



Instituto de Consumo
de Extremadura

Memoria de Actividades 2020

Instituto de Consumo de Extremadura

Índice

Presupuestos de INCOEX.....	1
Control de Mercado	5
Laboratorio de Control de Calidad de Consumo.....	24
Junta Arbitral de Consumo.....	26
Normativa.....	29
Sección de Información, Formación y Educación.....	32
Consortio Extremeño de Información al Consumidor.....	53
Comunicación y RRSS.....	60

*PRESUPUESTOS DEL
INCOEX*

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.

Proyectos como:

- Plan de Acción Estratégico de Protección de los Consumidores
- Ayudas a la Investigación
- Fomento del Asociacionismo en Materia de Consumo
- Formación de Jóvenes en Consumo
- Consorcio Extremeño de Información al Consumidor
- Educación y Participación Comunitaria
- Investigación y Estudio en Materia de Consumo
- Contratos Administrativos:
 - Limpieza
 - Estudio de Consumo alimentario
 - Laboratorio
 - Obras

CAPITULOS	PTO. INICIAL	MODIFICACIONES	PTO. DEFINITIVO
CAP. I: Gastos de personal	2.079.178,00 €	-52.035,41 €	2.079.178,00 €
CAP. II: Gastos corrientes en bienes y servicios	579.108,00 €	22.199,69 €	574.908,31 €
CAP. IV: Transferencias corrientes	2.199.060,00 €	-158.350,05 €	2.040.709,95 €
CAP. VI: Inversiones Reales	50.290,00 €	133.350,05 €	183.640,05 €
TOTAL PRESUPUESTO INCOEX	4.925.636,00 €	-47.199,69 €	4.878.436,31 €

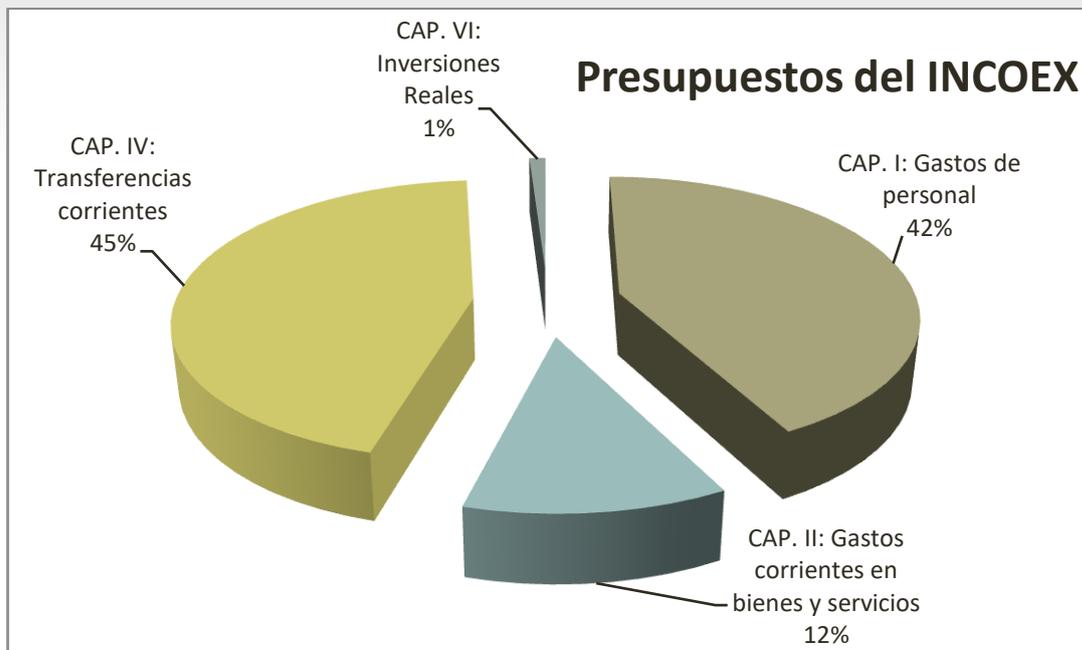
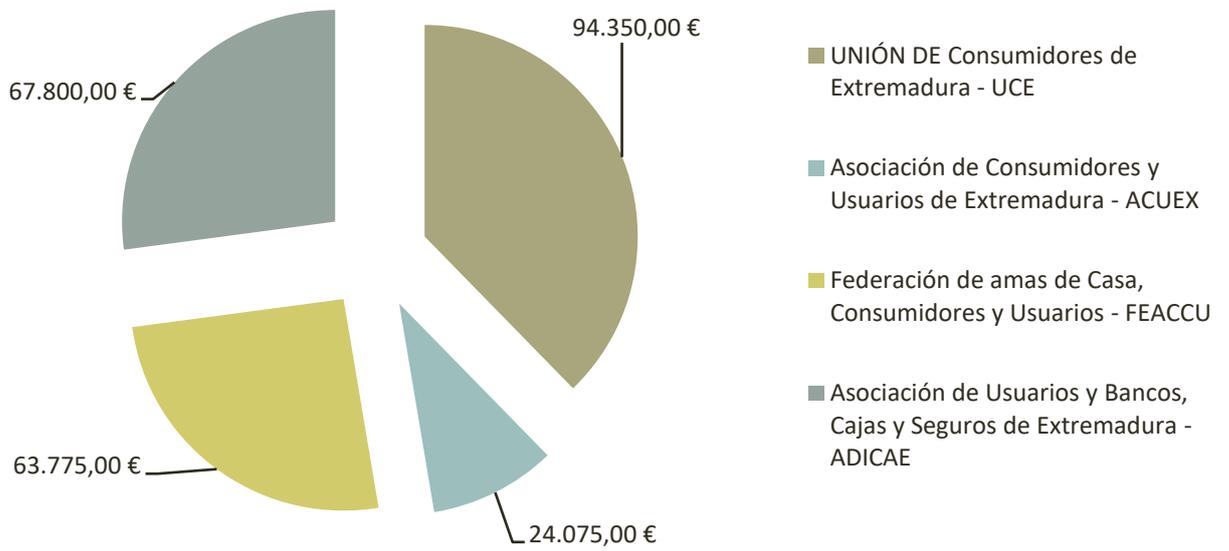


Fig. 1- Distribución del presupuesto por capítulos.

PROYECTOS		IMPORTES
Ayudas a la investigación		34.722,96 €
Apoyo a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Extremadura	UNIÓN DE Consumidores de Extremadura - UCE	94.350,00 €
	Asociación de Consumidores y Usuarios de Extremadura - ACUEX	24.075,00 €
	Federación de amas de Casa, Consumidores y Usuarios - FEACCU	63.775,00 €
	Asociación de Usuarios y Bancos, Cajas y Seguros de Extremadura - ADICAE	67.800,00 €
Consejo de Consumidores de Extremadura		5.000,00 €
Consortio Extremeño de Información al Consumidor		1.654.544,68 €
Inversiones asociadas al funcionamiento operativo de los servicios		30.374,03 €
Fomento de Actividades de la Junta Arbitral de Consumo		11.959,37 €
Aplicaciones informáticas		16.025,94 €
TOTAL		2.006.626,98 €

Apoyo a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Extremadura



*CONTROL DE
MERCADOS*

Introducción

La defensa de las personas consumidoras y usuarias es un principio rector de la política social y económica en nuestro país. La Constitución española ordena en su artículo 51 a los poderes públicos garantizar la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, salud y sus legítimos intereses económicos.

Asimismo, entre las competencias exclusivas atribuidas por la Ley Orgánica 1/2011, de 28 de enero, de Reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de Extremadura, se recoge en el artículo 9.18 las referidas a «Consumo. Regulación de las medidas de prevención, protección y defensa de los personas consumidoras y personas usuarias, de sus derechos y de los órganos y procedimientos de mediación. Lucha contra el fraude». Teniendo en cuenta este marco legislativo, la actividad inspectora en el Instituto de Consumo de Extremadura (en adelante INCOEX) se configura como una herramienta fundamental para dar debido cumplimiento al mandato normativo impuesto.

El título II de la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura regula la inspección y control de bienes y servicios, observando los principios de legalidad, objetividad, proporcionalidad, coordinación y eficacia. Entre las novedades introducidas por esta Ley, su artículo 56, establece la obligación por parte de la Administración autonómica de la elaboración del Plan anual de vigilancia del mercado, en el cual se incluirán actuaciones de control e inspección sobre los bienes y servicios que hayan sido puestos a disposición de la persona consumidora, sin perjuicio de otras medidas que pudieran resultar oportunas. También la existencia de otras actividades de control como los estudios y la prospección de mercado, a fin de retroalimentar este plan anual.

Control de Mercado

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

Dentro de las distintas áreas de actuación de INCOEX, la actividad inspectora se incardina en el área de Control de mercado. De conformidad con lo dispuesto en los Estatutos del Instituto de Consumo de Extremadura, 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.

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.

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 limitarle sus derechos.
6. Que se entregue a los consumidores una factura o recibo de los pagos efectuados donde conste, como mínimo, la identidad personal o social y fiscal del proveedor, la cantidad abonada, el concepto por el que se satisface y la fecha.
7. Que todo bien de naturaleza duradera esté garantizado de acuerdo con la normativa legal.
8. Que en las condiciones generales de contratación no se incluyan cláusulas abusivas.
9. Que se respete el derecho a presentar reclamaciones por parte de los consumidores mediante hojas oficiales y además estén debidamente anunciadas.
10. Y, en general, que se respeten los derechos que tengan reconocidos los consumidores conforme a lo dispuesto en la normativa legal vigente.

Para llevar a término el cumplimiento de estos objetivos se realizan, entre otras, actuaciones relacionadas con:

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

a. *Campañas y actuaciones programadas.*

Las campañas se distinguen en los siguientes tipos que afectan a los 3 sectores en los que consumo puede ejercer sus competencias, alimentos, productos industriales y servicios:

1.- NACIONALES: en colaboración con el Ministerio y/o el resto de CCAA, incluidas aquellas realizadas en el marco acciones de la UE en las que participe España:

- Campañas generales sobre determinados sectores o productos, con la finalidad de verificar requisitos mínimos o aspectos generales (etiquetado obligatorio, publicidad,...).

- Campañas específicas sobre un sector o producto concreto y con unos parámetros de control muy definidos.

- Campañas de toma de muestras, que tienen como objetivo primordial comprobar en determinados productos, entre otros aspectos, su composición, calidad, información, requisitos de seguridad,...

- Control Sistemático del Mercado: se toma un número de muestras de productos que permita un estudio del mercado sobre su cumplimiento de la normativa vigente, con el fin de desarrollar acciones futuras sobre los problemas detectados.

- Campañas europeas: impulsadas por la UE y las que INCOEX participa junto con el Ministerio y otras CCAA sobre un determinado sector/producto, con unos parámetros de control muy definidos.

2.- AUTONÓMICAS:

- Campañas regionales sobre determinados aspectos que afectan a distintos sectores/productos y que se desarrollan durante todo el año, entre otras:

- control de establecimientos.
 - marcado de precios.
 - ofertas publicitarias y promociones.
 - comprobación de alertas.
 - seguridad de los juguetes.
 - calidad diferenciada de los productos.
- Campañas estacionales, vinculadas a determinados productos/sectores y a los periodos de mayor venta, entre otras:
 - disfraces, en fiestas de carnavales o Halloween.
 - ropa de baño infantil, en verano.
 - rebajas de textil, en invierno y verano.
 - material escolar, finales de verano.
 - etiquetado, presentación y publicidad sobre productos.
 - Actuaciones específicas sobre determinados sectores/productos, principalmente, como consecuencia de denuncias presentadas por los consumidores, órdenes de servicio o la participación de INCOEX en actuaciones coordinadas con otros organismos.

Resumen Total de ACTUACIONES DE INSPECCIÓN por Sectores.

SECTORES	INFRACCIÓN	NO INFRACCIÓN	TOTAL
Internet	24	9	33
Telefonía fija	1	0	1
Telefonía móvil	4	7	11
Paquetes integrados (agrupa a los subsectores anteriores)	23	9	32
Transporte aéreo	1	0	1
Alquiler de vehículos	11	0	11
Transporte de mercancías	10	0	10
Mensajería	1	0	1
Suministro de agua	2	0	2
Energía eléctrica	11	6	17
SAT electrodomésticos	5	15	20
Talleres de reparaciones de vehículos a motor (incluye vehículos y motos)		1	1
Reparación telefonía y equipos informáticos	2	1	3
Compraventa	1	0	1
Alquiler/arrendamiento	1	0	1
Viajes combinados/agencias de viajes	4	0	4
Alojamientos turísticos	2	0	2
Restauración	41	2	43
Espectáculos	7	0	7
Otras actividades		2	2
Banca	3	3	6
Seguros	2	19	21
Productos de inversión/renta variable		1	1
Alimentos/bebidas	58	480	538
Textil/calzado	44	211	255
Electrodomésticos	27	53	80
Informática/Telefonía	21	59	80
Vehículos a motor	76	104	180
Muebles/decoración (incluye luminarias)	30	28	58
Otros bienes	37	113	150
Salud/servicios sanitarios	12	10	22
Enseñanza (no reglada)	1	0	1
Otros servicios	463	1357	1820
TOTAL	925	2490	3415

Resumen Total de ACTUACIONES DE INSPECCIÓN por Campañas.

RESULTADOS CAMPAÑAS 2019	PENDIENTES (de análisis, imposibilidad ejecución...)	NO INFRACCIÓN	INFRACCIÓN	TOTAL
2020.CONTROL DATOS OBLIGATORIOS ALIMENTOS.CAMPAÑA GENERAL ALIMENTOS		35		35
2020.ALIMENTOS PODUCCION ECOLOGICA.CAMPAÑA ESPECIFICA ALIMENTOS		20		20
2020.CARNES ENVASADAS.CAMPAÑA ESPECIFICA ALIMENTOS		15	5	20
2020.AZAFRAN Y PIMENTON.CAMPAÑA ESPECIFICA ALIMENTOS		20		20
2020.BOLLERIA INDUSTRIAL INFANTIL		21	1	22
2020.ACEITE DE OLIVA.CAMPAÑA ESPECIFICA DE ALIMENTOS	8	28	7	43
2020.ALIMENTOS ETIQUETADOS SIN GLUTEN.CAMPAÑA ESPECIFICA DE ALIMENTOS	10	5	19	34
2020.PAN INTEGRAL.CAMPAÑA ESPECIFICA DE ALIMENTOS		15	5	20
2020.MIEL.CAMPAÑA ESPECIFICA DE ALIMENTOS	10	20		30
2020.PRODUCTOS DE CACAO Y CHOCOLATE.CAMPAÑA ESPECIFICA DE ALIMENTOS	8	19	2	29
2020.ENCENDEDORES DE LLAMA.CAMPAÑA GENERAL DE P.INDUSTRIALES		27	4	31
2020. OBJETOS CON METALES PRECIOSOS.CAMPAÑA GENERAL DE P. INDUSTRIALES		20		20
2020.PRODUCTOS DE BRICOLAJE Y HERRAMIENTAS.CAMPAÑA ESPECIFICA DE P.INDUSTRIALES	12	24		36
2020.PRENDAS DE VESTIR DE BEBES.CAMPAÑA ESPECIFICA DE P. INDUSTRIALES	10	17	3	30
2020.JUGUETES CON PROYECTILES.CAMPAÑA ESPECIFICA DE P. INDUSTRIALES	10	2	9	21

2020.DESATASCADORES DE USO DOMESTICO.CAMPAÑA ESPECIFICA DE P.INDUSTRIALES	9			9
2020.CALZADO.CAMPAÑA ESPECIFICA DE P. INDUSTRIALES	8	18	3	29
2020.COMPRVAENTA VEHICULOS 2ª MANO.CAMPAÑA GENERAL DE SERVICIOS		29	2	31
2020.ALQUILER DE VEHICULOS POR INTERNET.CAMPAÑA ESPECIFICA DE SERVICIOS			14	14
2020.PELUQUERIAS Y SERVICIOS DE MANICURA-PEDICURA.CAMPAÑA ESPECIFICA DE SERVICIOS		23	6	29
2020.ASISTENCIA TECNICA NO OFICIALES REPARACION TELEFONIA.CAMPAÑA ESPECIFICA DE SERVICIOS		17	3	20
2020.DISFRACES.CAMPAÑA REGIONAL DE DISFRACES		70	6	76
2020.SEGURIDAD JUGUETES.CAMPAÑA REGIONAL DE SEGURIDAD JUGUETES	10	17	2	29
2020.SEGURIDAD PRODUCTOS.CAMPAÑA REGIONAL:CUERDAS Y CORDONES TRAJES BAÑO INFANTILES)	1	12	6	19
2020.CALIDAD DIFERENCIADA.CAMPAÑA REGIONAL		6	5	11
2020.COMERCIO ELECTRONICO. CAMPAÑA REGIONAL DE COMERCIO ELECTRONICO	52	5	76	133
2020. CLAUSULAS ABUSIVAS.CAMPAÑA REGIONAL CLAUSULAS ABUSIVAS EN CONTRATOS	4	2	5	11
2020.I-Nº 4.OFERTAS PUBLICITARIAS Y PROMOCIONES.CAMPAÑA PERIODICA		33	6	39
2020.I-5 .ETIQUETADO DE PRODUCTOS:INSTRUCCION Nº 5.CAMPAÑA PERIODICA		44	3	47
2020.I-6. REBAJAS DE INVIERNO.CAMPAÑA PERIODICA	2	58	2	62
2020. I-6. REBAJAS DE VERANO. CAMPAÑA PERIODICA		15		15

2020.I-2.CAMPAÑA GENERAL DE ESTABLECIMIENTOS		32	14	46
2020.I-3.MARCADO DE PRECIOS.CAMPAÑA PERIODICA DE MARCADO DE PRECIOS	1	44	13	58
2020.MATERIAL ESCOLAR.CAMPAÑA PERIODICA DE MATERIAL ESCOLAR		16	19	35
2020.ACTUACION EN SERVICIOS REPARACION VEHICULOS (TALLERES)	1	4	6	11
2020.ACTUACION EN SAT (SERVICIOS REPARACION APARATOS USO DOMESTICO9		4	1	5
2020.ACTUACION EN COMERCIO MINORISTA.INFORMACIÓN, CONTRATACIÓN, GARANTÍAS, PRECIOS, DERECHO DE DESIS		21	3	24
2020.ACTUACION EN BEBIDAS ESPIRITUOSAS	4	25	2	31
2020. COVID19. ACTUACION CONTROL PRECIOS COVID 19	650		59	709
2020.PUNTEROS LASER.ACTUACION CONTROL ETIQUETADO PUNTEROS LASER	5		5	10
2020.MASCARILLAS HIGIENICAS.CAMPAÑA REGIONAL DE MASCARILLAS HIGIENICAS	22	17	21	60
2020. MASCARILLAS EPIS.CAMPAÑA REGIONAL DE MASCARILLAS	16	7	58	81
2020.TOMA MUESTRAS CHUPETES	9		1	10
2020.TOMA MUESTRAS COMPLEMENTOS VESTIR	20			20
2020.TOMA MUESTRAS GASOLEO A	10			10
2020.TOMA MUESTRAS HUEVOS GALLINA CATEGORIA A	10			10
2020.CERVEZA SIN ALCOHOL.TOMA DE MUESTRAS	6			6
TOTAL	908	807	396	2111

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 y ante situaciones de riesgo para la salud y seguridad de las personas consumidoras INCOEX, en virtud de las competencias que le confieren los artículos 10 del citado Real Decreto 1801/2003, 15 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y 10 de la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura, *“podrá adoptar las medidas que resulten necesarias y proporcionadas para la desaparición del riesgo, incluida la intervención directa sobre las cosas y la compulsión directa sobre las personas”*.

Resumen ACTUACIONES DE LA RED DE ALERTAS por Producto.

PRODUCTO	ACTUACIONES
	64
Trajes, conjuntos, chaquetas, vestidos,	1
Vestidos, faldas y faldas pantalón, para	1
Mascarillas	30
Chupetes	3
Bolsas isoterma	2
Artículos de mesa, cocina o de uso doméstico	1
Electrodomésticos	6
29.71.24 Otros aparatos electro térmicos	1
Transformadores eléctricos	5
Baterías de móviles	1
Lámparas eléctricas y aparatos de iluminación	1
Juegos de luces del tipo utilizado en lo	1
Punteros láser	2
Partes para lámparas y material de iluminación	1
Relojes	1
Vehículos de motor	18
Motocicletas	5
Juegos y juguetes	21
Artículos para festivales, carnaval y ot	6
Velas, cirios y similares	1
Otros	3
TOTAL	175

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 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura y el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Así, en el uso de su potestad sancionadora, INCOEX sancionará las conductas tipificadas como infracciones en materia de consumo, incluso aquellas que afecten a empresas que operen en sectores con regulación específica, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otra índole en que pueda incurrirse.

Las infracciones y sanciones administrativas en materia de defensa de los consumidores se encuentran reguladas, principalmente, en el Título III de la Ley 6/2019 y en el Título IV del Real Decreto Legislativo 1/2007.

Por otro lado, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 56 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el personal inspector puede adoptar las medidas provisionales establecidas por dicha ley por razones de urgencia y extendiendo un acta de inspección motivada. Entre las medidas que motivadamente podrán acordarse, con el fin de proteger los derechos de las personas consumidoras y en supuestos de riesgos para la seguridad y la salud, figurarán las de publicidad de las que se adopten para la salvaguarda de dichos derechos, especialmente los que pudieran afectar a una pluralidad indeterminada de personas o a colectivos de protección especial enumerados en el artículo 5 de esta ley..

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, alguna o algunas de las siguientes medidas:

a) Exigir al infractor la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original y, si procede, la indemnización por daños y perjuicios probados causados a la persona consumidora, que deben ser determinados por el órgano competente para imponer la sanción.

b) La exigencia al infractor de la obligación de restituir la cantidad percibida indebidamente, en los casos de aplicación de precios superiores a los autorizados, comunicados, presupuestados o anunciados.

c) El decomiso y, en su caso destrucción, de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para la persona consumidora.

d) En el caso de infracciones calificadas como muy graves, cierre de la empresa, establecimiento o industria infractores, o el cese de su actividad, por un periodo máximo de cinco años.

e) En el caso de infracciones en materia de publicidad, la exigencia al infractor de que publique un comunicado de rectificación en las mismas condiciones o en condiciones similares a las especificadas en la resolución sancionadora.

Finalmente, el órgano competente para imponer la sanción, cuando lo considere conveniente para asegurar la salud, seguridad e intereses económicos y sociales de las personas consumidoras o su derecho a la información y a la transparencia de la actuación administrativa, darán difusión a las resoluciones sancionadoras ejecutivas, que hayan sido impuestas en el plazo de tres años, con el contenido y por los medios que se consideren apropiados para conseguir la finalidad perseguida. Esta difusión no tendrá carácter sancionador, y procederá especialmente cuando, por la actitud de la persona responsable u otras razones, haya motivos para pensar que subsisten los peligros para las personas consumidoras.

Resumen de EXPEDIENTES SANCIONADORES por sectores.

SECTORES	TOTAL
Servicio acceso a internet	35
Telefonía móvil	1
Paquetes integrados (agrupa a los subsectores anteriores)	37
Transporte aéreo	1
Alquiler de vehículos	12
Arrendamiento de vehículos con conductor	1
Transporte de mercancías	2
Suministro de agua	1
Energía eléctrica	8
Gas	1
SAT electrodomésticos	5
Reparación telefonía y equipos informáticos	2
Compraventa	1
Alquiler/arrendamiento	1
Alojamientos turísticos	1
Restauración	13
Espectáculos	3
Otras actividades	15
Banca	6
Seguros	2
Alimentos/bebidas	17
Textil/calzado	18
Electrodomésticos	12
Informática/Telefonía	7
Vehículos a motor	17
Muebles/decoración (incluye luminarias)	4
Otros bienes	15
Enseñanza (no reglada)	1
Otros servicios	126
TOTAL	365

Importe **MULTAS** sin aplicar reducciones por pronto pago y otros motivos: **972.186** euros.

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

El artículo 51.1 de la Constitución Española, impone a los poderes públicos la obligación de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. En este ámbito, aunque la referencia constitucional no prevé expresamente el mecanismo de la mediación, no se puede obviar que la construcción de un sistema eficaz de resolución extrajudicial de litigios permite ampliar las posibilidades de salvaguarda de los legítimos intereses de los consumidores y usuarios a través de procedimientos eficaces.

También nuestro Estatuto de Autonomía de Extremadura se hace eco de este sistema extrajudicial de resolución de conflictos, pues en su redacción dada por la Ley Orgánica 1/2011, de 28 de febrero atribuye a la Comunidad Autónoma de Extremadura en su artículo 9.1.18 la competencia exclusiva en materia de consumo, incluyendo, entre otras, la regulación de las medidas de prevención, protección y defensa de los consumidores y usuarios, de sus derechos y de los órganos y procedimientos de mediación. Asimismo, recoge en su Título III bajo la rúbrica Del Poder Judicial en Extremadura entre las competencias de la Comunidad Autónoma previstas en el artículo 49, la de *“establecer los instrumentos y procedimientos de mediación y conciliación en la resolución de conflictos en las materias de competencia autonómica”*.

Y es que no se puede desconocer que en las disputas en materia de consumo, dado el escaso valor de muchas de las reclamaciones, la presencia de condiciones generales en la contratación, así como la posición económica más débil del consumidor, entre otras, no se produce en muchas ocasiones un acceso fácil y poco costoso de los consumidores a los Tribunales, de ahí que las alternativas extrajudiciales hayan tenido tan pronta acogida tanto en el ámbito social como doctrinal.

Por todo ello, en cumplimiento de los distintos mandatos normativos analizados y al amparo del artículo 38 de la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura, en cuanto que regula el fomento de los sistemas voluntarios de resolución de conflictos por parte de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, 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, denuncias y consultas presentadas por los consumidores y usuarios en relación con aquellos servicios o establecimientos que vulneran los derechos e intereses contemplados en la legislación vigente.

Resumen de RECLAMACIONES/DENUNCIAS en materia de consumo tramitadas *.

SECTORES	TOTAL
Internet	89
Telefonía fija	9
Telefonía móvil	151
Paquetes integrados (agrupa a los subsectores anteriores)	1339
Transporte aéreo	122
Transporte viajeros de autobús y/o autocar	17
Transporte marítimo	1
Transporte ferroviario (incluye cercanías y el resto)	2
Alquiler de vehículos	15
Transporte de mercancías	41
Mensajería	17
Suministro de agua	32
Energía eléctrica	659
Gas	42
SAT electrodomésticos	18
Talleres de reparaciones de vehículos a motor (incluye vehículos y motos)	7
Reparaciones en el hogar	2
Reparación telefonía y equipos informáticos	3
Compraventa	15
Alquiler/arrendamiento	6
Viajes combinados/agencias de viajes	436
Alojamientos turísticos	87
Restauración	73
Espectáculos	103
Otras actividades	31
Banca	297
Seguros	170
Productos de inversión/renta variable	4
Alimentos/bebidas	53
Textil/calzado	113
Electrodomésticos	173
Informática/Telefonía	86
Vehículos a motor	310
Muebles/decoración (incluye luminarias)	104
Otros bienes	62
Salud/servicios sanitarios	174
Enseñanza (no reglada)	51
Servicios postales	33
Otros servicios	1272
TOTAL	6219

En 2020 se ha obtenido un **76% DE ÉXITO EN MEDIACIÓN TRAMITADA**, lo que quiere decir que las Secciones de Atención e Información al consumidor de INCOEX han logrado con éxito, mediante su actividad de mediación y en el citado porcentaje, obtener las demandas reclamadas por los ciudadanos (compensaciones económicas, ejecución de contratos, cumplimiento de garantías,...) en relación con aquellos servicios o establecimientos que se entendió vulneraban sus derechos e intereses.

Resumen de CONSULTAS en materia de consumo tramitadas*.

SECTORES	TOTAL
Internet	374
Telefonía fija	5
Telefonía móvil	153
Servicio de acceso a Internet	7
Paquetes integrados (agrupa a los subsectores anteriores)	495
Transporte aéreo	91
Transporte viajeros de autobús y/o autocar	13
Transporte marítimo	2
Transporte ferroviario (incluye cercanías y el resto)	1
Alquiler de vehículos	4
Arrendamiento de vehículos con conductor	1
Transporte de mercancías	17
Mensajería	8
Suministro de agua	49
Energía eléctrica	147
Gas	30
SAT electrodomésticos	60
Talleres de reparaciones de vehículos a motor (incluye vehículos y motos)	19
Reparaciones en el hogar	17
Reparación telefonía y equipos informáticos	1
Compraventa	27
Alquiler/arrendamiento	118
Viajes combinados/agencias de viajes	322
Alojamientos turísticos	72
Restauración	32
Espectáculos	46
Otras actividades	24
Banca	306
Seguros	197
Productos de inversión/renta variable	9
Alimentos/bebidas	37
Textil/calzado	62
Electrodomésticos	85
Informática/Telefonía	91
Vehículos a motor	202
Muebles/decoración (incluye luminarias)	81
Otros bienes	42
Salud/servicios sanitarios	166
Enseñanza (no reglada)	44
Servicios postales	11
Otros servicios	890
TOTAL	4358

*Los datos se corresponden a la actividad conjunta del Instituto de Consumo de Extremadura y el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

*Laboratorio de Control
de Calidad del INCOEX*

El Laboratorio de Control de Calidad del INCOEX (en adelante Laboratorio INCOEX) centra su actividad en la realización de ensayos y calibraciones que permitan el control y análisis de seguridad e información de juguetes, propiedades mecánicas y físicas. Esta actividad se ajusta, en todo caso, a las reglamentaciones y las normas de calidad que los regulan, tanto nacionales como europeas.

En atención a su actividad, el Laboratorio INCOEX se identifica como centro de control de la calidad de la Junta de Extremadura, siendo su objetivo prestar apoyo técnico y científico para la aplicación y desarrollo de sus Políticas de Protección y Defensa de los Consumidores, también respecto de otros órganos centrales y autonómicos. Del mismo modo presta su apoyo a la industria e importadores jugueteros, Consejos Reguladores y a los particulares que soliciten su colaboración.

Las funciones que principalmente desempeña se centran en aplicar ensayos normalizados sobre las muestras recibidas. Éstas son recogidas por el personal inspector del INCOEX en sus labores de inspección y control de seguridad y calidad de productos, en ejecución de las actuaciones desarrolladas conforme al Plan anual de inspección.

Por otro lado, es relevante destacar el servicio de atención a consultas realizadas por importadores y minoristas extremeños que se realiza desde el Laboratorio INCOEX. A través de la información y comunicación que existe actualmente con estos agentes se ha podido comprobar la consecución y mantenimiento de objetivos importantes, entre ellos, una mejor regulación del mercado, una mayor calidad de los productos importados con la consiguiente disminución de accidentes infantiles y una relación más eficaz en el cumplimiento de objetivos comunes entre la Junta de Extremadura y las empresas extremeñas. Y es que estas últimas son conscientes que desde el Laboratorio INCOEX se les facilita una ayuda esencial que les permite potenciar la eficacia de sus recursos en el trabajo, disminuir el número de sanciones impuestas, aumentar su formación en normativa de juguetes, ropa infantil, disfraces, artículos de puericultura etc. y como consecuencia de todo ello, generar beneficios que les permiten afianzar, mejorar y ampliar su actividad, con la consiguiente estabilidad laboral y aumento de puestos de trabajo.

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

La Junta Arbitral de Consumo de Extremadura se constituyó en mayo de 1994, mediante la firma del correspondiente convenio entre el Instituto Nacional de Consumo y la Consejería de Bienestar Social, que en aquel momento ostentaba las competencias en materia de Consumo. Desde entonces, el Sistema Arbitral de Consumo se ha consolidado como una alternativa eficaz para la resolución extrajudicial de los conflictos en materia de consumo.

La Junta Arbitral de Consumo tiene por objeto fomentar la solución amistosa de aquellos conflictos y reclamaciones que afecten a los consumidores y usuarios, propiciando una rápida y equitativa resolución de las controversias y reclamaciones planteadas. Tiene competencia para atender reclamaciones de consumidores y usuarios, siempre que no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito.

Es un procedimiento voluntario, por lo que tanto el consumidor como el empresario deberán manifestar su adhesión al mismo para resolver el conflicto planteado. Además, es un procedimiento gratuito, privado, igualitario, sencillo, ejecutivo, ágil y participativo.

La actividad de la Junta Arbitral de Consumo, órgano administrativo, se rige por lo previsto en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero y la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Estructura orgánica: La Junta Arbitral está formada por un presidente y un secretario que desarrollan y gestionan todas las actuaciones necesarias para la resolución de los conflictos planteados ante la Junta.

Los órganos arbitrales son designados para cada ocasión. Desarrollan la función arbitral propiamente dicha, concluyendo con la emisión del laudo arbitral.

Los órganos arbitrales, pueden ser unipersonales o colegiados, en este último caso, están formados por un presidente (personal al servicio de la Administración y Licenciado en Derecho) y dos árbitros designados entre los propuestos por las Asociaciones de Consumidores y las Asociaciones Empresariales.

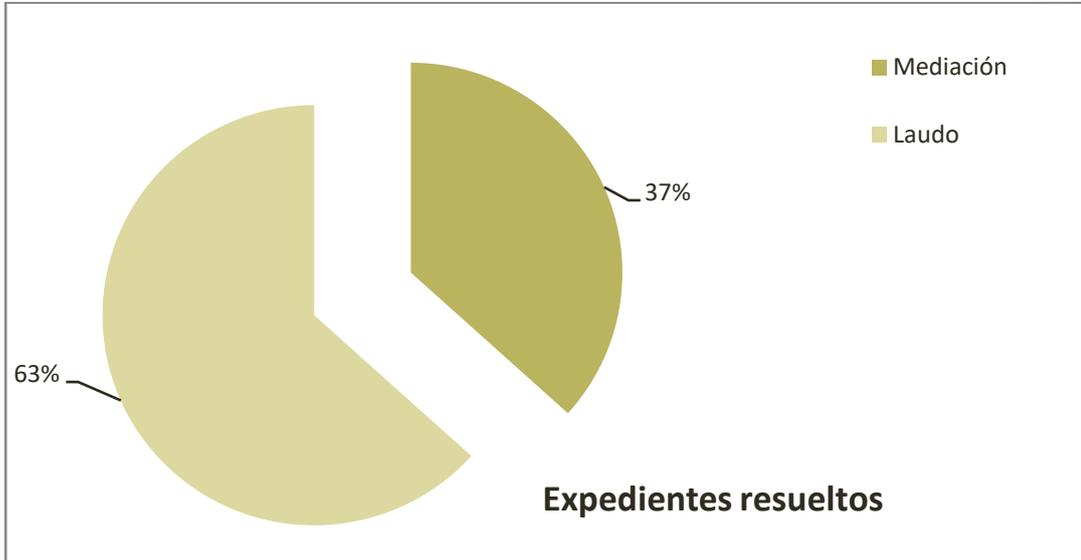
Datos estadísticos más relevantes del año 2018:

Expedientes presentados: 311

Resueltos: 199

Por Mediación: 73

Por Laudo: 126



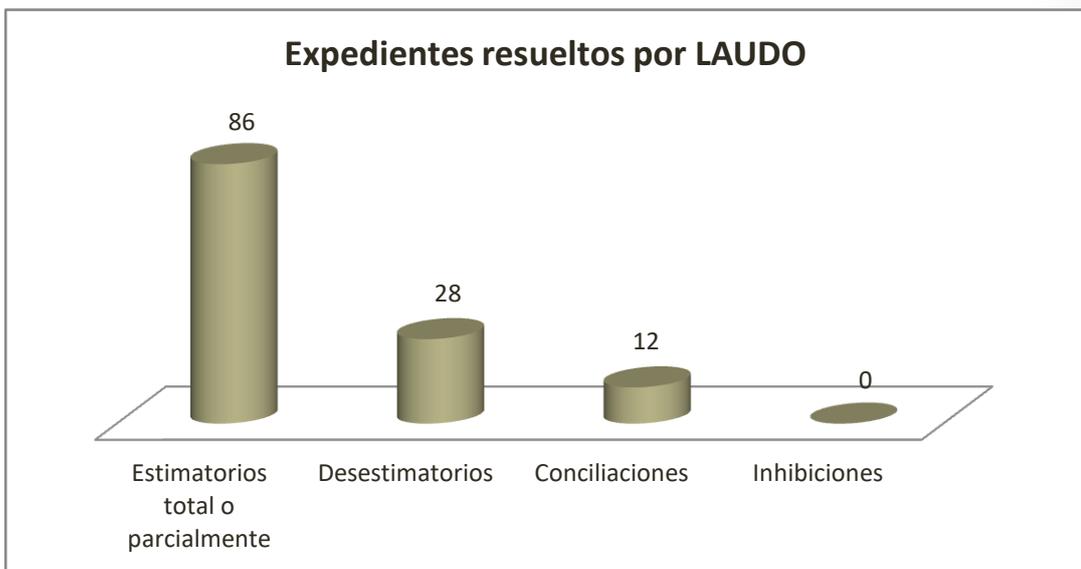
Expedientes resueltos por LAUDO: 199

Estimatorios total o parcialmente: 86

Desestimatorios: 28

Conciliatorios: 12

Inhibiciones: -



NORMATIVA

Desde esta sección, se desempeña, entre otros cometidos, el de asesoramiento jurídico en la elaboración de la normativa legal en materia de consumo, tanto en el propio INCOEX como en sus Servicios Territoriales situados en Badajoz y Cáceres. Asimismo, participa en la coordinación, revisión y/o elaboración de encargos, convenios, contratos o de cualquier otra publicación de carácter o con contenido normativo (informes...), así como la incoación de procedimientos administrativos, recursos, convocatorias de subvenciones... Además, gestiona las consultas jurídico-normativas que se formulan al INCOEX en materia de consumo, e informa de los contenidos del apartado de normativa del portal web del Instituto de Consumo de Extremadura.

Durante el año 2020, en esta sección se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

Actividad normativa:

Estudio y redacción del borrador y documentación preceptiva para la tramitación del Decreto sobre intermediación en el crédito inmobiliario.

Procedimiento sancionador

Instrucción de procedimientos sancionadores: 13

Resolución de recursos administrativos: 70

Colaboración expedientes sancionadores con Servicios territoriales: 3

Actuaciones previas: 1

Actividad consultiva.

Apoyo a Gestión Económica en la tramitación económica y administrativa de expedientes y contratos: 75.

Consultas sobre infracciones: 55.

Asesoramiento a Territoriales: 25.

Procedimiento de cambio de miembros del Consejo Extremeño de Consumidores: 2

Remisión de informes y expedientes judiciales: 5

Colaboración con el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor:

Convocatoria para la cobertura de plazas de asesores jurídicos

Convocatoria para la cobertura de plazas de técnico de laboratorio

Asistencia a reuniones de la Comisión Ejecutiva

Secretaría de la reunión del Consejo de Administración

Informes:

Defensor del Pueblo: 1.

Quejas y sugerencias: 1

Tribunal de cuentas: 5

Subvenciones:

Procedimiento de concesión y comprobación de subvenciones nominativas:

Asociaciones de consumidores de Extremadura. 4

Revocaciones y reintegros de subvenciones: 2

Investigación/Becas:

Resolución concesión becas convocadas mediante Orden de 26 de noviembre de 2018 por la que se aprueba la convocatoria de dos becas de especialización, formación y

perfeccionamiento de personal de investigación en diversos ámbitos de la protección de los consumidores en Extremadura, para el año 2019.

Prorroga becas convocadas mediante Orden de 26 de noviembre de 2018.

Transferencias de crédito:

Transferencia global al Consorcio Extremeño de información al Consumidor.

Transferencia específica para la tramitación del Convenio para la prestación del servicio en materia de seguridad de los juguetes.

Transferencia global al Consejo Extremeño de los Consumidores

Encargos a medios propios.

Actuaciones de comprobación y finalización del encargo del Laboratorio de juguetes del Instituto de Consumo de Extremadura.

Contratación pública:

Contratos menores: 19

Contratos derivados de acuerdo marco: 6

Contrato abierto: 1

Otras resoluciones y actuaciones:

Expedientes de medidas de reacción de productos inseguros en relación con las campañas de control de mercado de mascarillas higiénicas y FPP2.

Asistencia a reuniones para la planificación de la reorganización de edificios administrativos de Mérida.

Asistencia a reuniones de órganos colegiados en representación del Instituto de Consumo de Extremadura: Consejo de salud, Consejo de Juventud, Consejo de Comercio, Consejo de Turismo.

*SECCIÓN DE
INFORMACIÓN,
FORMACIÓN Y
EDUCACIÓN*

1. PRESUPUESTO PARA EL AÑO 2020 EN MATERIA DE SUBVENCIONES Y/O AYUDAS EN MATERIA DE CONSUMO.

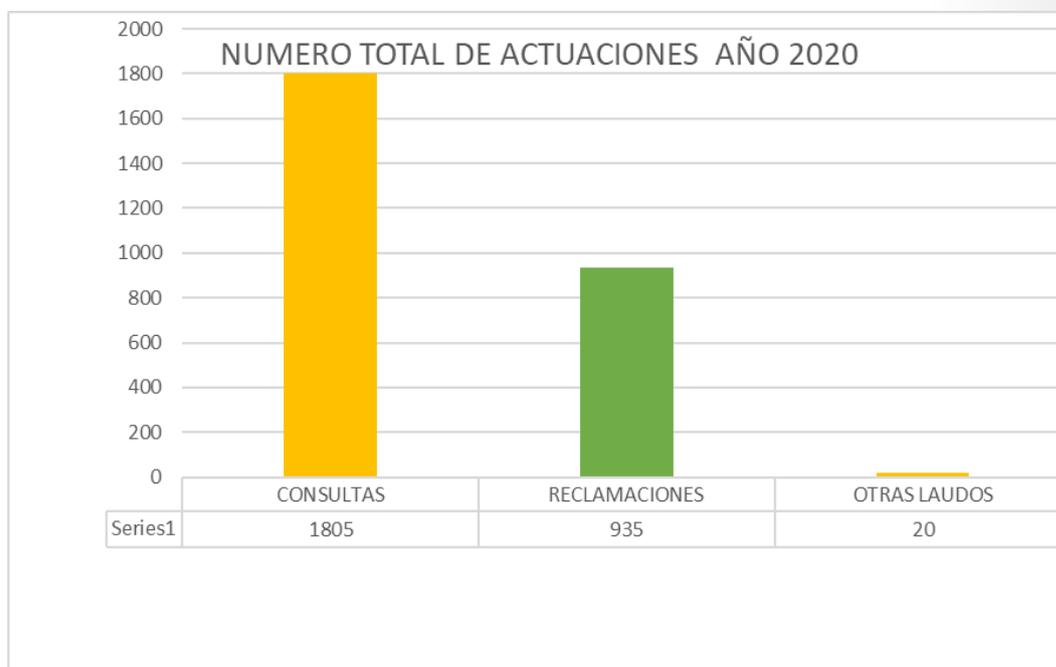
A) Apoyo a las OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)

En el año 2020, con esta denominación no se destina ninguna cantidad en los presupuestos de la Junta de Extremadura.

En cuanto al resultado de los datos sobre consultas y reclamaciones, según estadillos trimestrales que algunas Oficinas Municipales de Información al Consumidores, continúan mandando, a pesar de no recibir aportación económica del INCOEX, con las que se mantienen cooperación laboral. Han sido tres OMIC concretamente (hasta la fecha de este informe) todas pertenecientes a la provincia de Badajoz, observamos según resultados, que se han realizado un total de 2.760 actuaciones.

Los datos reflejados en los siguientes gráficos estadísticos, han sido extrapolados del sumatorio de los estadillos trimestrales, que algunas Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) han enviado al INCOEX, tales como: Don Benito, Mérida, Mancomunidad de la Serena (Castuera). siguientes:

Según la distribución geográfica de las diferentes OMICs participantes, 3 son de la provincia de Badajoz y ninguna de Cáceres.



En el cuadro siguiente, se observa la distribución porcentual de las actuaciones desarrolladas por estas las OMICs en función del género de las personas atendidas. Como podrá observarse el número de actuaciones es distinto al resultado anteriormente apuntado, eso se debe a que una de las OMIC, en los estadillos trimestrales no desglosa el número de mujeres y hombres a los que atienden.



B) Apoyo a las ESCUELAS MUNICIPALES PERMANENTES DE CONSUMO

En el año 2020, en los presupuestos de la Junta de Extremadura con esta denominación no se destina ninguna cantidad en los superproyectos destinados a estas entidades municipales. No envían ningún tipo de datos, aunque continúan con su labor profesional algunas de ellas.

C) Apoyo a las ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Se ha destinado para el año 2020, en los presupuestos de la Junta de Extremadura para las Asociaciones de Consumidores de la región como son:

U.C.E.: 94.350 EUROS, ACUEX: 24.075 EUROS, FEACCU: 63.775 EUROS, ADICAE: 67.800 EUROS

Entre las cuatro asociaciones suman una cantidad total de 250.000 euros.

D) CONSEJO EXTREMEÑO DE LOS CONSUMIDORES

Se ha transferido una cantidad global para el año 2020, en los presupuestos de la Junta de Extremadura por un total de 5.000 euros, para el desarrollo de sus actuaciones.

E) CONCURSO ESCOLAR CONSUMÓPOLIS

Se destina para el año 2020, en los presupuestos de la Junta de Extremadura un total de 4.334 euros.

2. ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

2.1) ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN

Durante el año 2020 se han divulgado a los profesionales de consumo, diferentes informaciones relacionadas con distintos temas relacionados con el consumo profesionales, no solo del INCOEX, sino de otras entidades, la variedad de informativa ha ido desde destacadas noticias relacionadas con la pandemia sanitaria del COVID-19 a actividades como cursos, notas informativas generales, concretas sobre DENTIX, autos, resoluciones, decretos, noticias relevantes etc. Diferentes temas relacionados con consumo y actualizaciones de la situación de determinadas materias que afectan a diversos colectivos, así como la extrapolación de noticias de los boletines informativos tanto nacionales como europeos.

Entre las diferentes entidades a las que se les ha remitido información, vía e-mail, podemos destacar a las que siguen, CEIC, CEC, CONSUMO, EAP, OMIC Y EMPC, INCOEX de Badajoz, Cáceres y Mérida, los diferentes emails realizados han sido un total de 299 que multiplicado por los diferentes profesionales que componen cada uno de los grupos anteriormente mencionados hacen un total de 47.840 comunicaciones.

Durante el año 2020 en nuestra Comunidad Autónoma se han realizado las campañas informativas conjuntamente realizadas con la Dirección General de Consumo de Subdirección General de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo del Ministerio de Consumo.

CAMPAÑA INFORMATIVA DE NAVIDAD

Abarca la temporalidad desde finales de diciembre de 2019 a principios de 2020. Con el lema y la siguiente imagen:



**CAMPAÑA DIVULGATIVA DEL DÍA 15 DE MARZO:
DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LA PERSONA CONSUMIDORA**



**DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LA PERSONA CONSUMIDORA:
“UN CONSUMIDOR INFORMADO ES UN CONSUMIDOR PODEROSO:
ESTOS SON SUS DERECHOS”**

CAMPAÑA INFORMATIVA PARA LA ÉPOCA ESTIVAL

RECUERDOS INOLVIDABLES

Se trata de una campaña, realizada junto con el Ministerio para la Transición Ecológica, con el objetivo de promocionar el uso responsable de mascarillas, tanto en lo referente a la compra de mascarillas reutilizables como el adecuado reciclaje de las desechables.

El enlace es el siguiente:

<https://wetransfer.com/downloads/803859642a9c4f5630bfeafc78e0f0cf20200729123449/c6b84a>

IMPOSIBLE PONER IMÁGENES PARCE SER QUE EN EL KIT QUE ME MANDARON Y QUE SE REENVÍO PARA SU PUBLICACIÓN EN LA WEB DEL INCOEX HA SUFRIDO ALGÚN DAÑO

CAMPAÑA INFORMATIVA PARA LA ÉPOCA DE LAS COMPRAS ANTICIPADAS DE NAVIDAD



“SUS DERECHOS, NUESTROS CONSEJOS”

Los cambios que incorporamos a nuestras costumbres, las campañas de publicidad y las ventajas de anticipar las compras navideñas, hacen que estas nuevas campañas sean tentadoras para aprovechar las ofertas de estos días, pero debemos hacerlo siempre de un modo responsable

CAMPAÑA INFORMATIVA DICIEMBRE 2020

SOBRE CLÁUSULAS ABUSIVAS

 **¿Firmaste una hipoteca con cláusulas abusivas?**

EL PLAZO DE RECLAMACIÓN
DE LA DEVOLUCIÓN DE LOS GASTOS ACABA EL 21 DE ENERO DE 2021 EN LA MAYORÍA DE CASOS.
21
ENERO

¿Qué gastos se pueden reclamar?

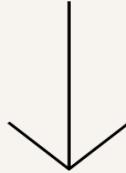
- Los gastos de gestoría
- Los gastos de notaría
- El impuesto AJD (en hipotecas posteriores al 10 de noviembre del 2018)
- Los gastos de registro
- La comisión de apertura (en algunos casos)

¿Cómo se pueden reclamar?

PASO 1
Reúne toda la documentación necesaria según tu caso

PASO 2
Presenta una reclamación en el Servicio de Atención al Cliente de la entidad financiera

¿Qué gastos se pueden reclamar?



Los gastos de gestoría



Los gastos de notaría



Los gastos de registro



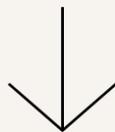
El impuesto AJD (en hipotecas posteriores al 10 de noviembre del 2018)



La comisión de apertura (en algunos casos)



¿Cómo se pueden reclamar?



PASO

1

Reúne toda la documentación necesaria según tu caso.

PASO

2

Presenta una reclamación en el Servicio de Atención al Cliente de la entidad financiera.



MINISTERIO
DE CONSUMO

¿Firmaste una hipoteca con **cláusulas** **abusivas**?





21
ENERO

EL PLAZO DE RECLAMACIÓN

DE LA DEVOLUCIÓN DE
LOS GASTOS ACABA
EL 21 DE ENERO DE 2021
EN LA MAYORÍA
DE CASOS.



MINISTERIO
DE CONSUMO

CAMPAÑA INFORMATIVA DE NAVIDAD 2020-2021

Abarca la temporalidad desde diciembre de 2020 a principios de 2021.

Relacionados con las compras de navidad y el uso de las mascarillas, las compras on-line y consejos de la campaña a nivel europeo sobre los juguetes.

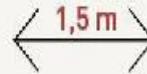
Medidas de seguridad para tus compras presenciales

1



Utiliza siempre mascarilla

2



Mantén al menos 1,5 m de distancia con otras personas

3



Lávate las manos con frecuencia

4



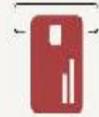
Evita tocarte los ojos, la nariz y la boca

5



Evita aglomeraciones y utiliza el comercio de proximidad

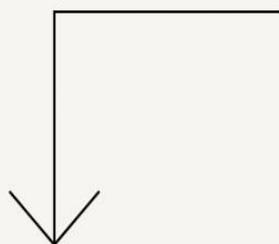
6



Si dispones de tarjeta paga con ella. Así reduces el contacto físico



Medidas de seguridad para tus compras *online*



1



Utiliza siempre webs oficiales. Aquellas que comienzan por "https" y no "http" son más seguras

2



Comprueba que la web ofrece información clara sobre las características del producto, gastos de envío y costes adicionales, plazos de entrega, modalidades de pago...

3



Busca opiniones de otros usuarios para conocer su experiencia con esa tienda *online*

4



Compra desde dispositivos y redes seguras

5



Recuerda que siempre tienes 14 días para desistir de una compra sin dar explicaciones

¿Compra juguetes online? ¡Que nada estropee la **DIVERSIÓN!**



✓ **AVERIGUAR:** ✓ **COMPRENDER:** ✓ **NOTIFICAR:**

Busque información sobre el vendedor. Compruebe que el juguete no está prohibido ni retirado.

Tenga en cuenta las advertencias de seguridad, la información, las etiquetas y la edad recomendada.

Comunique los problemas de seguridad y, si es posible, registre el juguete.

Más información en: oe.cd/toys



2.2) ACTIVIDADES FORMATIVAS

En relación con las **acciones formativas** realizadas durante este año 2020 tenemos que hacer una enumeración por los distintos niveles administrativos que se han realizado, organizado, desarrollado, coordinado y subvencionado:

1. Por la Escuela de Administración Pública de Extremadura (Autonómica), se solicitaron actividades que no fueron seleccionadas por esta entidad y por lo tanto no se ha realizado ninguna actividad.
2. A través de la Dirección General de Consumo del Ministerio Consumo, las actividades formativas en la modalidad presencial solicitadas no han podido realizarse debido a la situación de pandemia del Covid-19.
3. Por el Instituto de Consumo de Extremadura INCOEX, ningún curso realizado.
4. Consejo Extremeño de los Consumidores (CEC- INCOEX) ninguna jornada.

5. A través de la Escuela de Ciencias de la Salud y Atención Sociosanitaria. (Consejería de Sanidad y Servicios Sociales de la Junta de Extremadura), se solicitaron dos actividades formativas y se ha realizado un curso de forma on-line en el mes de noviembre.

A) Escuela de Administración Pública de Extremadura (EAPEX)

Ninguna actividad.

B) Dirección General de Consumo (Ministerio de Consumo - Secretaria General de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo).

Ninguna actividad.

C) Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX)

Ninguna actividad.

D) Consejo Extremeño de los Consumidores (INCOEX)

Ninguna actividad.

E) Escuela de Ciencias de la Salud y Atención Sociosanitarias (ECSAS)

En relación con la ECSAS, el INCOEX se ha realizado el curso que se detalla a continuación:

- Curso “Actos y prácticas de competencia desleal. Incidencia en el ámbito de salud”

Realizado en Mérida en formato on-line, en el mes de noviembre de 2020 y al que se inscribieron 24 alumnos.

2.3) Actividades de Educación

CONCURSO ESCOLAR SOBRE CONSUMO RESPONSABLE: CONSUMÓPOLIS



Otro año más la Dirección General de Consumo de Subdirección General de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo del Ministerio de Consumo junto

con las Direcciones Generales de las Comunidades Autónomas y por ende, la Comunidad Autónoma de Extremadura ha participado en la organización conjunta del Juego - Concurso Escolar 2019-2020 sobre consumo responsable, Consumópolis15.

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

En nuestra Comunidad Autónoma de Extremadura, la participación ha sido en alguno de los tres niveles de participación que a continuación se señalan:

Nivel I: 5º y 6º curso de Educación Primaria

Nivel II: 1º y 2º curso de Educación Secundaria Obligatoria

Nivel III: 3º y 4º curso de Educación Secundaria Obligatoria

El lema de esta décimo quinta edición ha sido:

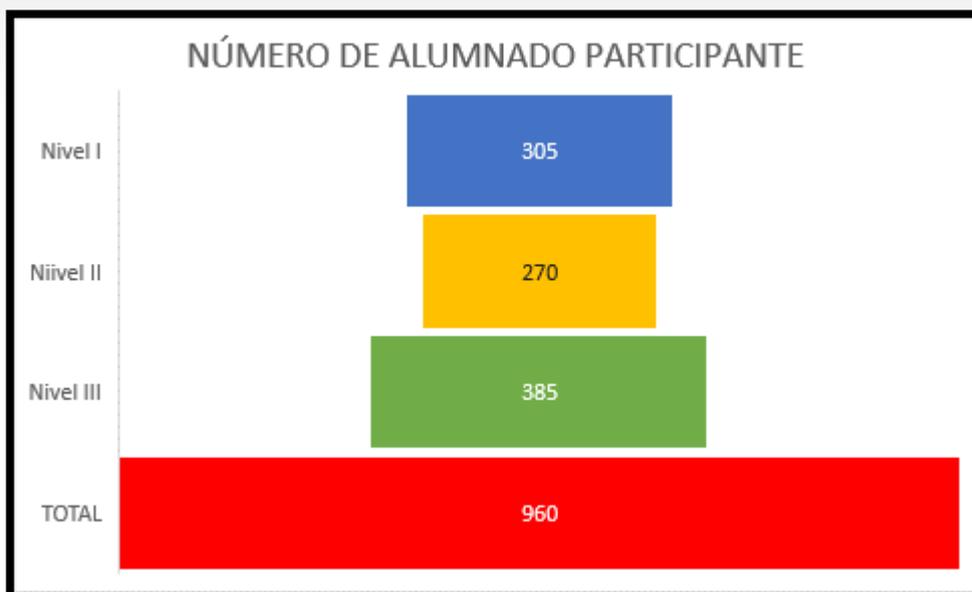
“TUS ACTOS DE CONSUMO PUEDEN CAMBIAR EL MUNDO ¿CÓMO LO HARÍAS TÚ?”

Los equipos participantes inscritos a nivel Autonómico, en la primera parte y única del concurso, puesto que debido a la crisis sanitaria generada por situación de la pandemia del Covid-19 no ha tenido la segunda parte que correspondería con el trabajo en grupo de los equipos. Resultando al final anulado el concurso, tanto a nivel nacional como en nuestra Comunidad Autónoma de Extremadura, por lo que la previsión de premios no se ha visto resuelta.

El número de equipos, de la Comunidad Autónoma de Extremadura, participantes ha sido un total de 192 equipos lo que significan que están participando 960 alumnos en los tres niveles de participación con sus correspondientes profesores coordinadores uno por cada equipo, serían 192.

Se han registrados 192 equipos extremeños, lo que significa que han participado alumnos en los siguientes niveles de participación:

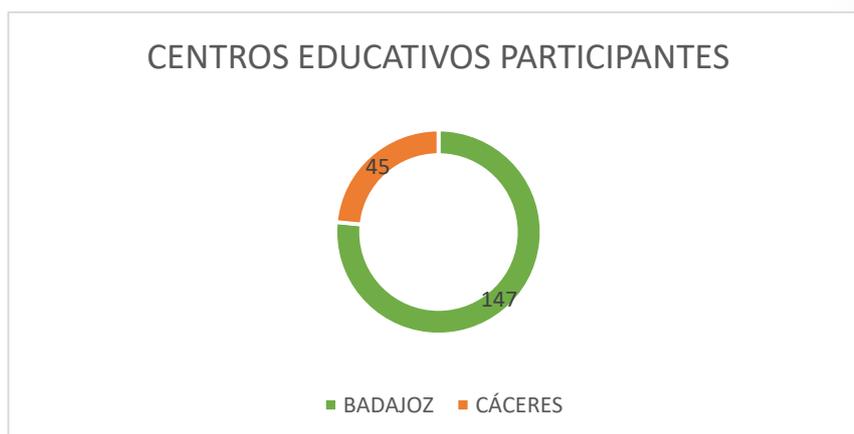
- **Nivel 1 (5º- 6º curso Educación Primaria): 61 equipos**
- Nivel 2 (1º- 2º ESO): equipos: 54 equipos
- Nivel 3 (3º-4º ESO): equipos: 77 equipos



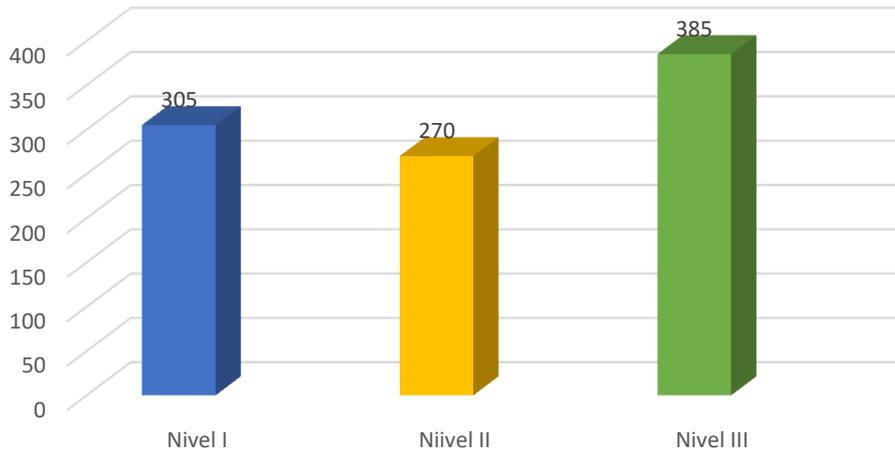
El resultado de participación según la provincia de los centros educativos correspondientes y sus equipos participantes ha resultado de la siguiente forma:

Provincia de Badajoz: 147 equipos, que hacen un total de 735 alumnos participantes, pertenecientes a 147 centros educativos y coordinados por 147 profesores.

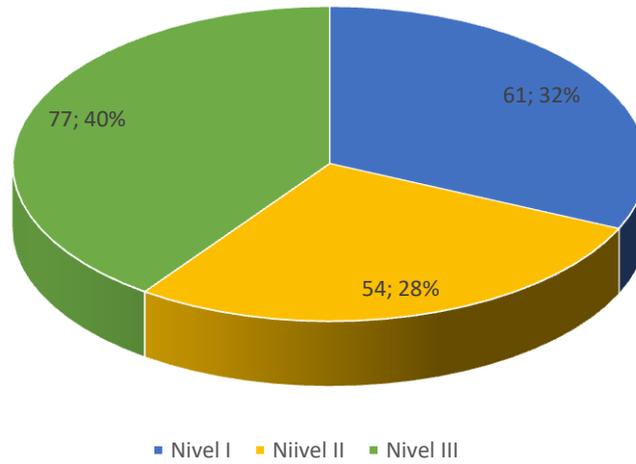
Provincia de Cáceres: 45 equipos que hacen un total de 225 alumnos participantes, pertenecientes a 45 centros educativos y coordinados también por 45 profesores.



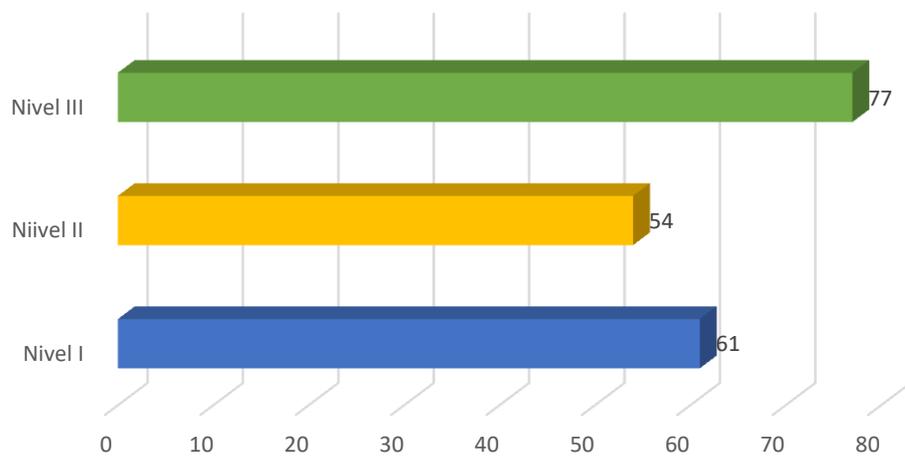
NÚMERO DE ALUMNADO PARTICIPANTE



EQUIPOS PARTICIPANTES



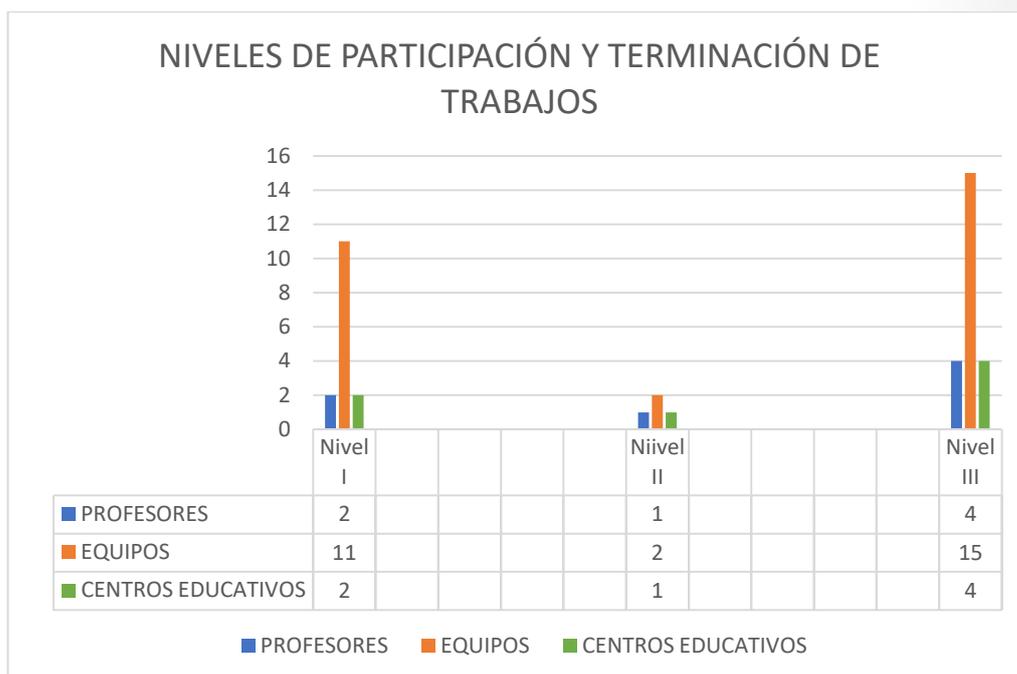
PROFESORES COORDINADORES



Por último, finalizan los siguientes equipos correspondientes a los niveles siguientes:

- **Nivel 1 (5º- 6º curso Educación Primaria): 11 equipos**
- Nivel 2 (1º- 2º ESO): 2 equipos
- Nivel 3 (3º-4º ESO): 15 equipos

Al repetirse los centros educativos de procedencia de los diferentes equipos participantes, también se repiten los profesores por lo que el resultado final lo podemos observar en la gráfica que a continuación veremos.

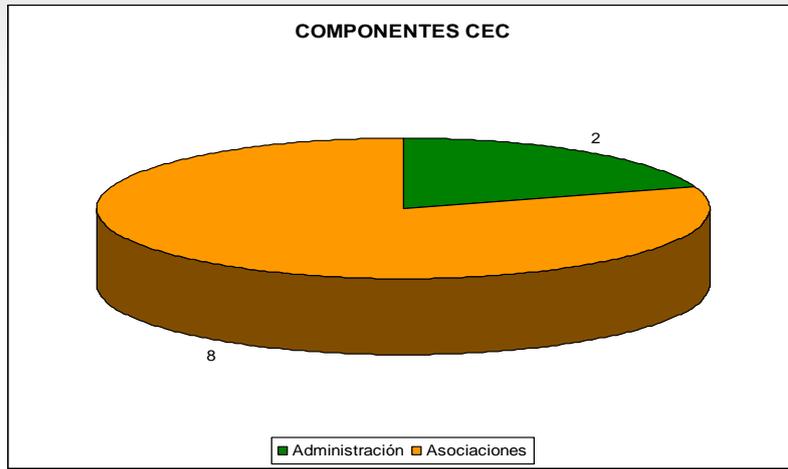


3. CONSEJO EXTREMEÑO DE LOS CONSUMIDORES (CEC)

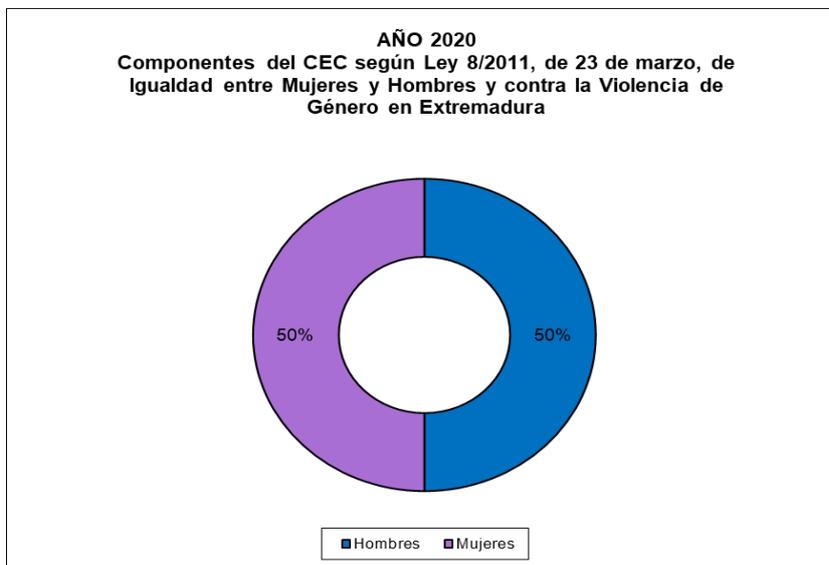
Desde la Secretaría del Consejo Extremeño de los Consumidores se describe resumidamente el CEC en cuanto, a sus integrantes, funcionamiento y realización de diferentes actuaciones que se representarán a través de las imágenes gráficas que siguen a continuación y que corresponden al año 2020.

El número total de componentes del CEC son 10 personas: Una Presidenta, una Secretaria y ocho Vocales.

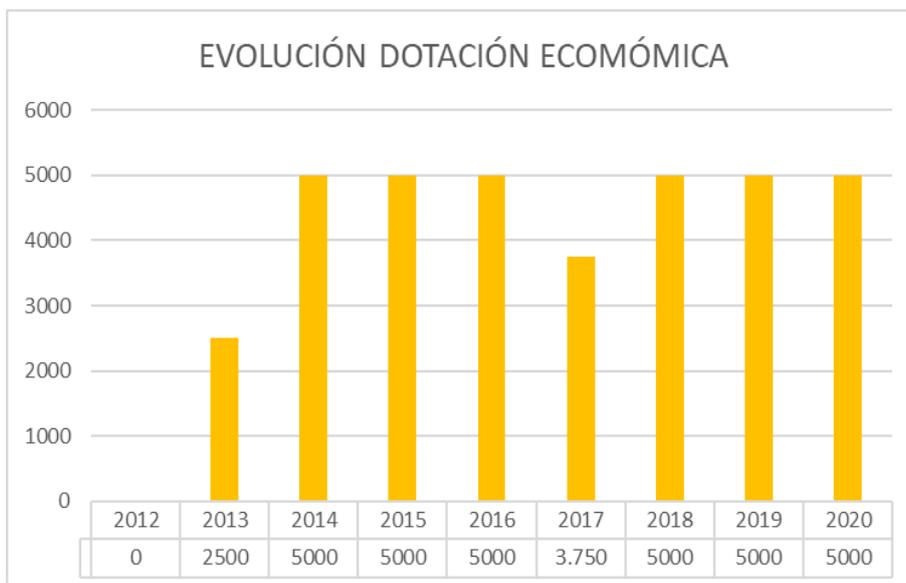
En el siguiente cuadro se refleja la procedencia de los integrantes del Consejo Extremeño de los Consumidores.



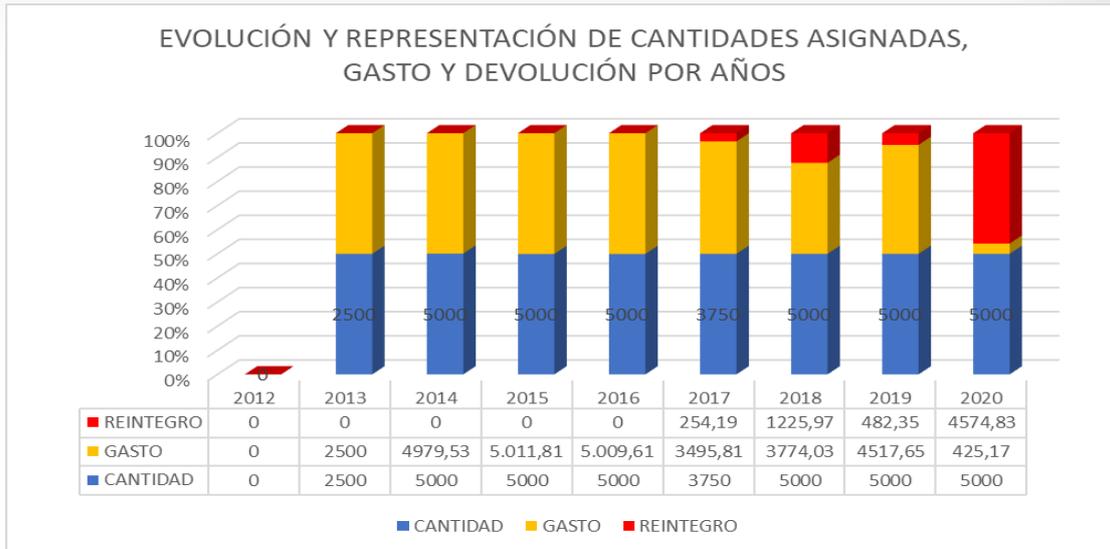
A continuación en el siguiente cuadro, se refleja la distribución de los componentes según género masculino y femenino, se observa la distribución equitativa del 50%.



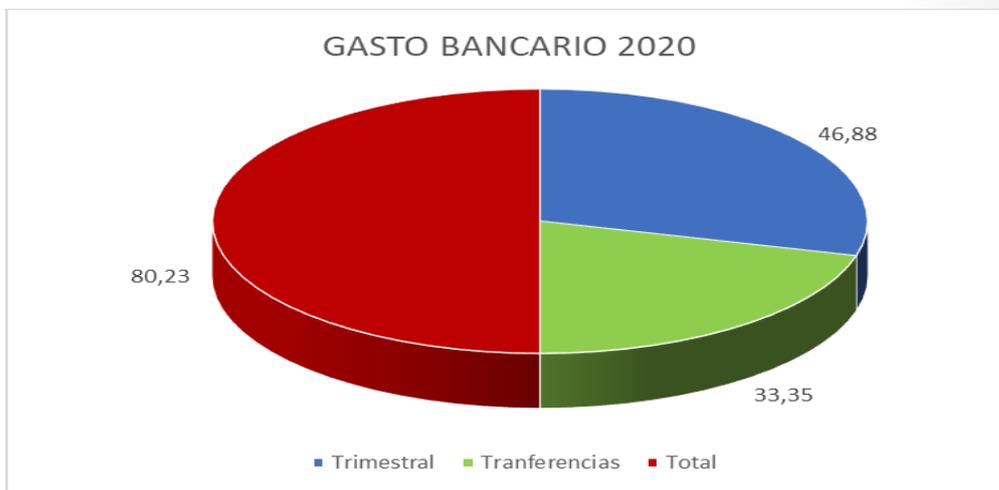
Después de ver los componentes del CEC en los anteriores gráficos en los que siguen, observaremos la evolución de la dotación económica a lo largo de estos nueve años.



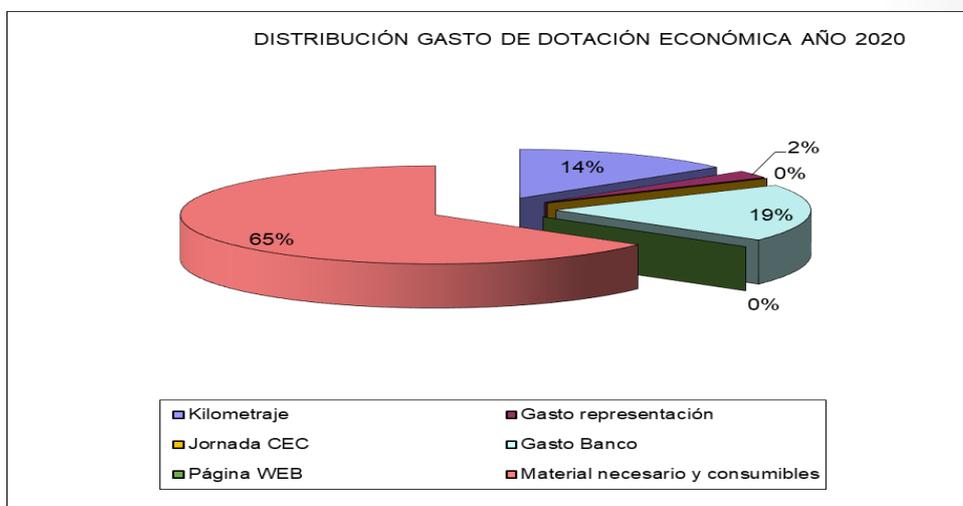
El siguiente gráfico refleja las cantidades asignadas, el gasto, reintegro y su evolución, por la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales para el funcionamiento del CEC.

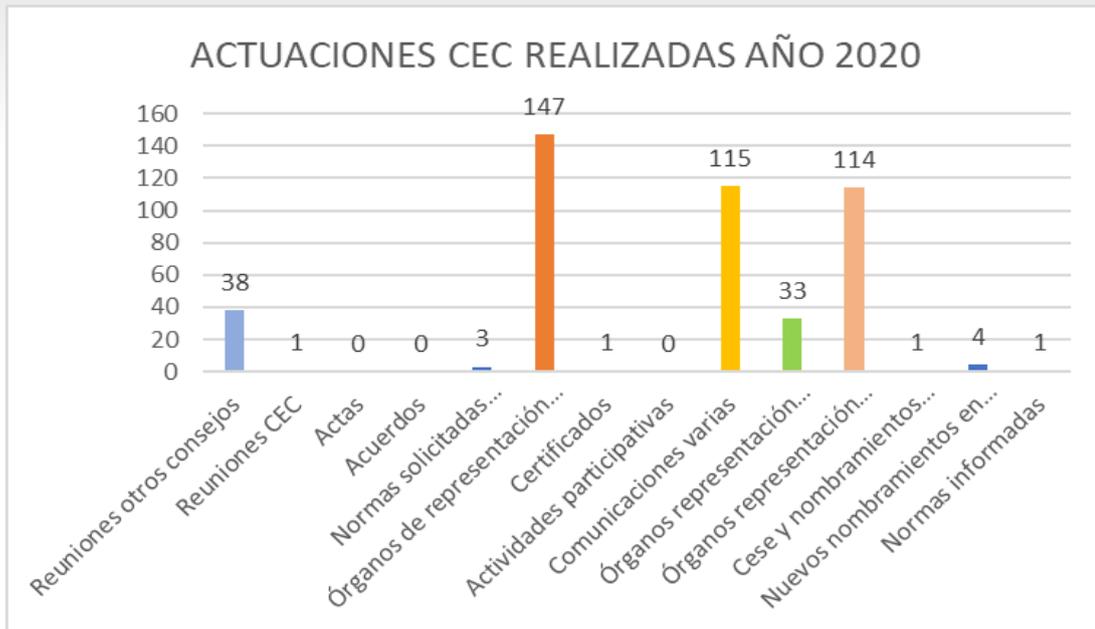


En el siguiente cuadro podemos ver el gasto bancario total y tipo de gasto realizado.



En el cuadro siguiente observaremos el reparto del gasto de la Transferencia Global Asignada para el año 2020, gasto que asciende a un total de **425,17 €**





El grafico anterior, hace referencia al número de órganos de representación, actuaciones realizadas y funciones del CEC durante el año 2020

Y por último podemos concluir por todo lo descrito y reflejado en estos gráficos, como la actual pandemia sanitaria del COVID-19, está influyendo y determinando considerablemente la merma de actividades y actuaciones en relación con el Consejo Extremeño de Consumidores.

*CONSORCIO
EXTREMEÑO DE
INFORMACIÓN AL
CONSUMIDOR*

Del total de más de 6.671 expedientes, la mediación en consumo ahorró 922.811,67 € a los consumidores extremeños en 2020.

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, órgano dependiente del INCOEX, tramitó el pasado año un total de **6.671 expedientes** en materia de consumo, con una estimación económica de **1.657.274,51€**, y cuya mediación supuso un ahorro directo de **922.811,67 €**, alcanzando un índice de acuerdo amistoso superior al **83%**.

Del total de expedientes tramitados, **4.083** corresponden a **reclamaciones** y **2.588** a **consultas**. Se ha producido un **incremento de expedientes** respecto al año anterior, reflejando el afianzamiento y punto de referencia en el que se ha convertido este servicio entre los consumidores/usuarios extremeños, así como el conocimiento de sus derechos y deberes. Este hecho viene motivado por la **declaración del inicio del Estado de Alarma** y la incertidumbre de la población en cuanto a numerosos sectores de consumo, tales como las cancelaciones de viajes combinados, vuelos y eventos; interrupción de plazos para la devolución de los productos comprados por cualquier modalidad; además de cualquier otro acto de consumo que se viera afectado por esta situación extraordinaria.

Como sector más reclamado se sigue manteniendo **telecomunicaciones con 1.515 expedientes**, seguido de **energía con 806 (↑ 8%)**, **construcción-reparación de viviendas con 742, (↑56%)**, **servicios bancarios con 525, (↑78%)**, **agencias de viajes con 473, (↑675%)** y **comercio electrónico con 300, (↑154%)**. Hay que destacar estos dos últimos sectores por su desorbitado incremento motivado por la pandemia y sus consecuencias, como fueron la cancelación de viajes ya concertados y el cambio de hábitos de compra online debido a las restricciones aprobadas.

Junto al servicio de atención directa al consumidor, contamos con el de **formación e información** del consumidor, con una reducción de actuaciones cercana al 36%, respecto al año anterior, motivada por la declaración del Estado de Alarma en el

primer trimestre de 2020, hecho que supuso el cese de las actuaciones de formación e información presenciales ya planificadas. Las materias de formación e información más demandadas han sido **“Noticiero de consumo”** y **“COVID-19”**, reflejo de la actualidad y de la situación de incertidumbre por parte de los consumidores durante este período; información sobre cómo presentar una reclamación o realizar una consulta en esta situación extraordinaria; derechos de los consumidores y usuarios ante la situación generada por la COVID-19; prácticas desleales; medidas de apoyo a colectivos vulnerables; medidas de protección en sectores de gas y electricidad; moratoria hipotecaria; recibos ya abonados en contratos de tracto sucesivo; velatorios y ceremonias fúnebres; cancelación de viajes o eventos ya contratados; interrupción de plazos en compras online o presencial; interrupción de plazos administrativos, así como cualquier acto relevante en ese momento.

En cuanto a la **evolución del Consorcio**, destacar que, en diciembre del año pasado, se inicia la prestación del servicio de manera presencial y por tanto la **ampliación del mismo en 10 nuevas mancomunidades**, atendiendo a una **población directa de 749.886 habitantes, principalmente a los colectivos vulnerables de especial protección**.

Además de la incorporación del **Laboratorio de Control de Calidad**, como una apuesta firme de referencia tanto nacional como internacional en cuanto a seguridad de juguetes se refiere.

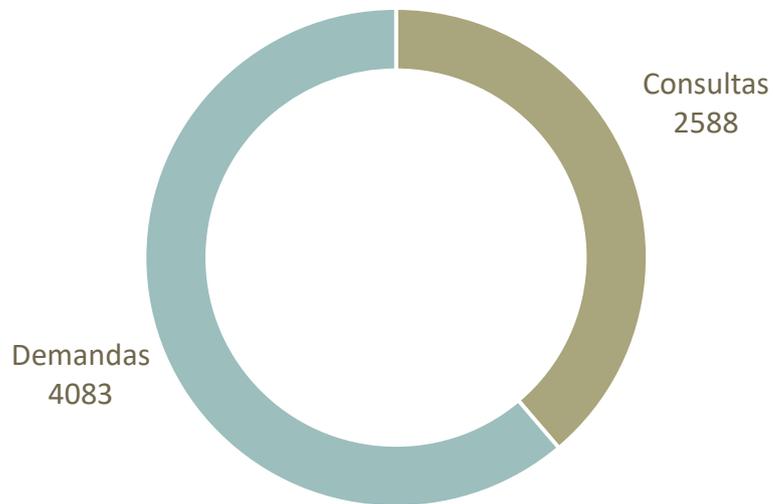
 Propuesta de Planificación Anual 2020					
enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
GERENCIA	ESTATUTO DE LOS CONSUMIDORES DE EXTREMADURA (CMC LA SERENA-VEGAS-ALTAS)	CONMEMORACIÓN DEL DM DCHOS CONSUMIDORES. (GERENCIA)	COMPRAVENTA DE VEHÍCULOS DE SEGUNDA MANO. (CMC TENTUDIA)	SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA. (CMC TAJO SALOR)	SEGUROS (ESPECIAL SEGUROS DE DISPOSITIVOS MÓVILES). (CMC-VEGAS BAJAS)
GERENCIA	GERENCIA	CMC LA SERENA-VEGAS ALTAS	GERENCIA	CMC TENTUDIA	CMC TAJO SALOR
julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
GAFAS DE SOL. (CMC GUADIANA)		CONTRATACION DE LAS PAGINAS WEB DE INTERMEDIACIÓN DE SERVICIOS (CMC S-SUROESTE) 2ª EDICIÓN CONCURSO DE DIBUJO INFANTIL	CONMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES. 10ª Edición de <i>Jornadas de Mayores</i> (GERENCIA)	TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMOVILES. (CMC VALLE ALAGÓN)	9ª EDICIÓN CONCURSO DE MOTIVO NAVIDEÑO DE MATERIAL DE DESECHO. (GERENCIA)
CMC VEGAS BAJAS	CMC GUADIANA	GERENCIA	CMC SIERRA SUROESTE	GERENCIA	CMC VALLE ALAGÓN

Propuesta Planificación Anual 2021

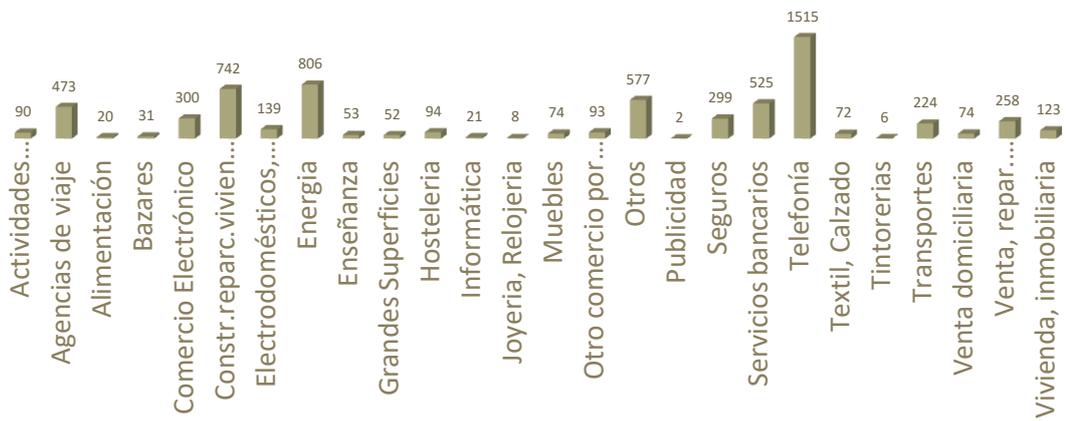
enero		febrero		marzo		abril		mayo		junio	
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
	AMPLIACIÓN OFICINAS CONSORCIO PREMIOS 2ª EDICIÓN CONCURSO DE DIBUJO INFANTIL	COMMEMORACIÓN DEL DM DCHOS CONSUMIDORES 15M (publicación trípticos materias y consejos básicos)	COMPRA SEGURA EN INTERNET	COMPRAVENTA DE VEHÍCULOS DE SEGUNDA MANO. TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	ACTUALIDAD BANCARIA (fraudes, revolving, comisiones, etc.) SEGURIDAD DE PRODUCTOS ACUÁTICOS						
julio		agosto		septiembre		octubre		noviembre		diciembre	
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
VIAJES COMBINADOS (vacaciones, alquiler apartamentos, etc.)		3ª EDICIÓN CONCURSO DE DIBUJO INFANTIL (Calendario 2022)	COMMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES 1 OCTUBRE RECOMENDACIONES DE ELECTRICIDAD, GAS Y OTROS SUMINISTROS	CÓMO ESTAR INFORMADOS EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES	SEGURIDAD DE JUEGOS Y JUGUETES						

DATOS GENERALES 2020

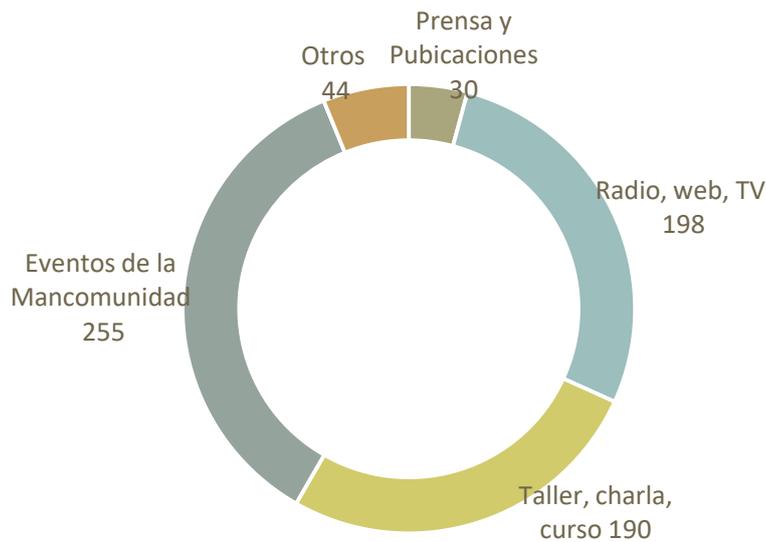
ATENCIÓN GENERAL CONSORCIO



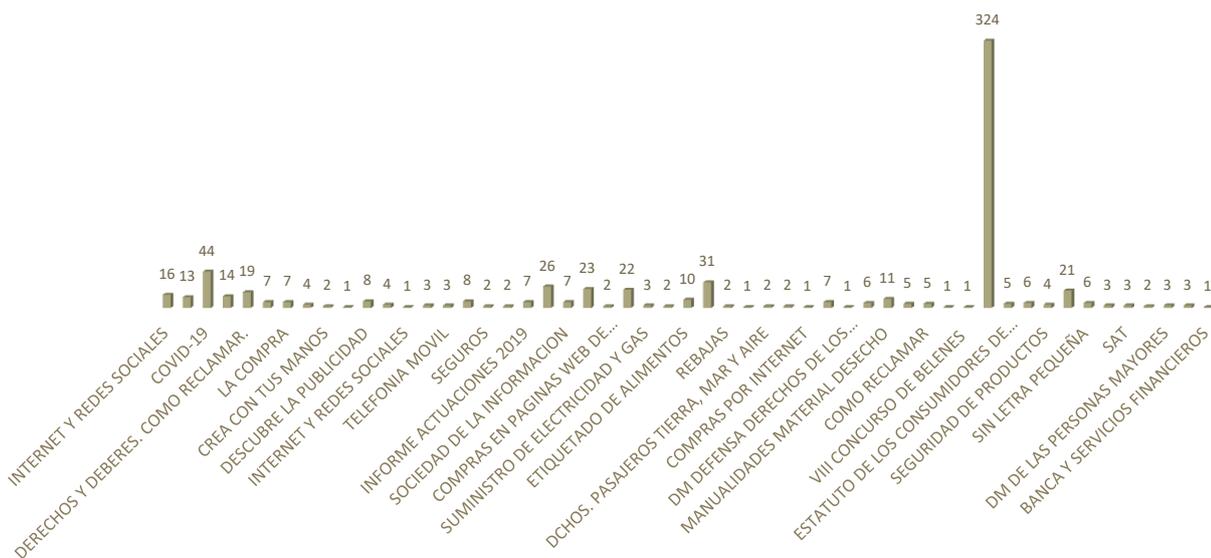
MATERIAS ATENCIÓN GENERAL



ACTUACIONES FORMACION GENERAL



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION GENERAL



Para ver el informe completo:

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/ceic-informe-anual-2020/>



COMUNICACIÓN y RRSS

"Sin letra pequeña"

Desde este programa de radio que se emite semanalmente en Canal Extremadura Radio, el INCOEX, pretende acercarse una vez más a los consumidores extremeños. A través de actuaciones emitidas por los distintos programas y medios de las cadenas autonómicas (Televisión o Radio), quiere fomentar la información de los consumidores en temas de actualidad en materia de consumo.

Así, desde aquí el usuario, puede consultar las entrevistas, colaboraciones, etc., que el INCOEX está llevando a cabo en los medios de comunicación.



Programa de divulgación patrocinado por el Instituto de Consumo de Extremadura cuyo objetivo es fomentar el consumo responsable y resolver muchas de las dudas que surgen a los consumidores. Queremos que los extremeños tengan toda la información a la hora de consumir, sin dudas y sin letra pequeña. Es por esto colaboramos desde nuestro organismo en la grabación de entrevistas sobre cualquier tema de interés o actualidad en materia de consumo.

Relación de programas en 2020:

SIN LETRA PEQUEÑA (03/03/20) - En diciembre abrió sus puertas en Portugal, Capital do Natal, la realidad del parque temático no se correspondía a la publicidad que sus promotores hicieron. INCOEX ha recibido muchas reclamaciones y les hablamos de ello.

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-030320>

SIN LETRA PEQUEÑA (10/03/20) - Conocemos la hoja de ruta de INCOEX para garantizar nuestros derechos e informarnos a los consumidores en 2020.

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-100320>

SIN LETRA PEQUEÑA (17/03/2020) – Derechos de cancelaciones de viajes, de los vuelos, etc., al hilo del COVID-19.

<https://www.canalextramadura.es/audio/sin-letra-pequena-170320>

SIN LETRA PEQUEÑA (19/05/20) - En esta ocasión ayudaremos de la mano de INCOEX a ver qué mascarilla es la que más nos conviene llevar para estar protegidos.

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-190520>

SIN LETRA PEQUEÑA (16/06/2020)- Boletín Digital de información al consumidor.

<https://www.canalextramadura.es/audio/sin-letra-pequena-160620>

SIN LETRA PEQUEÑA (23/06/2020) - Encuesta sobre “Hábitos de compra y consumo durante el estado de alarma”.

<https://www.canalextramadura.es/audio/sin-letra-pequena-230620>

SIN LETRA PEQUEÑA (30/06/2020) – Hablamos de viajes combinados y billetes de avión. ¿Cuáles son nuestros derechos? ¿Han cambiado con respecto a antes de la pandemia?

<https://www.canalextramadura.es/audio/sin-letra-pequena-300620>

SIN LETRA PEQUEÑA (07/07/2020) – Tasa COVID.

<https://www.canalextramadura.es/audio/sin-letra-pequena-070720>

SIN LETRA PEQUEÑA (15/09/2020) – Servicios de Asistencia Técnica (SAT).

<https://www.canalextramadura.es/audio/sin-letra-pequena-150920>

SIN LETRA PEQUEÑA (22/09/2020) – Cláusulas abusivas en préstamos hipotecarios.

<https://www.canalextramadura.es/audio/sin-letra-pequena-220920>

SIN LETRA PEQUEÑA (29/09/20) - Comenzamos una serie de programas para analizar la Memoria anual del organismo. Por ejemplo, conoceremos cuántas reclamaciones hicimos los extremeños y qué materias son las más reclamadas.

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-290920>

SIN LETRA PEQUEÑA (06/10/20) - En el programa de hoy de 'SIN LETRA PEQUEÑA' vamos a abordar de la mano de INCOEX un procedimiento sancionador que han abierto a la web www.costomovil.es.

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-061020>

SIN LETRA PEQUEÑA (13/10/20) - Seguimos desgranando la Memoria 2019 y hablamos del Laboratorio.

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-131020>

Sin letra pequeña (20/10/20) - En el programa de hoy hablaremos de las actuaciones de control de mercado que se desarrollaron por parte de INCOEX en 2019, fueron unas 3.000.

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-201020>

SIN LETRA PEQUEÑA (27/10/2020) – Concurso de Dibujo “Y para tí, ¿Qué es el consumo responsable?”.

<https://www.canalextramadura.es/audio/sin-letra-pequena-271020>

SIN LETRA PEQUEÑA (03/11/2020) – Cambios en el Bono Social de la Electricidad.

<https://www.canalextramadura.es/audio/sin-letra-pequena-061020>

Sin letra pequeña (10/11/20) - Comenzamos abordando la problemática de DENTIX tras solicitar el concurso de acreedores. Consejos para los pacientes afectados.

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-101120>

SIN LETRA PEQUEÑA (17/11/2020) – Webs de intermediación de servicios.

<https://www.canalextramadura.es/audio/sin-letra-pequena-171120>

SIN LETRA PEQUEÑA (24/11/2020) – Incorporación de 10 Mancomunidades de Extremadura. Nuevos asesores en materia de Consumo.

<https://www.canalextramadura.es/audio/sin-letra-pequena-241120>

Sin letra pequeña (01/12/20) - En el programa de esta semana vamos a hablar del Laboratorio INCOEX, toda a una eminencia internacional evaluando los riesgos de juguetes. Retoma su andadura con más fuerza que nunca, con más personal y con objetivos de ir mejorando estadísticas.

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-011220>

SIN LETRA PEQUEÑA (08/12/20) - Derechos y deberes de los consumidores ante los periodos de rebajas. Consejos prácticos.

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-081220>

SIN LETRA PEQUEÑA (15/12/20) - Nuestros niños ya escriben la carta a Los Reyes Magos o Papá Noel y si la ilusión de los peques es lo más importante, más aún su seguridad. Daremos unos consejos para velar por ella.

<https://www.canalextramadura.es/a-la-carta/sin-letra-pequena/audios/sin-letra-pequena-151220>

Entorno Web y Redes Sociales.

Una página web es un documento electrónico adaptado para la World Wide Web que generalmente forma parte de un sitio web.

Así mismo, la tendencia orienta a que las páginas web no sean solo atractivas para los internautas, sino también optimizadas para buscadores a través del código fuente. Forzar esta doble función puede, sin embargo, crear conflictos respecto de la calidad del contenido.

Web Institucional

<https://saludextremadura.ses.es/incoex>

La finalidad de la Página Web del INCOEX, como cualquier otra página web, es difundir las actividades propias del Instituto entre los consumidores/usuarios, por ello lo más importante es llegar al mayor número posible de personas. Esto se puede medir a través de las visitas que recibe el sitio web.

Desde el año 2017 la web institucional del INCOEX cambió su URL y, a un diseño más actual y dinámico concordando con los colores institucionales del Manual de Identidad Corporativa y para seguir el estilo de otros portales incluidos en “Saludextremadura” perteneciente al Servicio Extremeño de Salud (SES). A su vez, durante 2020 surge la necesidad de adaptar la web en cuanto a la accesibilidad y así todos los apartados los contenidos se han ido adaptando a las necesidades reales de accesibilidad de los usuarios del portal de información del Instituto de Consumo de Extremadura, trabajo que se prolongará durante 2021.

Uno de estos apartados, quizás el que más uso se pueda hacer de la web del INCOEX, es el de *Noticias*. Esta sección está dividida en sub-apartados anuales que recogen las noticias publicadas por el Instituto de Consumo de Extremadura en dicho periodo de tiempo.

Redes sociales

En las redes sociales también el Consumo es responsabilidad de todos.

El Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX) se unió a estas redes sociales con el fin de abrir sus puertas al mayor número de ciudadanos posibles y poder acercar sus servicios de una forma más interactiva y eficaz.

<https://www.facebook.com/>

En la actualidad, el INCOEX se acerca a los 4000 seguidores en Facebook. En esta red, se publican todas las noticias referentes a consumo, tanto del propio INCOEX como del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor o aquellas que llegan de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y nutrición (AECOSAN).

Además de todos los actos y eventos (Concurso de Fotografía, Día Mundial del Consumidor, Jornadas de Mayores...) que se organizan desde aquí.

<https://twitter.com/incoex>

En cuanto a Twitter, el INCOEX utiliza su perfil en esta red, más como un medio de comunicación, donde se comparten hechos y noticias más centrados en el aspecto profesional, ya que Twitter es una red social basada en la promoción de los contenidos a través de su difusión y viralidad ilimitada.

Es por eso que utilizamos desde el INCOEX esta red para dar difusión a nuestras noticias y compartir las noticias de otros perfiles enfocados en materia de consumo.

El INCOEX, utiliza esta red para promocionar su actividad en materia de consumo, y que así puedan aumentar las visitas a su página web institucional.

Además, utiliza herramientas con el fin de crear campañas, determinando el tipo de público por características o por actividad, que en nuestro caso es cualquier tema relacionado con consumo (consumidor final, profesionales de consumo, formación, información, consultas, noticias...).

El INCOEX utiliza además Twitter Analytics, una herramienta que ofrece estadísticas sobre los tuits publicados, incluyendo cuántas personas ven o interactúan con cada mensaje. A su vez, esta herramienta muestra toda la información recogida de forma histórica, por lo que nos permite conocer las tendencias a lo largo del tiempo.

Memoria de Actividades 2020

Instituto de Consumo de Extremadura



Instituto de Consumo
de Extremadura