sobre modificación del Estatuto de consumidores.

-Asesoramiento e información reservada sobre expedientes disciplinarios.



Instituto de Consumo
de Extremadura

**INSTITUTO DE
CONSUMO DE
EXTREMADURA**

MEMORIA DE ACTIVIDADES 2014

**SECCIÓN DE
INFORMACIÓN
FORMACIÓN Y
EDUCACIÓN**

4. SECCIÓN DE INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

4.1. PRESUPUESTO DE 2014 PARA SUBVENCIONES.

A) Apoyo a las OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR OMIC
Sin presupuesto económico.

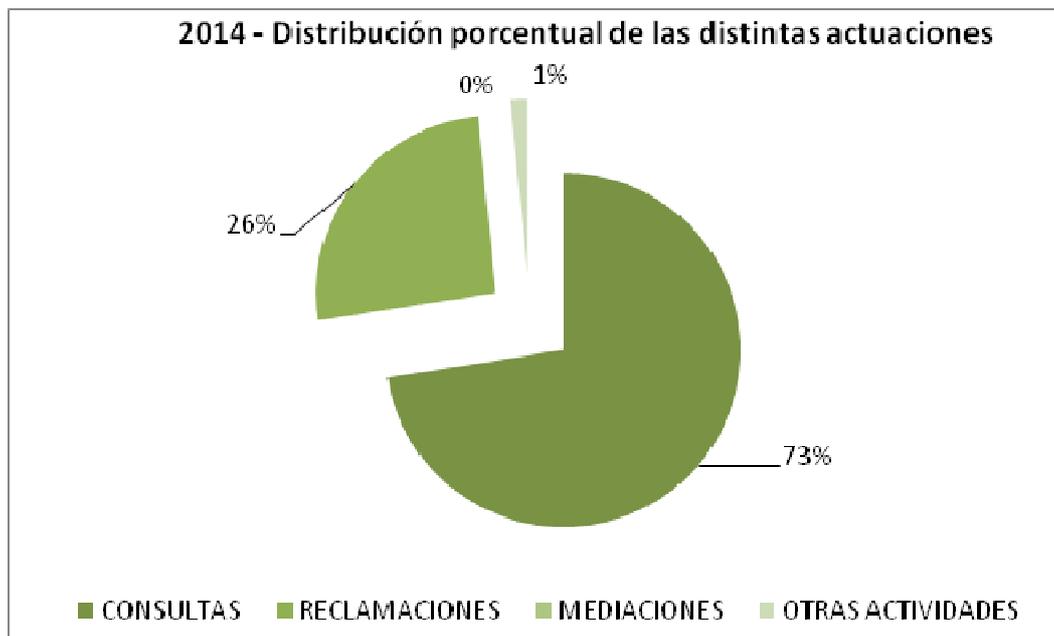
En cuanto a los resultados de los partes trimestrales que algunas Oficinas Municipales de información al Consumidor (OMIC) que han enviado al INCOEX, los resultados obtenidos son los siguientes:

Datos totales de las OMIC de la región del año 2014

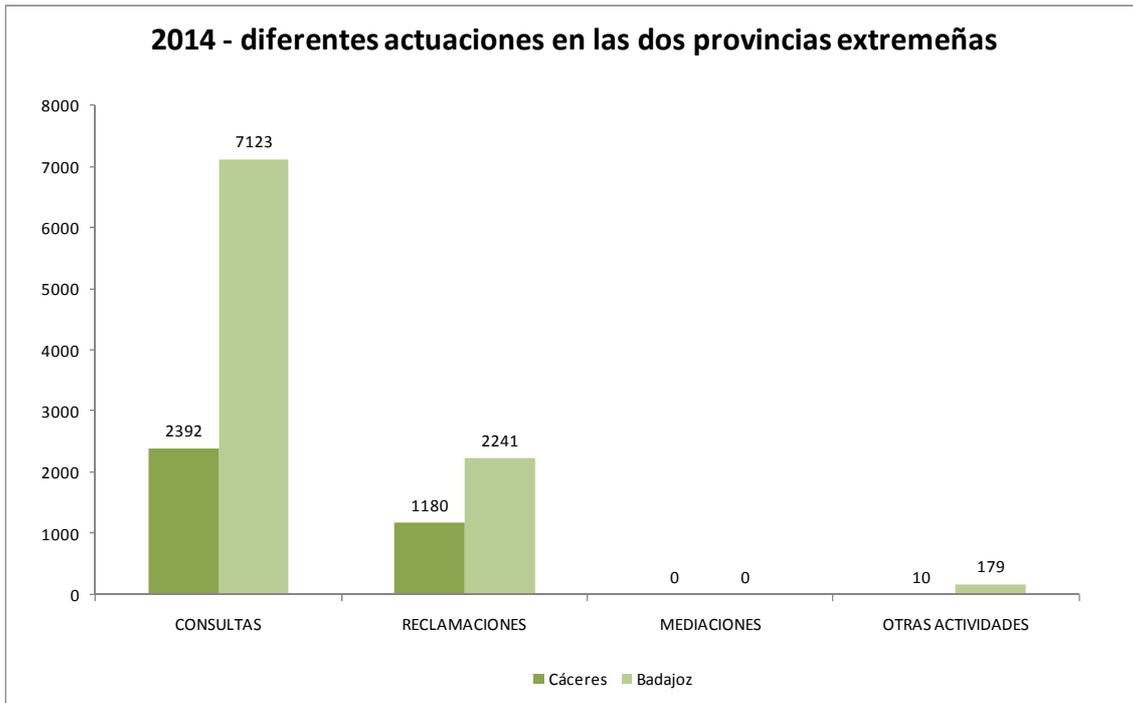
Datos totales de las OMIC de la región del año 2014					
TRIMESTRES	1º	2º	3º	4º	TOTALES
CONSULTAS	2.734	2360	2482	1939	9515
RECLAMACIONES	1235	757	828	601	3421
MEDIACIONES	0	0	0	0	0
OTRAS ACTIVIDADES	69	57	4	59	189
TOTAL					13125

Comentar que algunas OMICs, han seguido mandando datos trimestrales, a pesar de no ser subvencionadas, en total han sido 10. De las cuales 6 son de la provincia de Badajoz y 4 de Cáceres.

En el cuadro siguiente se observa la distribución de las actuaciones desarrolladas por las 10 OMICs que han enviado los partes trimestrales.

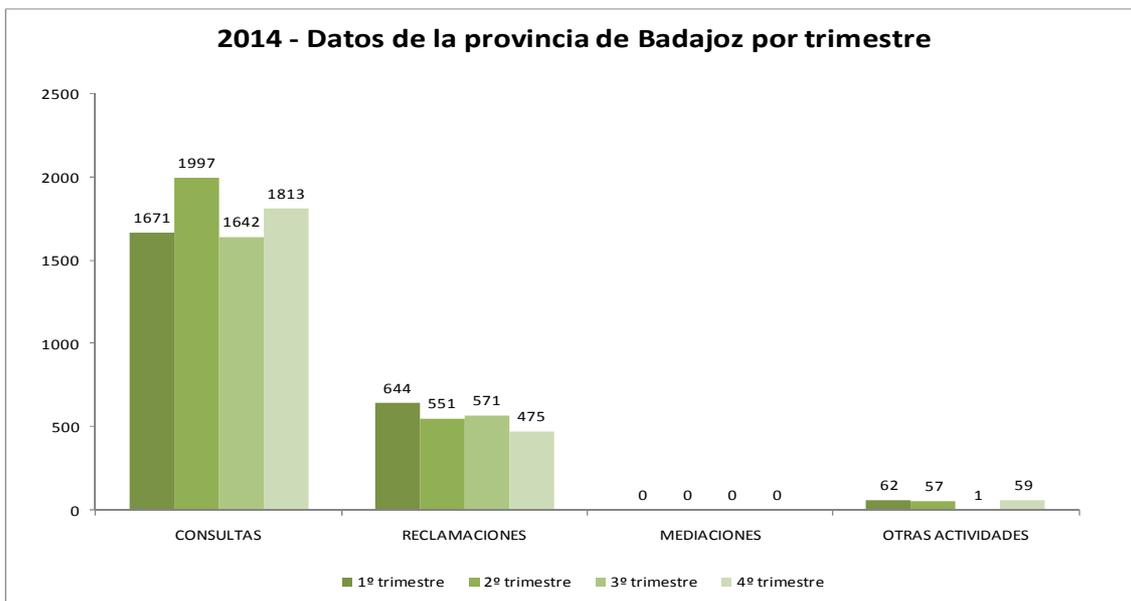


En el siguiente gráfico podemos observar el resultado de las diferentes actuaciones durante el año 2014 de las dos provincias.



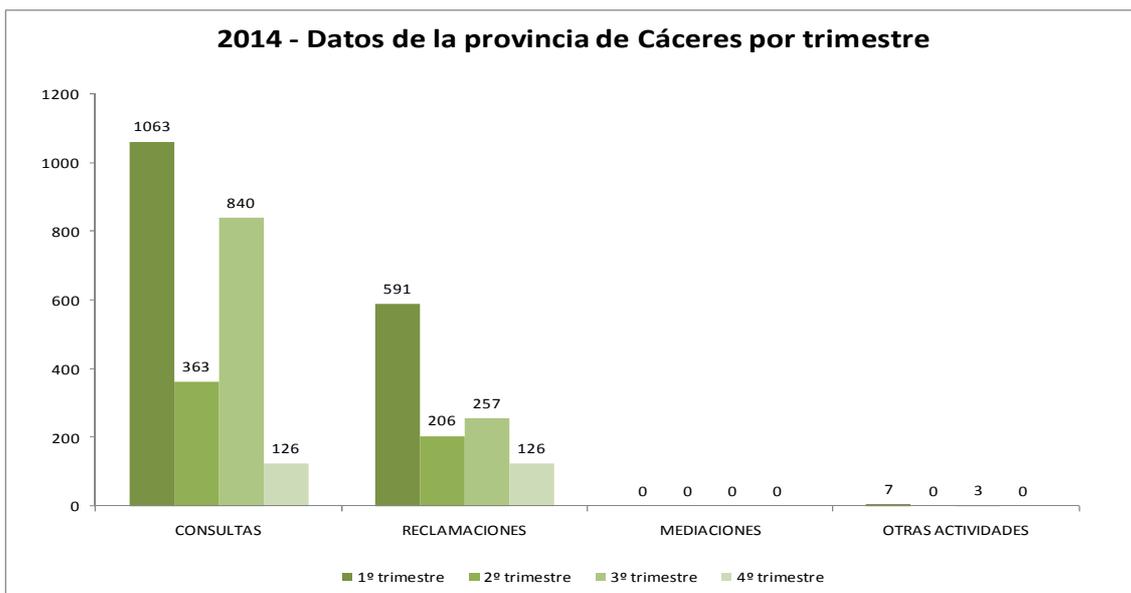
	Cáceres	Badajoz
CONSULTAS	2392	7123
RECLAMACIONES	1180	2241
MEDIACIONES	0	0
OTRAS ACTIVIDADES	10	179

En este cuadro se observan datos de las actuaciones trimestrales de las OMICs de la provincia de Badajoz



	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre
CONSULTAS	1671	1997	1642	1813
RECLAMACIONES	644	551	571	475
MEDIACIONES	0	0	0	0
OTRAS ACTIVIDADES	62	57	1	59

En el siguiente cuadro se observan datos de las actuaciones trimestrales de las OMICs de la provincia de Cáceres.





	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre
CONSULTAS	1063	363	840	126
RECLAMACIONES	591	206	257	126
MEDIACIONES	0	0	0	0
OTRAS ACTIVIDADES	7	0	3	0

B) Apoyo a las ESCUELAS MUNICIPALES PERMANENTES DE CONSUMO

Sin presupuesto económico. Se carece de datos para poder realizar un pequeño resumen semejante a l de las OMICs.

C) Apoyo a las ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Se destina para la convocatoria del 2014 una cantidad total de 184.570 €, igual cantidad en el año 2013. Las asociaciones beneficiadas han sido las que siguen:

- Unión de Consumidores De Extremadura –U.C.E
- Asociación De Consumidores Y Usuarios de Extremadura (A.C.U.Ex.)
- Federación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (Feaccu)
- Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Extremadura (ADICAE)

*Tal como queda reflejado en el punto 1 de esta memoria.

4.2. ACTIVIDADES DE FORMACIÓN Y EDUCACIÓN.

A) Formación

Durante el año 2014 en nuestra Comunidad Autónoma se solicitaron para realizar durante este año ejecutivo, 2 acciones formativas en formato on-line, los cursos son los siguientes:

- 03 Tramitación y resolución de reclamaciones
- 19 Formación del personal de órganos arbitrales de Consumo

Estas Acciones formativas están enmarcadas dentro del Plan de Formación Continua Interadministrativo 2014 entre la Comunidad Autónoma de Extremadura y la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN).

De los cursos programados, no se llegó a realizar ninguno de ellos.

B) Educación Concurso Escolar Consumópolis10.

CONCURSO ESCOLAR 2014-2015 Consumópolis9 Consumir entre pantallas



Este 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, concertados, como privados y que son los tres niveles de participación que existen.

El concurso escolar 2013 – 2014 Consumir entre pantallas, está organizado por la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) y las comunidades autónomas de Andalucía, Aragón, Principado de Asturias, Islas Baleares, Canarias, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Extremadura, Galicia, La Rioja, Comunidad de Madrid, Región de Murcia, Comunidad Foral de Navarra, País Vasco, Comunidad Valenciana y la Ciudad de Melilla.

Las actividades del concurso se desarrollarán a través de la plataforma informativa de Consumópolis, cuya dirección es: www.consumopolis.es

Consta el concurso de dos fases de participación la Autonómica y la Nacional. Solo pueden optar a los premios autonómicos del Concurso, los equipos de las Comunidades Autónomas que organizan el concurso y en la fase de los premios nacionales los equipos ganadores, con el primer premio, de cada nivel de participación de los premios autonómicos del Concurso.

En su fase autonómica, el INCOEX premió a los centros y equipos según el nivel de participación y clasificación, y otorgó la cuantía, según la siguiente tabla (DOE 105, Martes, 3 de junio de 2014):

NIVEL PARTICIPACIÓN	CATEGORIA PREMIOS	EQUIPO	CENTRO EDUCATIVO	DOTACION ECONOMICA
3.º ciclo Educación Primaria	PRIMER PREMIO	Coritos 2.º	CEIP Virgen de la Consolación. Feria NIF: S-0600170-E	1.200 €
1.º y 2.º curso Educación Secundaria Obligatoria	PRIMER PREMIO	Los Nutellosos	Colegio Sagrado Corazón Don Benito NIF: R-0600288-E	1.200 €
3.º y 4.º curso Educación Secundaria Obligatoria	PRIMER PREMIO	Pentamópolis	Colegio Sagrado Corazón Don Benito NIF: R-0600288-E	1.200 €

En el año 2014 se convoca además, la siguiente edición del concurso Consumópolis.

CONCURSO ESCOLAR 2014-2015 Consumópolis10

Tu Consumo tiene historia: 10 años de Consumópolis, 30 años de Consumo

El concurso escolar 2014 – 2015 Tu Consumo tiene historia: 10 años de Consumópolis, 30 años de Consumo está organizado por la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y



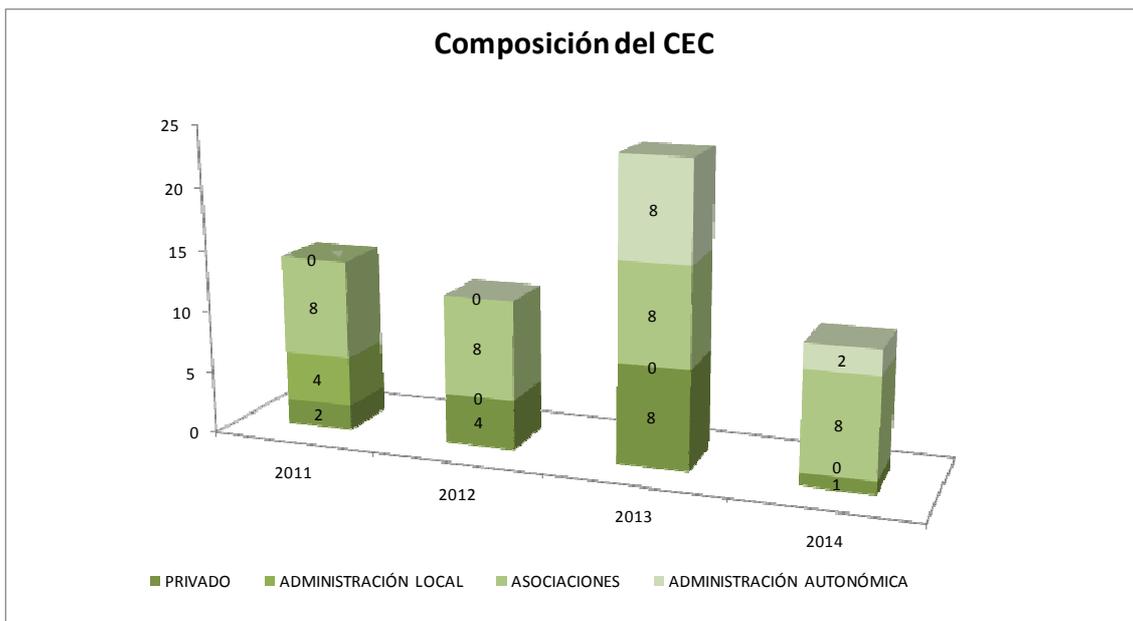
Nutrición (AECOSAN) y las comunidades autónomas de Andalucía, Aragón, Principado de Asturias, Islas Baleares, Canarias, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Extremadura, Galicia, La Rioja, Comunidad de Madrid, Región de Murcia, Comunidad Foral de Navarra, País Vasco, Comunidad Valenciana y la Ciudad de Melilla.

Las actividades del concurso se desarrollarán a través de la plataforma informativa de Consumópolis, cuya dirección es: www.consumopolis.es

4.3. CONSEJO EXTREMEÑO DE LOS CONSUMIDORES (CEC).

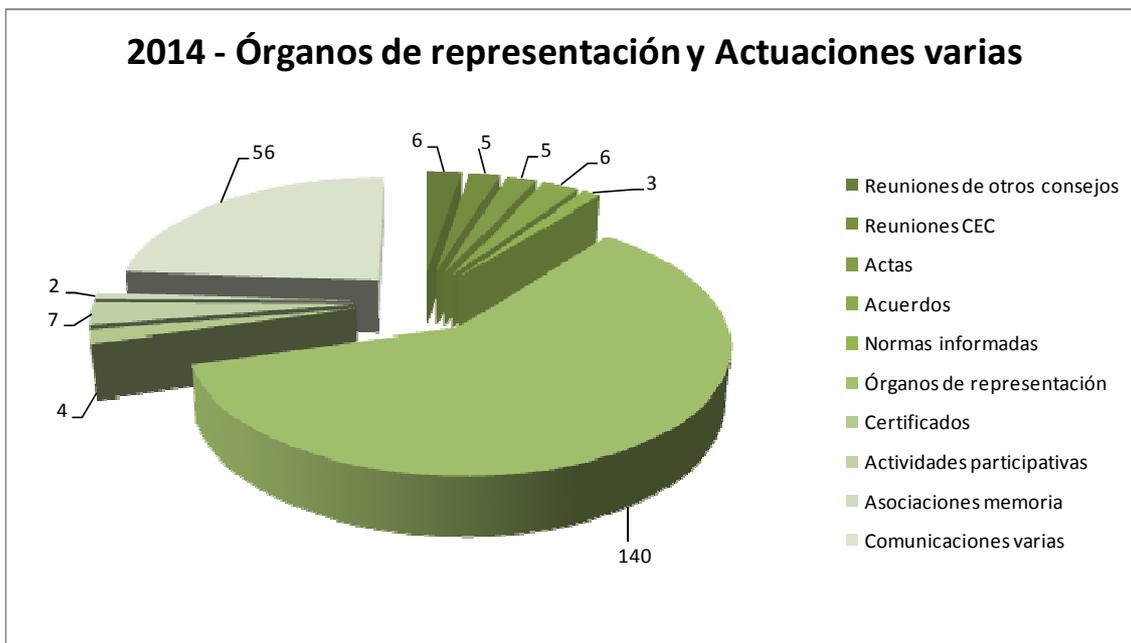
Desde la Secretaría del Consejo Extremeño de los Consumidores se describe un pequeño resumen el CEC, en cuanto a sus integrantes y diferentes actuaciones realizadas, que se representarán a través de las imágenes gráficas que siguen a continuación y que corresponden al año 2014

En este cuadro se refleja la comparativa de los integrantes del Consejo Extremeño de los Consumidores en años anteriores al 2012, la composición a partir del nuevo Decreto (año 2012) y su evolución.

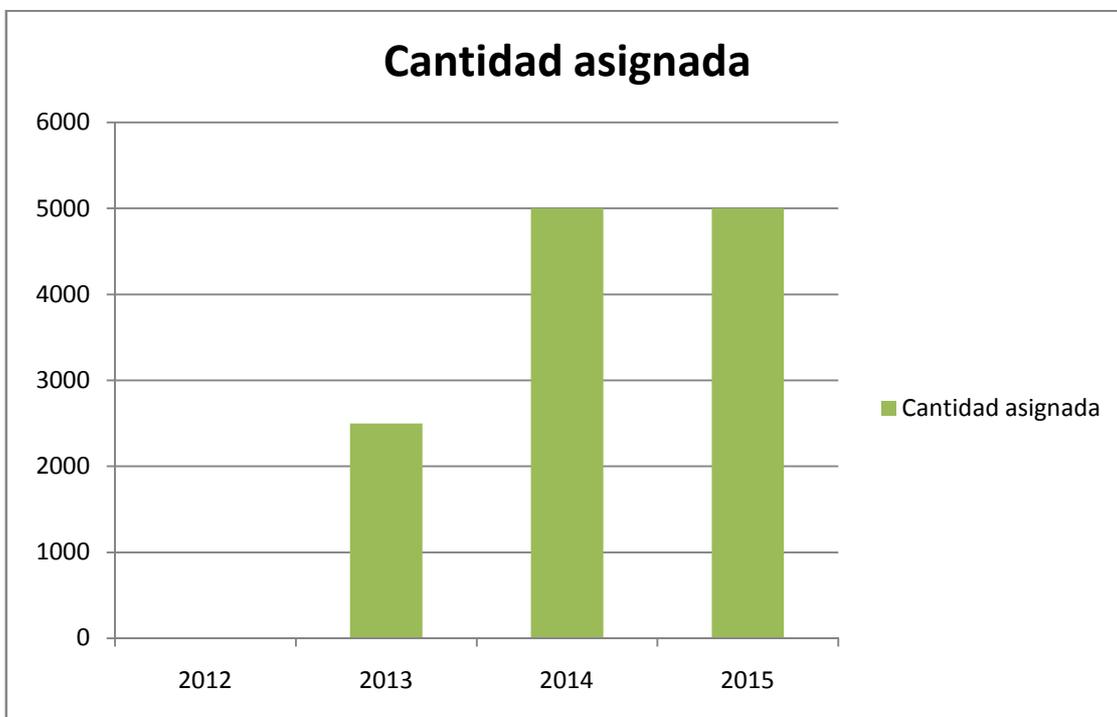


	2011	2012	2013	2014
PRIVADO	2	4	8	1
ADMINISTRACIÓN LOCAL	4	0	0	0
ASOCIACIONES	8	8	8	8
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	0	0	8	2

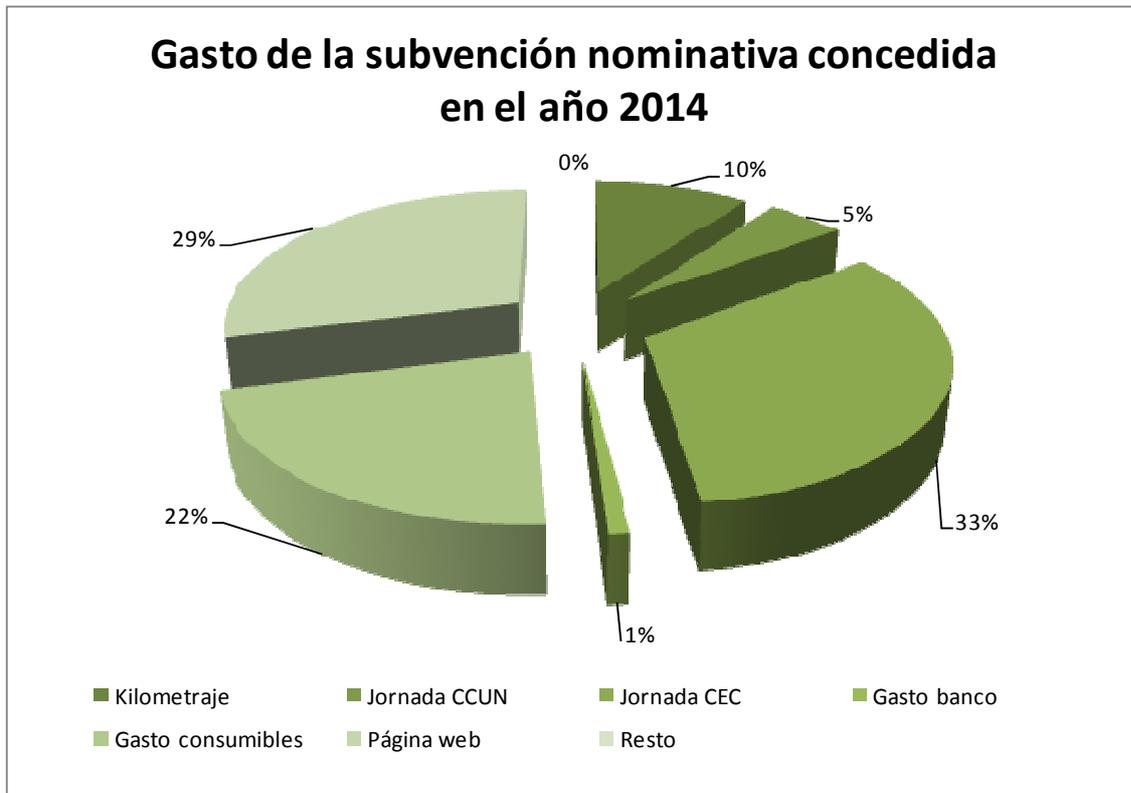
El siguiente cuadro hace referencia al número de órganos de representación, actuaciones realizadas y funciones del CEC durante el año 2014.



El siguiente gráfico refleja las cantidades asignadas y su evolución, por parte de la Consejería de Salud y Política Sociosanitaria para el funcionamiento del CEC.



Por último, en el cuadro siguiente observaremos el reparto del gasto de la subvención nominativa concedida en el año 2014.





Instituto de Consumo
de Extremadura

**INSTITUTO DE
CONSUMO DE
EXTREMADURA**

MEMORIA DE ACTIVIDADES 2014

**CONSORCIO
EXTREMEÑO DE
INFORMACIÓN
AL CONSUMIDOR**

5. CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor se constituye en fecha 26 de julio de 2006, como una entidad de Derecho Público con personalidad jurídica propia, de conformidad con los arts. 2.2, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común; 13.1 y 3 de la Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura y art. 14 de la Ley 26/1984 de 19 de Julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, para la prestación del servicio de información, atención y defensa de la persona consumidora en Extremadura, mediante la firma de un Convenio de Colaboración entre la Junta de Extremadura y la Mancomunidad de Municipios Tajo-Salor.

Posteriormente, con fecha 22 de septiembre de 2006, se adhieren a dicho Convenio de Colaboración las Mancomunidades de Sierra de Jerez, Montijo y Comarca, la Vega, Villuercas-Ibores-Jara, Campiña Sur, San Marcos y la Vera; todo ello al amparo de los artículos 8.7 del Estatuto de Autonomía de Extremadura, aprobado por la Ley Orgánica 1/1983, de 25 de febrero; arts. 2.2. y 9 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, art. 25.2 g) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, art. 110 del Real Decreto Legislativo 781/1986, del 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de régimen local, en relación con los arts. 49 y 51 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

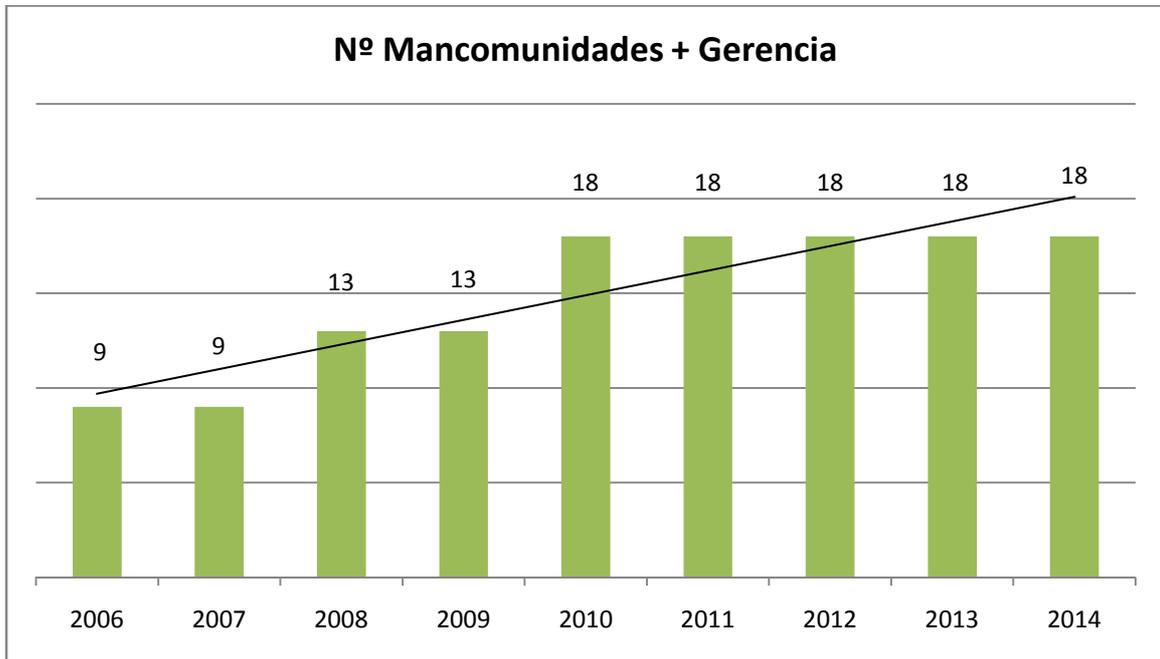
Asimismo, en fecha 27 de octubre de 2008, se firma la adenda de Adhesión al Convenio de Colaboración citado, por la que se adhieren al mismo, las Mancomunidades de Zona Centro, Guadiana, Tentudía y La Serena-Vegas Altas.

En Junio de 2010, se aprueba en Consejo de Administración la adhesión de nuevas Mancomunidades, firmándose en Noviembre de 2010 la adenda de adhesión de las Mancomunidades de: Sierra de Montánchez, Municipios Comarca de Trujillo, Municipios Tierra de Barros- Río Matachel; Comarca de Olivenza, Tierra de Barros y Municipios Centro.

En base a lo anteriormente indicado trabajamos activamente con las Mancomunidades, adaptando los recursos existentes en cada zona e intentado potenciar el servicio de atención, defensa, formación e información de los consumidores extremeños.

Cada Mancomunidad adherida a este Consorcio tiene establecido un calendario de rutas y horarios de atención al público en todos los municipios que conforman las mismas y

fijados de antemano con la colaboración de sus respectivos alcaldes y según las necesidades de cada localidad.



Entre las principales funciones del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor destacan la de informar a la población en general sobre sus derechos y deberes como consumidores, atendiendo y tramitando sus consultas, quejas y reclamaciones en materia de consumo; así como sensibilizar y potenciar la participación ciudadana hacia un cambio de actitudes en pro de un consumo responsable, a través de talleres educativos, charlas informativas, difusión de campañas, etc.

El proyecto plantea una intervención global destinada a fomentar la información y participación en materia de consumo de distintos sectores de la población extremeña, que son los que menos acceden a los recursos que la Administración pone a disposición del ciudadano/a, constituyendo un sector de población muy significativo que debe estar informado de sus derechos y obligaciones como consumidores y también de la posibilidad de realizar reclamaciones en el caso de que lo estimen oportuno, optándose por esta fórmula para así optimizar recursos humanos y económicos y poder llegar a colectivos que de otra forma sería imposible dispusieran de este servicio.

Entre los objetivos y fines del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor se encuentran los siguientes:

- Facilitar el acceso de los sectores de población más desfavorecidos a los recursos que la Administración Autonómica desarrolla en materia de consumo.
- Fomentar un consumo racional y saludable a través de la adquisición de hábitos de consumo responsable y de una formación continua.
- Atender y tramitar las consultas, quejas y reclamaciones de los consumidores, como mecanismo de mediación efectivo que facilite de manera rápida y eficaz la resolución amistosa de las controversias que puedan surgir en un acto de consumo.
- Potenciar los recursos existentes en materia de la defensa de los consumidores.
- Actuar como Observatorio de Consumo de Extremadura para así poder conocer en tiempo real las incidencias que se están produciendo en materia de consumo y atajarlas cuanto antes.

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor apostamos por una intervención dirigida a facilitar el acceso a todos los sectores de la población extremeña de los recursos que las administraciones desarrollan en materia de consumo, así como a fomentar un consumo responsable, racional y saludable a través de las líneas principales de Formación, Información y Atención Directa al consumidor.

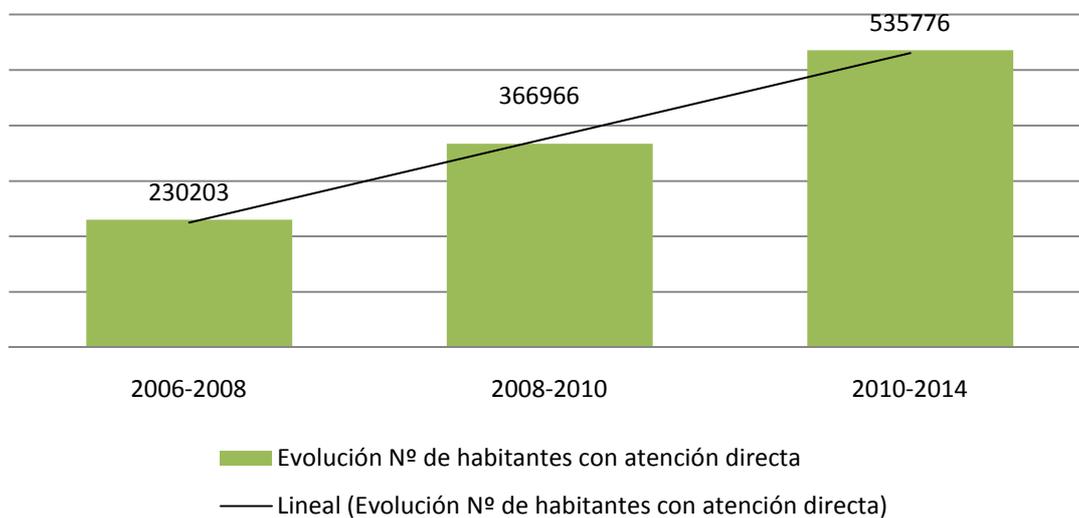
CADA VEZ MÁS ATENCIÓN:



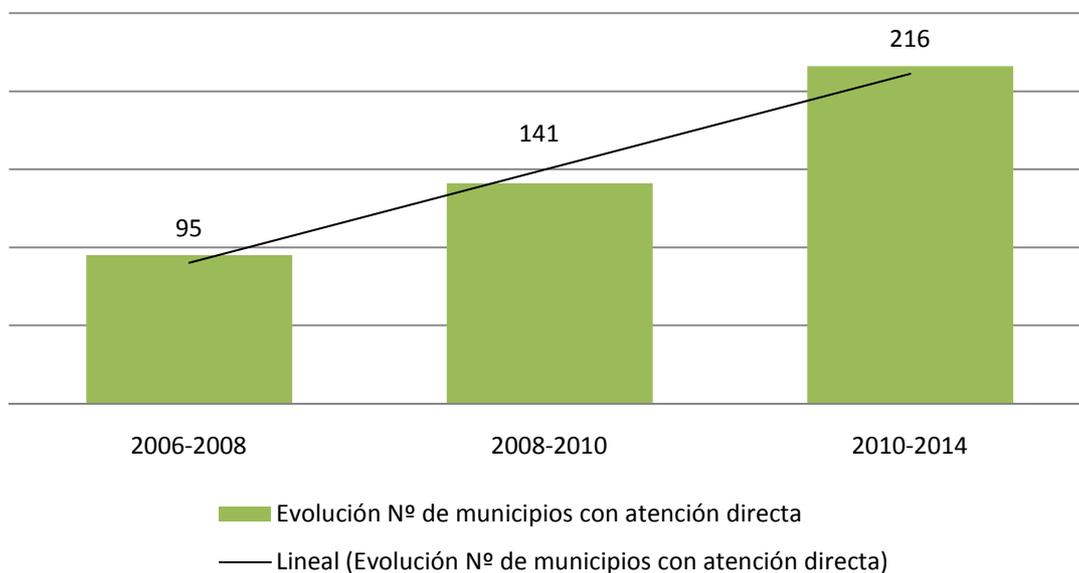
Los Centros Mancomunados de Consumo, están ubicados de manera estratégica por la geografía extremeña, siendo para los consumidores, un mecanismo de mediación ágil, eficaz y cercano en la resolución de conflictos propios de la sociedad de consumo en la que vivimos. Entre las principales funciones del Consorcio 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.



Evolución Nº de habitantes con atención directa



Evolución Nº de municipios con atención directa





	Consultas	Demandas	TOTAL
Actividades recreativas	9	23	32
Agencias de viaje	7	77	84
Alimentación	7	3	10
Bazares	2	5	7
Comercio Electrónico	26	42	68
Constr. reparación viviendas	118	260	378
Electrodomésticos, SAT	18	97	115
Energía	85	896	981
Enseñanza	6	18	24
Grandes Superficies	2	60	62
Hostelería	9	15	24
Informática	7	160	167
Joyería, Relojería	4	3	7
Muebles	14	39	53
Otro comercio por menor	11	28	39
Otros	119	176	295
Publicidad	4	4	8
Seguros	36	158	194
Servicios bancarios	54	163	217
Telefonía	226	1884	2110
Textil, Calzado	18	15	33
Tintorerías	3	1	4
Transportes	13	77	90
Venta domiciliaria	2	12	14
Venta, reparación automóviles	41	69	110
Vivienda, inmobiliaria	29	9	38
TOTAL	870	4294	5164

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor tramitó 5.186 expedientes en 2014

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor ha tramitado un total de 5.186 expedientes en 2014, de los que 4.307 corresponden a reclamaciones y 879 a consultas, siendo las telecomunicaciones la materia más reclamada con 2.110 reclamaciones.

Después de las telecomunicaciones, las materias más reclamadas son la energía con 981; vivienda con 426; seguros y servicios bancarios con 411; informática con 167; electrodomésticos con 115; y venta y reparación con 110; entre otras.

El porcentaje de acuerdos alcanzados en las mediaciones realizadas por el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en 2014 ha alcanzado el 78%, lo que ha supuesto un incremento significativo en relación al año anterior de prácticamente un 8%. Todo ello ha supuesto un beneficio directo para los consumidores extremeños que asciende a una cuantía aproximada de 2.961.819,07 euros.

Además, del total de los 5.186 expedientes tramitados durante el pasado año, el 81% de los mismos han sido presentados por los consumidores y usuarios extremeños de forma



presencial en las oficinas situadas por toda la geografía extremeña, lo que demuestra la consolidación del servicio, cercanía y accesibilidad del mismo por parte de los consumidores extremeños.

AJUSTE EN EL NÚMERO DE EXPEDIENTES TRAMITADOS

Cabe indicar que se ha producido un ajuste en el número de expedientes tramitados en relación con el año anterior al no haberse producido incidencias masivas como la ciclo-génesis explosiva del 2013, por lo que también descienden considerablemente las reclamaciones en materia de energía en más de 1.500 expedientes y pasando a ocupar por este motivo el segundo lugar.

La valoración económica de las mismas sigue aún en valores muy elevados al haberse producido un repunte en el número de expedientes en materia de banca principalmente motivado por las cláusulas suelo.

Asimismo, la Ley de Segunda Oportunidad así como la continua jurisprudencia pronunciándose de forma unánime a favor de la eliminación de las mismas, han hecho que los consumidores hayan incrementado considerablemente las reclamaciones por este motivo.

Junto al servicio de atención directa al consumidor, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor ha venido realizando a lo largo del 2014 más de 1.500 actuaciones encaminadas a la educación, formación e información para los consumidores ya que la propia sociedad de la información y del conocimiento en la que vivimos demanda que estos estén informados con el fin de garantizar sus derechos, destacando entre las materias más demandadas el de telecomunicaciones, ahorro energético y hábitos de vida saludable en pro de un consumo responsable, entre otras.

De igual forma, ante el reto que supone el nuevo ámbito competencial en defensa de los consumidores y usuarios se está trabajando por parte de la administración para el mantenimiento y prestación del servicio de protección y defensa de los consumidores y usuarios, siendo el modelo a seguir por eficiente, económico, coordinado, la actual estructura del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, para así poder prestar un servicio integral en toda la Comunidad Autónoma de Extremadura a través de una red de trabajadores y recursos ya consolidados, que cuentan con una amplia experiencia previa trabajo en las



zonas rurales, conociendo in situ las necesidades y características propias de este entorno que les rodea.

CADA VEZ MÁS FORMACIÓN:



El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, a través de sus Centros Mancomunados, educa y forma a todos los consumidores en general, ya sean niños, jóvenes o adultos, sensibilizando y potenciando la participación ciudadana hacia un cambio de actitudes en un consumo responsable, a través de talleres educativos, charlas informativas, difusión de campañas, etc., sobre temas de interés o actualidad en materia de consumo y en base a las necesidades de cada colectivo; formando así consumidores críticos, libres y conscientes.

Actuaciones de Formación Información por Acción Tipo	Nº Actuaciones
Sociedad de la información	169
Educación para la salud	309
Viajes y vacaciones	27
Consumo responsable y medio ambiente	207
Seguros y fondos de pensiones	4
Vivienda	2
Automoción	19
Suministro de electricidad y gas	20
Compraventa	17
Protección de datos personales	2
Arbitraje de consumo	3
Concurso de cortos no es un corto, no me corto	25
Plan de consumo de fruta en las escuelas	15
Observatorio de consumo	16
Conmemoración de personas mayores	63
Concurso de belenes material desecho	37
Subastas por internet y firma electrónica	16
Defensa de los derechos de los consumidores	61
Tintorerías	1
Campaña de publicidad del consorcio	16
SAT y reparaciones a domicilio	2
General	85
Noticiero de consumo	204
Publicidad, ofertas y promociones	56
Seguridad de productos	88
Banca y servicios financieros	41
TOTAL	1505



CURSOS

Colaboración con la Escuela de Administración Pública de Extremadura en su Plan de Formación 2014.

- **“Estilos de vida y Salud”**. Encuadrado en el Plan de Formación 2014 de la Escuela de Administración Pública de Extremadura, se colaboró con la impartición de la ponencia “Consumo Responsable”, por parte del coordinador del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor. En Mérida, el 9 de Mayo de 2014.
- **Cursos de comisiones obreras**
- **V Foro hipotecario ADICAE Extremadura.**

CADA VEZ MÁS INFORMACIÓN:



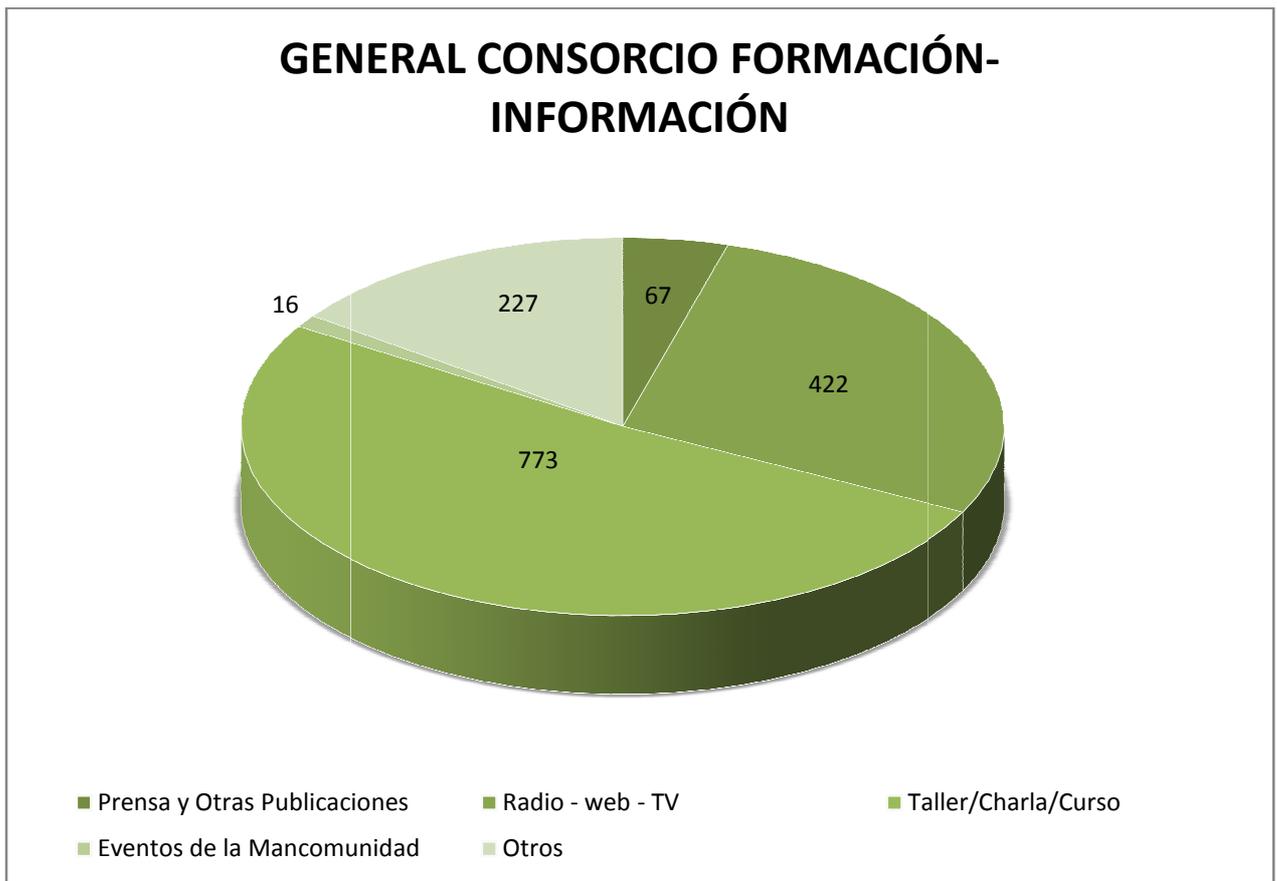
Otra vertiente del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, es la de orientar e informar a los consumidores y usuarios en materia de consumo desde los distintos medios de comunicación, diseñando campañas informativas sobre productos y servicios para un ejercicio óptimo de sus derechos, deberes...; reforzando así su atención al consumidor en periodos con mayor incidencia consumista, como pueden ser las rebajas, inicio del curso escolar, compras



navideñas, regalos de Reyes..., evitando de esta manera un consumo impulsivo e irracional durante esas fechas; además se edita material divulgativo sobre temas de interés y actualidad en materia de consumo.

Actuaciones de Información por Acción Tipo

Prensa y Otras Publicaciones	Radio - web - TV	Taller/Charla/Curso	Eventos de la Mancomunidad	Otros
67	422	773	16	227



OTRAS ACTUACIONES:

- Boletín digital de información al consumidor denominado “Cada vez más a mano”

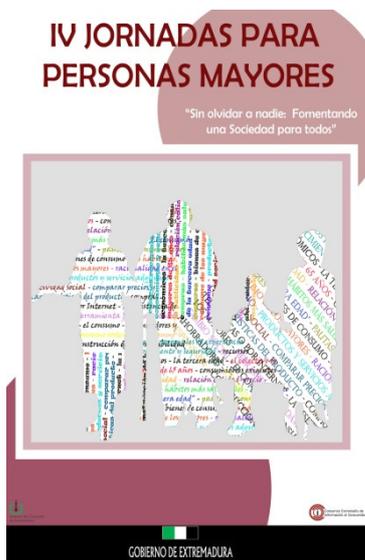
De carácter mensual cuenta con recomendaciones, noticias de interés y/o actualidad en materia de consumo, entrevistas, e información útil para los consumidores acorde a las campañas temáticas que realiza esta entidad, así como información de las actividades y campañas que se realizan desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en

cada una de las oficinas que lo conforman y que prestan su servicio en 18 Mancomunidades de Municipios de nuestra región.

- Estudio sobre hábitos de compra y consumo de aceite de oliva en Extremadura

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor ha venido realizando desde el mes de Junio de 2014 un estudio sobre los hábitos de compra y consumo de aceite de oliva en Extremadura con el objetivo de complementar los trabajos de inspección del Instituto de Consumo acerca del etiquetado, categorías del aceite de oliva, calidad, etc. en distintos establecimientos, además de sondear y analizar de forma general, los hábitos de compra y consumo de aceite de oliva por parte de los consumidores extremeños, los factores que influyen en la elección final de compra, el etiquetado o la valoración del producto.

- IV Jornadas para personas mayores



Este año 2014 y bajo el lema **«Sin olvidar a nadie: Fomentando una Sociedad para Todos»**, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, órgano dependiente del Instituto de Consumo de Extremadura, y en colaboración con las Mancomunidades adheridas al mismo, ha celebrado la cuarta edición de las Jornadas de Mayores en conmemoración del Día Internacional de las Personas de Edad.

III CONCURSO DE BELENES DE MATERIAL DE DESECHO

MONTA TU BELEN

Diciembre 2014



- III Concurso de belenes de material de desecho

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, convocó por tercer año consecutivo un concurso de belenes realizados con material de desecho a través de las Mancomunidades de nuestra región que están adheridas a este Consorcio.

Con el lema **“MONTATUBELÉN”**, este certamen pretende propiciar un cambio de actitudes en los ciudadanos en pro de un consumo más justo, solidario, responsable y ético.

- I Concurso de cortos con el móvil jóvenes y consumo “NO ES UN CORTO...NO ME CORTO”



El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, dependiente del Instituto de Consumo y el Instituto de la Juventud de Extremadura ponen en marcha la primera edición del Concurso de cortos **“Jóvenes y Consumo. No es un corto...no me corto”**, centrado en ocho posibles temas como son la dependencia de las nuevas tecnologías, el uso de las redes sociales, el efecto de la publicidad en el consumo, cómo la crisis ha afectado a los hábitos de consumo juveniles y cómo desarrollar un ocio no consumista.

- Colaboración con el Instituto de la Juventud de Extremadura

Con dos propuestas para el V Plan de Juventud 2013-2016:

- Ficha **“Consumo Responsable”**.
- Ficha **“Medio Ambiente y Sostenibilidad”**.

- Guía práctica para personas mayores “A MÍ, NO ME ENGAÑAN”

Proponemos la publicación de una guía práctica en materia de consumo bajo el título **“A mí, no me engañan”** destinada a la población en general de nuestra Comunidad Autónoma, especialmente en las zonas rurales donde se palpa con diferencia el abuso o engaño a las personas mayores como colectivo más vulnerable debido a su desconocimiento y hospitalidad propio del entorno.

- Colaboración el Instituto de Consumo de Extremadura

I PLAN MARCO DE CONSUMO DE EXTREMADURA 2014-2020



El primer Plan Marco de Consumo de Extremadura 2014-2020, es una herramienta de planificación, que expresa la política en materia de consumo, del Gobierno de Extremadura, que sitúa la estructura de consumo en el entorno social y económico de nuestra región, con el fin de dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos extremeños en materia de consumo.

CONCURSO ESCOLAR SOBRE CONSUMO RESPONSABLE 2013-2014 “CONSUMIR ENTRE PANTALLAS”

CONMEMORACIÓN DEL DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. 15 MARZO



El 15 de marzo se conmemora el Día Mundial para la Defensa de los Derechos del Consumidor, para aumentar la conciencia mundial sobre estos derechos. La defensa de los mismos, se estableció en primer lugar en la Constitución Española, y más tarde en leyes nacionales y autonómicas.

- Microespacios radiofónicos ONDA CERO

Colaboración con la Secretaría General de Comunicación de Vicepresidencia Primera y Portavocía de Presidencia de Extremadura en la ejecución de una acción de patrocinio publicitario de microespacios dedicados a propiciar el conocimiento de los derechos de los consumidores.



- Programas de formación profesional dual @PRENDIZEXT

Durante el año 2014 el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor ha estado colaborando en la impartición de talleres de formación en materia de consumo para las Escuelas Taller, Casas de Oficio y Talleres de Empleo (ETCOTE).

- Consejería de Agricultura, Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Energía: Plan de consumo de fruta en los colegios.

TALLER: “Alimentación Saludable”



- Consejería de Salud y Política Social.

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, se llega a un acuerdo con la DG de Salud Pública, para la formación de los trabajadores de este Consorcio en la materia de **Decoración Corporal**.



- Reuniones con empresas y organismos.

Durante el ejercicio 2014 se han ido manteniendo reuniones con empresas por parte del Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX) y el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor con el fin de entablar una mejora de la comunicación y mediación de reclamaciones en materia de consumo, tales como Vodafone, Gas Natural Fenosa, Mercadona, y Centros Comerciales Carrefour entre otros.

- Convenio de colaboración de personal en prácticas con la Universidad de Extremadura.



La relación entre la empresa y el alumno se regirá mediante un convenio firmado por la Universidad de Extremadura (Facultad de Derecho, Educación, Biblioteconomía y Documentación, Ciencias Económicas y Empresariales, Sociología, etc.) y las empresas o instituciones colaboradoras, es decir, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

- Campaña educativa de reciclado de envases de vidrio



El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor participa en una campaña para promover el reciclado de envases de vidrio entre los escolares de la región.

- ADICAE

La Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Extremadura, ADICAE y el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor siguen colaborando en la difusión de charlas informativas sobre los denominados “*productos tóxicos*”, *ahorro familiar* y *cláusulas suelo* a través de nuestros Centros Mancomunados de Consumo, tales como CMC Vegas Bajas.



- Colaboraciones municipales.

Colaboración de nuestros Centros Mancomunados de Consumo con otros técnicos o agentes implicados en la realización de actividades, eventos y/o proyectos municipales o mancomunados tales como: Asociaciones de Madres y Padres, Asociaciones locales, Técnicos de Ciudades saludables, Técnicos de Igualdad, Universidades Populares, Ayuntamientos, etc.

Para más información sobre los datos correspondientes al año 2014 del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, visite:

<http://www.masamano.com>



Instituto de Consumo
de Extremadura

**INSTITUTO DE
CONSUMO DE
EXTREMADURA**

MEMORIA DE ACTIVIDADES 2014

LABORATORIO

6. LABORATORIO

Red de Alerta - Seguridad de los Productos Notificaciones de productos no alimenticios

El sistema de Red de Alerta de productos de consumo no alimenticios, conocido como RAPEX en el ámbito comunitario y como SIRI en el nacional, tiene como objetivo el intercambio rápido de información entre las autoridades encargadas del control del mercado, nacionales y de la UE, ante la presencia de un producto que pueda crear un riesgo, para evitar que los productos inseguros puedan llegar al consumidor.

Este intercambio de información se transmite a través de la red de puntos de contacto, uno por cada Estado miembro en el ámbito comunitario, y uno por cada Comunidad Autónoma en el ámbito nacional. Para asegurar un contacto permanente, además de la red habitual, existe una red de puntos de contacto de urgencia, con objeto de poder emprender todas las acciones necesarias, en casos de emergencias fuera del horario habitual de oficina, incluidos fines de semana.

El Instituto Nacional del Consumo (INC) ha sido, hasta 2014, el punto de contacto de este sistema, pero, tras la publicación del Real Decreto 19/2014, de 17 de enero, que refunde los organismos autónomos INC y AESAN en uno nuevo denominado AECOSAN (Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición), este organismo asume, conforme establece el art. 3 de dicho Real Decreto, las funciones que con anterioridad correspondían a los organismos refundidos.

Por lo tanto, AECOSAN es ahora el punto de contacto español del sistema RAPEX y, al mismo tiempo, es la responsable de coordinar el sistema de Red de Alerta nacional (SIRI), estableciéndose a través de la misma un nexo de conexión entre los EEMM, la Comisión europea (DGSANCO) y las autoridades de Consumo de las CCAA. AECOSAN, como punto de contacto español de RAPEX, es la que remite a la Comisión Europea las notificaciones emitidas en España, derivadas tanto de actuaciones de control de mercado como de rechazos a la importación de productos que pueden suponer un riesgo grave.

Este sistema de Red de Alerta tiene dos vertientes, una nacional en la que, a través de la coordinación de AECOSAN, se intercambia información entre las autoridades de consumo de las Comunidades Autónomas (notificaciones CCAA) y otra comunitaria donde las autoridades de los Estados, a través de sus correspondientes puntos de contacto nacionales, informan a la Comisión Europea sobre las medidas adoptadas frente a productos que pueden generar un riesgo para que las traslade a todos los Estados Miembros (notificaciones CE). En todas estas notificaciones se incluyen los productos cuyo riesgo ha sido comunicado por los productores a las autoridades competentes de los Estados Miembros, en cumplimiento de la obligación



establecida en la legislación sobre seguridad general de los productos (art. 5.3 de la Directiva 2001/95/CE y art. 6 del Real Decreto 1801/2003) de notificar las medidas que hayan adoptado cuando tengan conocimiento de que un producto que ya han puesto a disposición de o suministrado a los consumidores presenta un riesgo incompatible con el deber general de seguridad. A nivel nacional, los productores y distribuidores deben informar a las autoridades de control de mercado de la Comunidad Autónoma donde tengan su domicilio.

Asimismo, AECOSAN emite notificaciones de Red Alerta (notificaciones INC) como consecuencia de rechazos en frontera a la importación de productos procedentes de terceros países, que podrían generar un riesgo grave, según los incumplimientos detectados en los análisis efectuados previos al despacho aduanero.

El sistema de Red de alerta dispone de dos tipos de procedimiento de notificación dependiendo del riesgo que suponga el producto “grave” o “no grave”.

Finalmente, con independencia de la gravedad del riesgo que se genere, algunas notificaciones tanto CE como CCAA podrán tener un carácter meramente informativo, ya sea por no estar bien identificado el producto notificado, por no definirse claramente el riesgo o bien por no haberse realizado las actuaciones inmediatas que requiere la existencia de un riesgo grave.

Desde 2010, con la entrada en vigor del Reglamento 765/2008/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se establecen los requisitos de acreditación y vigilancia del mercado, relativos a la comercialización de los productos, anteriormente el INC y actualmente AECOSAN es también el punto de contacto para los productos profesionales y para los productos de consumo que presentan otros riesgos, extendiéndose los riesgos al medio ambiente y a la seguridad en el trabajo.

En el sistema de Red de Alerta nacional también participan el SOIVRE (Servicio Oficial de Inspección, Vigilancia y Regulación de las Exportaciones), la Agencia Estatal de Administración Tributaria (Aduanas), la SETSI (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la sociedad de la Información), la Subdirección General de Calidad y Seguridad Industrial y la Subdirección General de Política Energética y Minas del Ministerio de Industria, Energía y Turismo y las asociaciones ANGED (Asociación Nacional de Grandes Empresas de Distribución) y ACES (Asociación de Cadenas Españolas de Supermercados). También reciben información en temas puntuales la Subdirección General de Productos Sanitarios de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios y la Intervención Central de Armas y Explosivos de la Dirección General de la Guardia Civil. Además, como apoyo a este sistema, se mantiene una estrecha colaboración con el Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses, del Ministerio de Justicia.



El sistema de Red de Alerta de productos no alimenticios ha ido tomando peso a lo largo de los años, tanto en el ámbito comunitario, notificaciones CE, emitidas por los países de la UE, como nacional, notificaciones generadas por las CCAA y notificaciones INC, emitidas por AECOSAN, como consecuencia de los rechazos a la importación de productos que suponen un riesgo grave.

PRODUCTOS ALERTADOS NO ALIMENTICIOS EN EXTREMADURA – 2014

Información elaborada a partir del sistema intercambio de información de productos inseguros, a través de la Red de Alerta con puntos de contacto en todos los Estados miembros, coordinados por la Comisión Europea, mediante la Dirección General de Salud y Protección a los Consumidores (SANCO), y a nivel nacional por el Instituto Nacional del Consumo (INC).

Para ver el documento completo visite el siguiente enlace:

<http://www.incoex.org/incoex/images/pdf/ReddeAlerta2014.pdf>

**INSTITUTO DE
CONSUMO DE
EXTREMADURA**
MEMORIA DE ACTIVIDADES 2014

PRENSA





7. PRENSA

En la web del Instituto de Consumo de Extremadura se encuentra un apartado denominado sala de prensa. Su objetivo es informar sobre un hecho que se considera relevante.

Las noticias recogidas en este apartado versan sobre actuaciones, campañas, convocatorias, concursos, alertas, publicaciones llevadas a cabo en su mayoría por el INCOEX, con el fin de mantener informados a los consumidores.

Titulares publicados en la web <http://www.incoex.org> en 2014:

- Campaña de información sobre comisiones bancarias, medios y sistemas de pago.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/77-campana-de-informacion-sobre-comisiones-bancarias-medios-y-sistemas-de-pago>

- CONCURSO “No es un corto...no me corto”.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/51-concurso-no-es-un-corto-no-me-corto>

- Consejos para la temporada veraniega de rebajas en Extremadura.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/72-consejos-para-la-temporada-veraniega-de-rebajas-en-extremadura>

- Consumo anima a los extremeños a realizar belenes con material de desecho en la tercera edición del concurso “Monta tu Belén”.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/84-consumo-anima-a-los-extremenos-a-realizar-belenes-con-material-de-desecho-en-la-tercera-edicion-del-concurso-monta-tu-belen>

- Consumo desarrolla una campaña informativa sobre las subastas en Internet y la firma electrónica.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/86-consumo-desarrolla-una-campana-informativa-sobre-las-subastas-en-internet-y-la-firma-electronica>

- Consumo inicia una campaña informativa sobre la seguridad de los juguetes acuáticos y los productos cosméticos.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/52-consumo-inicia-una-campana-informativa-sobre-la-seguridad-de-los-juguetes-acuaticos-y-los-productos-cosmeticos>

- Consumo recomienda responsabilidad y cautela en la vuelta al colegio a fin de no desequilibrar el presupuesto familiar y garantizar compras seguras.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/76-consumo-recomienda-responsabilidad-y-cautela-en-la-vuelta-al-colegio-a-fin-de-no-desequilibrar-el-presupuesto-familiar-y-garantizar-compras-seguras>

- Consumo y la Fempex analizan la nueva Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/24-consumo-y-la-fempex-analizan-la-nueva-ley-de-racionalizacion-y-sostenibilidad-de-la-administracion-local>

- Consumo y Vodafone se reúnen para abordar la mediación en materia de reclamaciones de telefonía móvil.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/25-consumo-y-vodafone-se-reunen-para-abordar-la-mediacion-en-materia-de-reclamaciones-de-telefonía-movil>



- CONSUMO. SUBVENCIONES.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/33-consumo-subvenciones>

- CONSUMÓPOLIS 9.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/30-consumopolis-9>

- CONSUMOPOLIS 9. PREMIOS.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/34-consumo-premios>

- Contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/35-contenido-minimo-y-el-modelo-de-factura-de-electricidad>

- El Consorcio de Consumo conmemora el Día de los Mayores con unas jornadas para informarles sobre sus derechos como consumidores.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/81-el-consorcio-de-consumo-conmemora-el-dia-de-los-mayores-con-unas-jornadas-para-informarles-sobre-sus-derechos-como-consumidores>

- El Consorcio de Información al Consumidor recuerda a los ciudadanos que al escoger un disfraz lo más importante es la seguridad.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/23-el-consorcio-de-informacion-al-consumidor-recuerda-a-los-ciudadanos-que-al-escoger-un-disfraz-lo-mas-importante-es-la-seguridad>

- El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor atiende en 2013 hasta mil expedientes más que en la anualidad anterior.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/32-el-consorcio-extremeno-de-informacion-al-consumidor-atiende-en-2013-hasta-mil-expedientes-mas-que-en-la-anualidad-anterior>

- El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor inicia una campaña sobre los servicios de tarificación adicional y especial.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/31-el-consorcio-extremeno-de-informacion-al-consumidor-inicia-una-campana-sobre-los-servicios-de-tarifacion-adicional-y-especial>

- El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor iniciará una campaña informativa sobre el arrendamiento de vehículos.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/71-el-consorcio-extremeno-de-informacion-al-consumidor-iniciara-una-campana-informativa-sobre-el-arrendamiento-de-vehiculos>

- El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor participa en una campaña para promover el reciclado de envases de vidrio entre los escolares de la región.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/22-el-consorcio-extremeno-de-informacion-al-consumidor-participa-en-una-campana-para-promover-el-reciclado-de-envases-de-vidrio-entre-los-escolares-de-la-region>

- El INCOEX y la Policía Local de Badajoz refuerzan su colaboración en las labores de inspección del mercado.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/26-el-incoex-y-la-policia-local-de-badajoz-refuerzan-su-colaboracion-en-las-labores-de-inspeccion-del-mercado>

- El Instituto de Consumo de Extremadura ha estado realizando controles de bebidas alcohólicas con motivo de las pasadas fiestas.



<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/20-el-instituto-de-consumo-de-extremadura-ha-estado-realizando-controles-de-bebidas-alcoholicas-con-motivo-de-las-pasadas-fiestas>

- El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad recuerda a los ciudadanos sus derechos como consumidores.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/29-el-ministerio-de-sanidad-servicios-sociales-e-igualdad-recuerda-a-los-ciudadanos-sus-derechos-como-consumidores>

- Entra en vigor el nuevo precio del roaming europeo.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/75-entra-en-vigor-el-nuevo-precio-del-roaming-europeo>

- Jornada de divulgación del Consejo Extremeño de los Consumidores.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/85-jornada-de-divulgacion-del-consejo-extremeno-de-los-consumidores>

- La AECOSAN publica 62 alertas sobre productos no alimenticios durante el mes de febrero.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/27-la-aecosan-publica-62-alertas-sobre-productos-no-alimenticios-durante-el-mes-de-febrero>

- Los colegios “Virgen de la Consolación” de Feria y “Sagrado Corazón” de Don Benito ganan la fase regional de Consumópolis 9.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/67-los-colegios-virgen-de-la-coronacion-de-feria-y-sagrado-corazon-de-don-benito-ganan-la-fase-regional-de-consumopolis-9>

- Los mercados municipales y los supermercados ganan terreno a las superficies comerciales en las zonas rurales, según una encuesta de Consumo.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/21-los-mercados-municipales-y-los-supermercados-ganan-terreno-a-las-superficies-comerciales-en-las-zonas-rurales-segun-una-encuesta-de-consumo>

- Macrooperación en toda España por el fraude de gasóleo en gasolineras de distintas empresas.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/36-macrooperacion-en-toda-espana-por-el-fraude-de-gasoleo-en-gasolineras-de-distintas-empresas>

- Nuevas disposiciones de la Ley general para la defensa de consumidores y usuarios.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/69-nuevas-disposiciones-de-la-ley-general-para-la-defensa-de-consumidores-y-usuarios>

- Salud y Política Social estructura sus políticas de consumo de 2014-2020 en el I Plan Marco de Consumo de Extremadura.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/28-salud-y-politica-social-estructura-sus-politicas-de-consumo-de-2014-2020-en-el-i-plan-marco-de-consumo-de-extremadura>

- Varios biquinis, entre los productos alertados por el INCOEX esta semana.

<http://www.incoex.org/incoex/index.php/noticias-y-publicaciones/noticias/archivo-de-noticias/82-varios-biquinis-entre-los-productos-alertados-por-el-incoex-esta-semana>