



Instituto de Consumo de Extremadura

Memoria de Actividades

AÑO 2024



Instituto de Consumo
de Extremadura

Índice

- Presupuestos de INCOEX
- Control de Mercado
- Junta Arbitral de Consumo
- Potestad Sancionadora y Normativa
- Sección de Información, Formación y Educación
- Consorcio Extremeño de Información al Consumidor





PRESUPUESTOS DEL INCOEX



Presupuestos de INCOEX

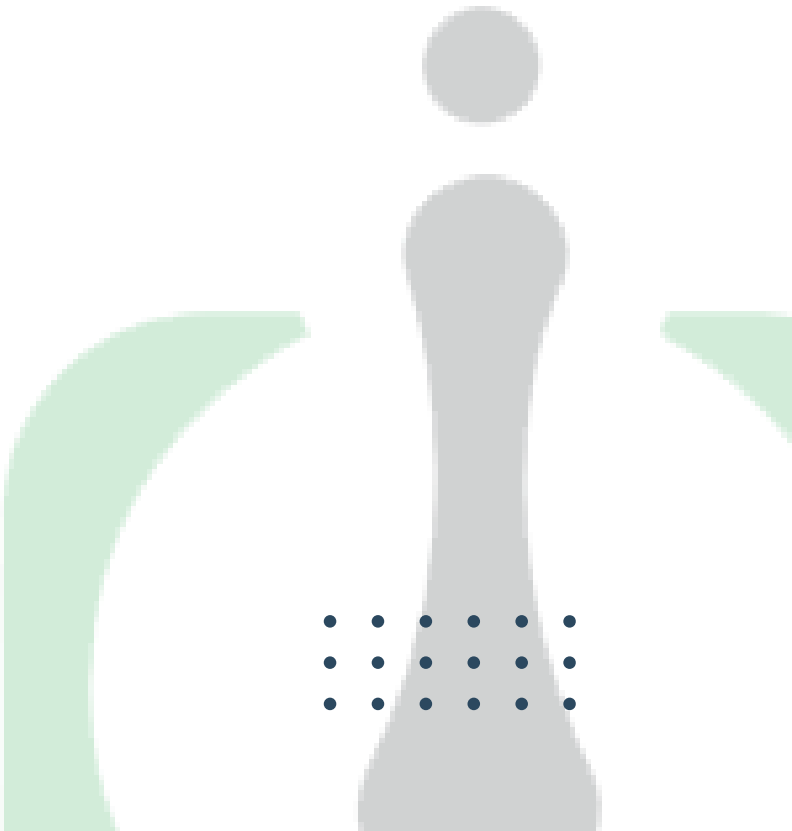
En este apartado se describen los fines de la entidad y la actividad o actividades a que se dedique, realizando una descripción específica de la actividad o actividades fundacionales o propias de la entidad, informando, entre otros aspectos, sobre los usuarios o beneficiarios de las mismas.

- 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

Presupuestos de INCOEX

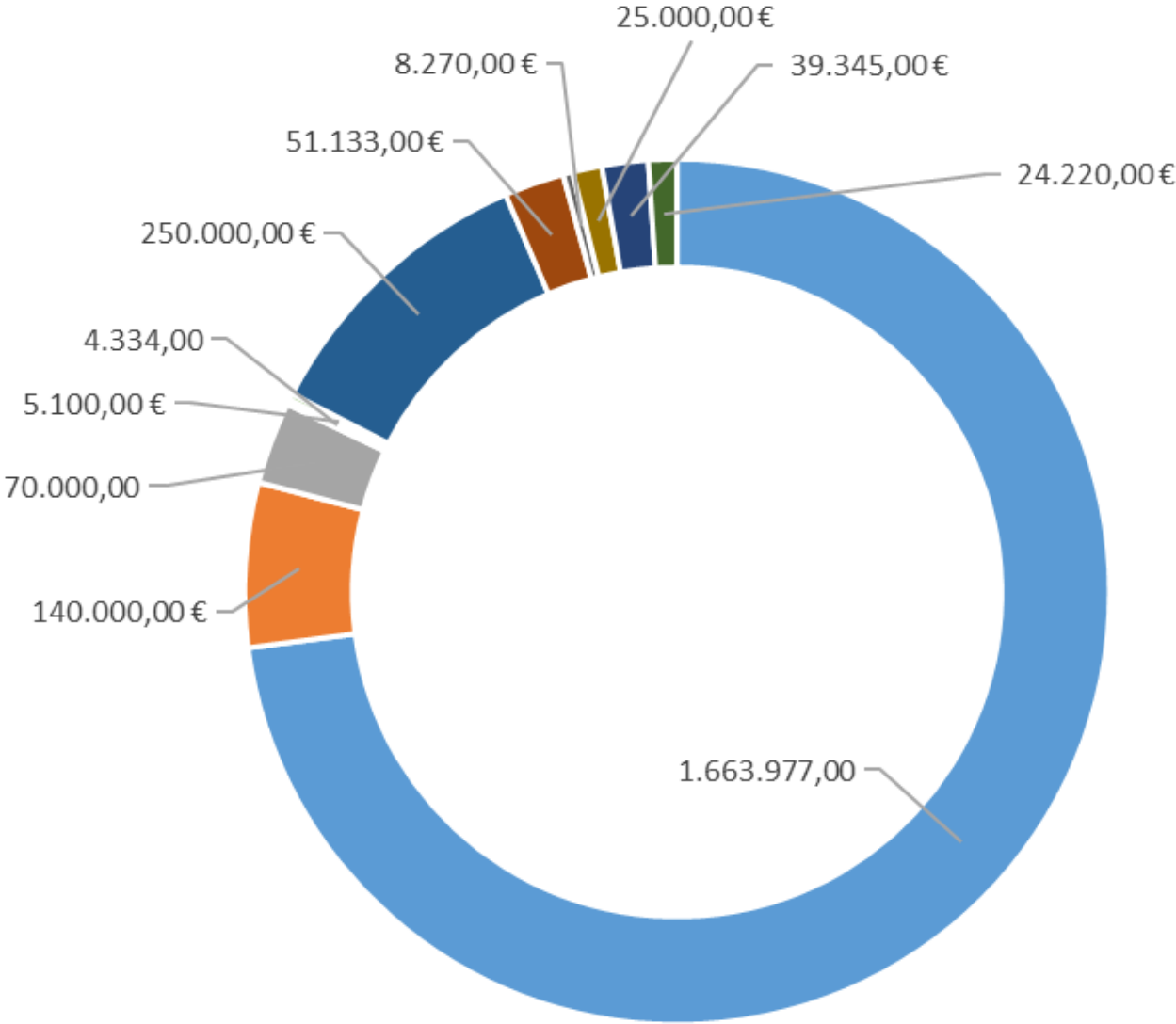
2024

PTO. INICIAL	MODIFICACIONES	PTO. DEFINITIVO	PRESUPUESTO EJECUTADO	GRADO EJECUCIÓN (%)
2.441.705,00		2.441.705,00	2.336.544,00	95,69
699.944,00	13.888,25	713.832,25	319.308,04	44,73
2.133.411,00	-13.888,25	2.119.522,75	2.033.124,12	95,92
147.968,00		147.968,00	43.045,51	29,09
5.423.028,00€	- €	5.423.028,00€	4.732.021,67€	87,26

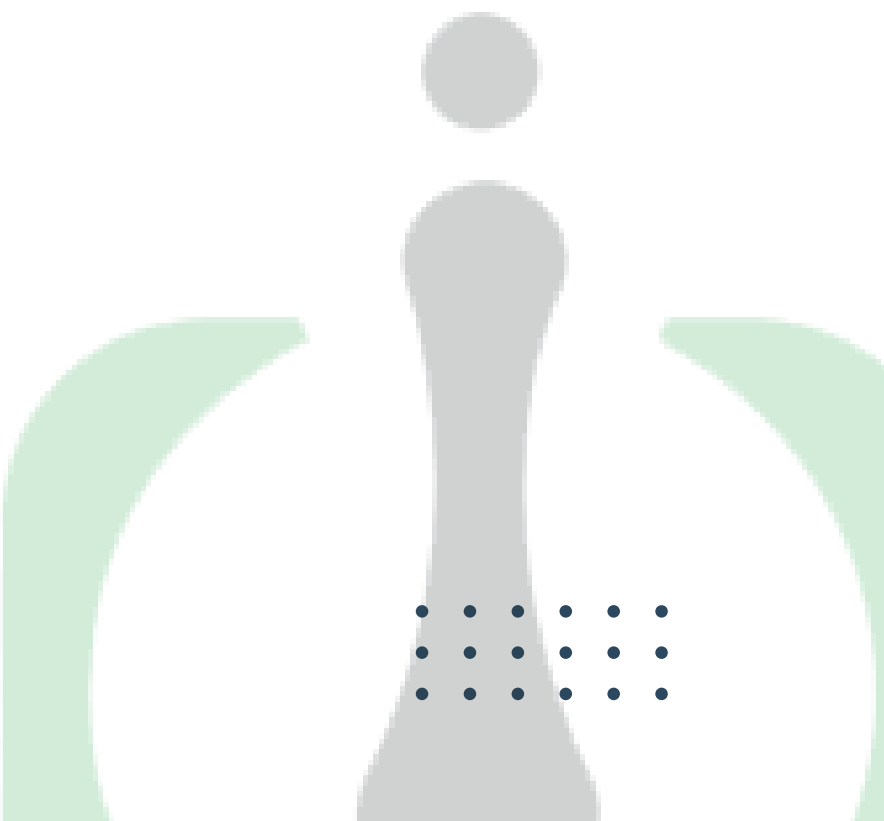


Presupuestos de INCOEX

2024



PROYECTOS	IMPORTE
CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	1.663.977,00
CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR: FORMACIÓN PREVENCIÓN Y SEGURIDAD DE LOS JUGUETES	140.000,00
AYUDAS A LA INVESTIGACIÓN	70.000,00
CONCURSO ESCOLAR CONSUMÓPOLIS	4.334,00
CONSEJO DE CONSUMIDORES DE EXTREMADURA	5.100,00
DESARROLLO DE PROGRAMAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES	250.000,00
INVERSIONES ASOCIADAS AL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO DE LOS SERVICIOS	51.133,00
FOMENTO ACTIVIDADES JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO	8.270,00
EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	25.000,00
APLICACIONES INFORMÁTICAS	39.345,00
EQUIPOS INFORMATICOS SOFTWARE	24.220,00
TOTAL:	2.281.379,00





CONTROL DE MERCADOS



INSPECCIÓN Y CONTROL DE BIENES Y SERVICIOS

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**, se configura como una herramienta fundamental para dar debido cumplimiento al mandato normativo impuesto.

Las personas consumidoras tienen derecho a que los mercados les ofrezcan la mayor cantidad de bienes y servicios, a los mejores precios y con apropiados estándares de calidad y seguridad. Para ello, necesitan tanto de información y formación específica como de leyes apropiadas y políticas públicas que controlen y garanticen su cumplimiento.



INSPECCIÓN Y CONTROL DE BIENES Y SERVICIOS

El desarrollo de una política de protección dirigida a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, en especial la de los colectivos más desfavorecidos y vulnerables, constituye uno de los principales retos del **INCOEX**. Por ello, la actividad inspectora se configura como una herramienta fundamental para dar debido cumplimiento al mandato constitucional de garantizar la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, salud y sus legítimos intereses económicos.

Advertir que la prevención y protección de los derechos de las personas consumidoras se encuentran afectadas por un mercado que ha sufrido una transformación en los últimos tiempos, especialmente en lo que se refiere a las relaciones comerciales mediante comercio electrónico y a la deslocalización de los productos y servicios. Las personas consumidoras tienen un papel esencial en las relaciones de consumo, pues cada vez más condicionan las tácticas empresariales que persiguen la captación de clientes mediante la inclusión en sus ofertas de valores añadidos que puedan considerar en ese momento de su interés.

Así, para la efectiva prevención y protección de las personas consumidoras, el **INCOEX** asume su condición de autoridad y garante para que los bienes, productos y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras incorporen la información y los requisitos de seguridad exigibles legalmente, realizando campañas y actuaciones dirigidas especialmente a evitar el fraude, la información que pueda inducir a error o sea incompleta, la publicidad engañosa y la utilización de cláusulas abusivas. A estos efectos, resulta esencial su capacidad para mantener y adaptar sus actuaciones de control e investigación a las circunstancias e incidencias concurrentes en el mercado en cada momento y, por ello, resulta en la actualidad prioritario ejercer un control eficaz en el comercio electrónico mediante recursos humanos y tecnológicos especializados.



INSPECCIÓN Y CONTROL DE BIENES Y SERVICIOS

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.

TOTAL ACTUACIONES 2024 por MOTIVO:

MOTIVO	N.º INSPECCIONES	PORCENTAJE %				
Campaña	1.998	52				
Denuncia/Reclamación	449	12				
Red alerta	836	22				
Otros (oficio, orden servicio...)	532	14				
TOTAL	3.826	100				



INSPECCIÓN Y CONTROL DE BIENES Y SERVICIOS

De las 3.826 actuaciones de inspección, en un 19 % se detectaron incumplimientos que fueron objeto de tramitación posterior como infracción en materia de consumo. Especial incidencia tiene el volumen de actuaciones dirigidas a verificar alertas de productos no alimenticios, que puedan lugar a la inmovilización y retirada del mercado de productos alertados. También aquellas como consecuencia de denuncias y reclamaciones presentadas que finalizan con archivo o advertencia tras requerimiento de justificación a los operadores.

TOTAL RESULTADOS 2024 de actuaciones por RESULTADO:

RESOLUCIÓN	N.º INSPECCIONES	PORCENTAJE %
SÍ Infracción	709	19
NO Infracción	2040	53
OTROS (verificación alerta, archivo, advertencia...)	1077	28
TOTAL	3.826	100



INSPECCIÓN Y CONTROL DE BIENES Y SERVICIOS

Se adjunta tabla completa al final del documento como ANEXO III. Sin perjuicio de ello, se reflejan los principales resultados:

Conclusión: Más allá del control de información y documentación (precios, garantía...) ejercidos en el sector servicios en general a través de los distintos tipos de establecimientos (grandes superficies/minoristas/bazares), en numerosas ocasiones con motivo en denuncias presentadas, y sin perjuicio del volumen de actuaciones vinculadas a cada una, destacan como sectores más afectados por incumplimientos en cuanto al porcentaje de resultados:

RESULTADOS 2024 de actuaciones por SECTOR:

SECTORES	INFRACCIÓN	% INFRACCIÓN	NO INFRACCIÓN	TOTAL
Servicios (comercio electrónico, minoristas y bazares, control precios...)	317	283	802	1119
Alimentos/bebidas	90	121	655	745
Textil/calzado	51	172	245	296
Otros bienes (juguetes, vehículos...)	28	42	632	660
Electrodomésticos	46	186	201	247
Vehículos a motor (venta y talleres)	66	44	84	150
Productos Industriales Varios (Electrodomésticos, Neumáticos...)	118	156	636	754
Internet, telefonía y telecomunicaciones	22	647	12	34
Servicio Asistencial	21	179	96	117
Servicios Varios (Estaciones de S. Compra de alimentos ONLINE.)	150	292	364	514

% INCUMPLIMIENTOS

1. INTERNET, TELEFONÍA Y TELECOMUNICACIONES - 64.7%
2. VEHÍCULOS A MOTOR - 44%
3. SERVICIOS VARIOS (ESTACIONES DE S., ONLINE) - 29.2%
4. SECTOR SERVICIOS - 28.3%
5. ELECTRODOMÉSTICOS - 18.6%
6. SERVICIOS ASISTENCIALES - 17.9%
7. TEXTIL/CALZADO - 17.2%
8. PRODUCTOS INDUSTRIALES - 15.6%
9. ALIMENTOS/BEBIDAS - 12.1%



INSPECCIÓN Y CONTROL DE BIENES Y SERVICIOS

RESULTADOS 2024 de actuaciones por campañas, CONTROL DE INFORMACIÓN/ETIQUETADO:

Son objeto de control el etiquetado e información de productos y servicios en los siguientes tipos de campañas desarrolladas por Extremadura durante la anualidad objeto:

- Controles nacionales generales sobre determinados sectores o productos, con la finalidad de verificar requisitos mínimos o aspectos generales (etiquetado obligatorio, publicidad, ...).
- Controles nacionales específicos y sistemáticos sobre un sector o producto concreto y con unos parámetros de control de información muy definidos.
- Campañas regionales sobre determinados aspectos que afectan a distintos sectores/productos y que se desarrollan durante todo el año
- Campañas estacionales, vinculadas a determinados productos/sectores y a los periodos de mayor venta.



INSPECCIÓN Y CONTROL DE BIENES Y SERVICIOS

RESULTADOS 2024 de actuaciones por campañas, CONTROL DE INFORMACIÓN/ETIQUETADO:

CAMPAÑAS	PRINCIPALES INCUMPLIMIENTOS DETECTADOS
2024.ACEITE OLIVA VIRGEN. PNCOCA. CONTROL SISTEMATICO DE ALIMENTOS	• NO figura la cantidad de determinados ingredientes o categorías de ingredientes • NO se indica la campaña de recolección como el mes y el año
2024.PESCADO Y PRODUCTOS DE LA PESCA. PNCOCA. CONTROL SISTEMATICO DE ALIMENTOS	• La información voluntaria NO cumple con los requisitos de no inducir a error al consumidor, no ser ambigua ni confusa y estar basada, según proceda, en datos científicos. • La información voluntaria NO cumple con el requisito de no mermar el espacio disponible para la información alimentaria obligatoria
2024.COMPLEMENTOS ALIMENTICIOS. PNCOCA. CONTROL SISTEMATICO DE ALIMENTOS	• Cuando procede, la denominación del alimento NO se acompaña de las menciones sobre las condiciones físicas del mismo o sobre el tratamiento específico al que ha sido sometido.
2024. ALIMENTOS CON CALIDAD DIFERENCIADA. PNCOCA. CONTROL SISTEMATICO DE ALIMENTOS	• Hacer indicaciones falsas o falaces en cuanto a la procedencia, el origen, la naturaleza o las características esenciales de los productos y que se empleen en la publicidad o en la información comercial. • NO dispone de la documentación de origen del producto controlado.
2024.ALIMENTOS ECOLÓGICOS. PNCOCA. CONTROL SISTEMATICO DE ALIMENTOS	• El operador sometido a control NO dispone del certificado concedido por las autoridades competentes • El operador sometido a control NO dispone de la documentación que acredite el origen ecológico de los productos
2024.JUGUETES MUSICALES. ACTUACION VIGILANCIA MERCADO P. INDUSTRIALES COMERCIO ELECTRÓNICO	• Las advertencias de seguridad NO figuran, al menos, en castellano. • Las advertencias que determinen la decisión de compra del juguete, NO están claramente visibles para el consumidor antes de la compra. • Las advertencias NO son conformes y se contradicen con el uso previsto del juguete.
2024. JUGUETES CONSTRUCCIÓN. ACTUACION VIGILANCIA MERCADO P. INDUSTRIALES COMERCIO ELECTRÓNICO.	• Las advertencias NO van precedidas de la palabra “Advertencia” o “Advertencias” • Las advertencias NO figuran de manera claramente visible y legible, fácilmente comprensible y precisa • Las advertencias NO son conformes y se contradicen con el uso previsto del juguete.
2024. CALZADO DEPORTIVO. ACTUACION VIGILANCIA MERCADO P. INDUSTRIALES	• En la sala de ventas NO se expone en lugar destacado próximo a los artículos del calzado, un cartel que explique el significado de los pictogramas.



INSPECCIÓN Y CONTROL DE BIENES Y SERVICIOS

RESULTADOS 2024 de actuaciones por campañas, CONTROL DE INFORMACIÓN/ETIQUETADO:

CAMPAÑAS	PRINCIPALES INCUMPLIMIENTOS DETECTADOS
2024. DETERGENTES MÁQUINA POLVO. ACTUACION VIGILANCIA MERCADO P. INDUSTRIALES. COMERCIO ELECTRÓNICO.	• NO presenta la dirección, la dirección electrónica en su caso, y el número de teléfono donde se puede solicitar la hoja informativa de ingredientes. • NO figuran las cantidades recomendadas y/o las instrucciones de dosificación, expresadas en mililitros o gramos, adecuadas para una carga normal de lavadora, desglosadas para su utilización en agua clasificada por su dureza.
2024.CAMPAÑA NACIONAL DE SERVICIOS. COMERCIO ELECTRONICO DE VENTA DE ALIMENTOS	• NO se ofrece un enlace electrónico de fácil acceso a la plataforma de resolución de litigios en línea. • NO se respeta el fuero del consumidor • En el apartado de búsqueda, si introducimos la palabra “reclamación”, la página NO facilita información sobre cómo presentar aquella.
2024. CAMPAÑA NACIONAL DE SERVICIOS. ESTACIONES DE SERVICIOS	• NO dispone de certificado de calibración del recipiente. • Si hay existencia de manómetro, NO dispone de etiqueta de verificación periódica. • NO consta el nombre, razón social y domicilio completo del empresario responsable de la oferta comercial y, en su caso, nombre, razón social y dirección completa del empresario por cuya cuenta actúa
2024. CAMPAÑA REGIONAL. RESIDENCIAS DE MAYORES	• En el precio final NO figuran, en su caso, los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación, utilización de distintos medios de pago u otras condiciones de pagos similares o cualquier otro gasto adicional • NO consta el precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos y tasas • En cuanto al derecho de desistimiento NO constan las condiciones; el modelo de
2024.INSTRUCCION N.º 3. CAMPAÑA COMPROBACION MERCADO PRECIOS	• Los artículos expuestos en el escaparate NO tienen sus PVP visibles y legibles desde el exterior del establecimiento • NO se exhibe el precio total de venta de todos los productos puestos a disposición del consumidor en el interior del establecimiento. • NO dispone de Hojas de Reclamaciones



INSPECCIÓN Y CONTROL DE BIENES Y SERVICIOS

Conclusión: Si bien se identifican los principales incumplimientos de etiquetado e información detectados en cada campaña, poner de relieve, por su elevado porcentaje de incumplimientos en relación con el total de controles realizados (entre 20-30 controles en todas las campañas) las siguientes:

% INCUMPLIMIENTOS POR PRODUCTO/SERVICIO

1. COMERCIO ELECTRONICO - 84%
2. INSTRUCCIÓN N.º 3 DE PREC. - 83%
3. RESIDENCIAS DE MAYORES C. REGIONAL - 68%
4. ESTACIONES DE SERVICIOS TIPO I, II y III - 57%
5. JUGUETES MUSICALES COMERCIO ELECTRÓNICO - 42%
6. DETERGENTES LIQU. - 33%



INSPECCIÓN Y CONTROL DE BIENES Y SERVICIOS

RESULTADOS 2024 de actuaciones por campañas, TOMAS DE MUESTRAS:

Mediante normativa general y técnica, los Laboratorios verifican mediante los correspondientes análisis aspectos relacionados con la seguridad, calidad, composición e información de los productos.

CAMPAÑA	ACTUACIONES POSITIVAS	ACTUACIONES NEGATIVAS	% INCUMPLIMIENTOS CALIDAD
PRODCUTOS PESCA. PESCADOS	4	2	67
PRODUCTOS CALIDAD DIFERENCCIADA	3	2	60
ACEITE DE OLIVA VIRGEN Y VIRGEN EXTRA	12	24	33
MIEL	2	18	10
JUGUETES MUSICALES	5	5	50
COMPLEMENTOS	3	7	30
JUGUETES CONSTRUCCIÓN	1	4	20
DETERGENTES MÁQUINA LÍQUIDOS	2	8	20



INSPECCIÓN Y CONTROL DE BIENES Y SERVICIOS

RESULTADOS 2024 de actuaciones por campañas, TOMAS DE MUESTRAS:

Conclusión: A pesar de los estrictos y reiterados controles anuales sobre el ACEITE, tanto a nivel nacional como regional, se mantiene año tras año un porcentaje de fraude en la calidad en el Aceite de Oliva Virgen Extra tras ser sometido a los correspondientes análisis de laboratorios acreditados y oficiales, resultando tras su verificación una calidad real como aceite de oliva virgen. También hay que destacar el caso de la MIEL con los azúcares exógenos detectado en la analítica y productos de pesca (PESCADOS) con la determinación del origen de la especie a través del estudio cromosómico y ADN.

Por otro lado, por su porcentaje sobre productos totales controlados, destacan en incumplimientos de seguridad productos tales como los juguetes musicales; juguetes de construcción; juguetes en general; complementos. Incumplimientos en la calidad en ocasiones de tal gravedad que han implicado la emisión de las correspondientes alertas y su retirada inmediata del mercado por las distintas autoridades.



INSPECCIÓN Y CONTROL DE BIENES Y SERVICIOS

Resumen 2024 EMPRESAS INSPECCIONADAS.

	Badajoz	Cáceres	Fuera Extremadura (Comercio electrónico)	TOTAL
N.º establecimientos/web visitados	1.051	874	124	1.925



INSPECCIÓN Y CONTROL DE BIENES Y SERVICIOS

RED DE ALERTAS

Especial incidencia tiene la seguridad como derecho básico de las personas consumidoras. Y es que pese a vivir en un entorno seguro, éstas se encuentran en numerosas ocasiones ante riesgos graves para su salud, principalmente vinculados al uso de determinados tipos de productos (juguetes, electrodomésticos, equipos de protección individual, etc.). A su vez, el principio de libre circulación de mercancías como una de las cuatro libertades constitutivas del mercado interior, y su puesta en práctica con la supresión de las fronteras intracomunitarias de los países de la UE ha supuesto una gran proliferación en la oferta de bienes y servicios en los mercados nacionales, adquiriendo el control de este mercado una mayor diversidad y complejidad, tarea que las Administraciones competentes deben hacer frente.

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 d 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”.



INSPECCIÓN Y CONTROL DE BIENES Y SERVICIOS

RED DE ALERTAS

En este marco de actuación y ante situaciones de riesgo para la salud y seguridad de las personas consumidoras INCOEX, en virtud d 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 2024 alertas notificadas por Extremadura en Red de Alertas nacional (SIRI):

ALERTAS Notificadas por Extremadura	PRODUCTOS INSEGUROS RETIRADOS
15	7.561



INSPECCIÓN Y CONTROL DE BIENES Y SERVICIOS

Las **15 alertas notificadas** por Extremadura han supuesto la retirada a nivel nacional de **7.561 productos inseguros**.

Se adjunta tabla de “Productos alertados” al final del documento como ANEXO V, siendo los juguetes (disfraces) y artículos de puericultura los más alertados. En este sentido, el papel del Laboratorio de Control de Calidad de INCOEX, a través de la emisión de informes de ensayo y evaluaciones de riesgo, ha sido decisivo para garantizar la seguridad infantil a nivel nacional.

También juega un papel importante la inspección de consumo, no solo respecto de las alertas notificadas desde Extremadura, sino también respecto de aquellas notificadas por el resto de CCAA y UE. Y es que una vez se notifica cualquier producto inseguro en la red de alertas nacional, la inspección de consumo se dirige inmediatamente a aquellos establecimientos de nuestra región que comercializan el producto a efectos de su retirada urgente, lo que implica una respuesta inmediata y eficaz que permite garantizar la seguridad de la ciudadanía extremeña.

TOTALES RESULTADOS 2024 de actuaciones por ALERTAS:

	N.º INSPECCIONES	N.º ESTABLECIMIENTOS CONTROLADOS
TOTAL	836	1.925





JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO



Junta Arbitral de Consumo

El Sistema Arbitral de Consumo es una vía extrajudicial que permite resolver los desacuerdos que puedan surgir entre los dos protagonistas de consumo: el comprador o usuario y el vendedor o prestador de servicios.

En concreto, las **ventajas** del sistema arbitral son:

- **Sencillez:** sin formalidades especiales, con trámites mínimos y fáciles de comprender.
- **Voluntariedad:** sólo se puede utilizar si ambas partes se adhieren libremente al sistema.
- **Gratuidad:** alcanzando incluso hasta el coste de las pruebas propuestas por el órgano arbitral.
- **Eficacia y ejecutividad:** se resuelve mediante un laudo que es de obligado cumplimiento para ambas partes, sin necesidad de acudir a la vía judicial ordinaria. En concreto, el órgano arbitral dispone de un plazo de noventa días naturales desde la resolución de inicio del correspondiente procedimiento arbitral para emitir el laudo (lo cual permite agilizar la resolución del conflicto).
- **Imparcialidad:** garantiza amparar sólo a quien acredite tener la razón.

No podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito.

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.

Junta Arbitral de Consumo

A diferencia de la conciliación, la actividad de la Junta Arbitral de Consumo, órgano administrativo, se encuentra reglada, rigiéndose por lo previsto en el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio y, de forma supletoria, principalmente por la Leyes 60/2003, de 23 de diciembre, de arbitraje, y la 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

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.

Para tramitar el procedimiento arbitral, el consumidor debe presentar la solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral. El secretario de la Junta arbitral notificará al reclamado la solicitud para iniciar el procedimiento, en caso de que esté adherido al sistema, o para formalizar el convenio arbitral si no lo estuviera.

En caso de que ambas partes acepten, si no se llega a ningún acuerdo como consecuencia de la intervención previa que realiza la Junta Arbitral, se designará el órgano arbitral que ha de conocer el asunto.

Este órgano puede ser unipersonal o colegiado, en este último caso, está formado por un presidente (personal al servicio de la administración con licenciatura o grado en Derecho) y dos árbitros designados entre los propuestos por las Asociaciones de Consumidores y las Asociaciones Empresariales.

El arbitraje, por defecto, se realiza en equidad, salvo que ambas partes de común acuerdo decidan hacerlo en Derecho.

Junta Arbitral de Consumo

El órgano arbitral citará a las partes a la audiencia y éstas podrán presentar las alegaciones que estimen pertinentes.

Una vez celebrada la audiencia, el órgano arbitral dictará el laudo (resolución que pone fin al procedimiento) y lo notificará a las partes. El laudo tiene carácter de cosa juzgada, tiene fuerza ejecutiva y es vinculante para las partes.

En cuanto a los datos del arbitraje en la práctica, en 2024 se han presentado ante la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura un total de 242 solicitudes de arbitraje.

En concreto, el sector energético (electricidad y gas) con un 32,64% del total de las solicitudes presentadas se mantiene, igual que años anteriores, como sector más reclamado por delante de los litigios sobre telecomunicaciones que aumentan con respecto a 2023 y suponen un 30,99 %.

En el ámbito energético la principal fuente de conflicto son las discrepancias en torno a la facturación con una gran incidencia de los conflictos derivados de los cambios de tarifa.

En relación con las telecomunicaciones los principales motivos de reclamación siguen siendo los incumplimientos de ofertas y promociones, el cobro de penalizaciones y las facturaciones con posterioridad a la solicitud de baja en los servicios.

Junta Arbitral de Consumo

En cuanto a la resolución de las solicitudes de arbitraje, se han resuelto de la siguiente manera:

Resolución	Número de solicitudes
Traslado	21
Desistimiento	18
Archivo*	87
Mediación	39
Laudo	100

El sentido de los laudos emitidos ha sido el siguiente:

Sentido del Laudo	Número de laudos
Conciliatorio	11
Estimatorio (total o parcial)	65
Desestimatorio	24

Por último, reseñar que a 31/12/2024 había **3056** empresas y profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura.





POSTESTAD SANCIONADORA Y NORMATIVA



Potestad Sancionadora y Normativa

En el apartado de normativa referimos la recopilación de leyes, reglamentos, órdenes y otras disposiciones jurídicas que rigen nuestro funcionamiento y, en su caso, las relaciones con los ciudadanos o empresas relacionadas de alguna manera con el ámbito en materia de consumo, elaboradas por esta entidad en el año a que se refiere esta memoria de actuaciones.

Normativa 2024

DECRETO 120/2024, de 17 de septiembre, por el que se establecen las bases reguladoras de las subvenciones a otorgar a las Asociaciones y Federaciones de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunidad Autónoma de Extremadura y se aprueba la primera convocatoria.

ORDEN de 9 de agosto de 2024 por la que se regula la identificación del personal funcionario con funciones en materia de Inspección de Consumo en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

RESOLUCIÓN de 15 de noviembre de 2024, de la Secretaría General, por la que se aprueba la convocatoria de los premios, por la participación en la fase autonómica, del concurso escolar sobre consumo responsable Consumópolis 20, "¿Sabes lo que consumes? Únete a un consumo más consciente y solidario", para el curso escolar 2024-2025.



Potestad Sancionadora y Normativa

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.

En virtud de esta habilitación legal, INCOEX sancionará las conductas tipificadas como infracciones en materia de consumo, incluso aquellas que afecten a empresas que operen en sectores con regulación específica y en las que concurren prácticas comerciales desleales, asumiendo la tramitación de procedimientos que permitan la sanción de las infracciones cometidas en el territorio autonómico o a consecuencia de ofertas, comunicaciones comerciales o cualquier otro tipo de propuestas dirigidas a las personas consumidoras extremeñas, cualquiera que sea la nacionalidad, el domicilio de quien los realice e independientemente del lugar en que se ubiquen sus establecimientos.

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.

Sin perjuicio de lo expuesto, INCOEX también impulsa en este ámbito acciones que permitan, de forma definitiva y eficiente, la corrección de conductas y prácticas irregulares en el mercado por parte de los operadores económicos. Para ello adopta las medidas necesarias que permitan garantizar el carácter disuasorio de las multas, de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa para la parte infractora que el incumplimiento de las normas infringidas.

De esta forma, junto con la imposición de multas proporcionales, se promueven conductas de rectificación mediante la aplicación de reducciones a las multas impuestas; sanciones accesorias y multas coercitivas necesarias para su obligado cumplimiento o prohibiciones para contratar con el sector público y percepción de ayudas públicas.

2024



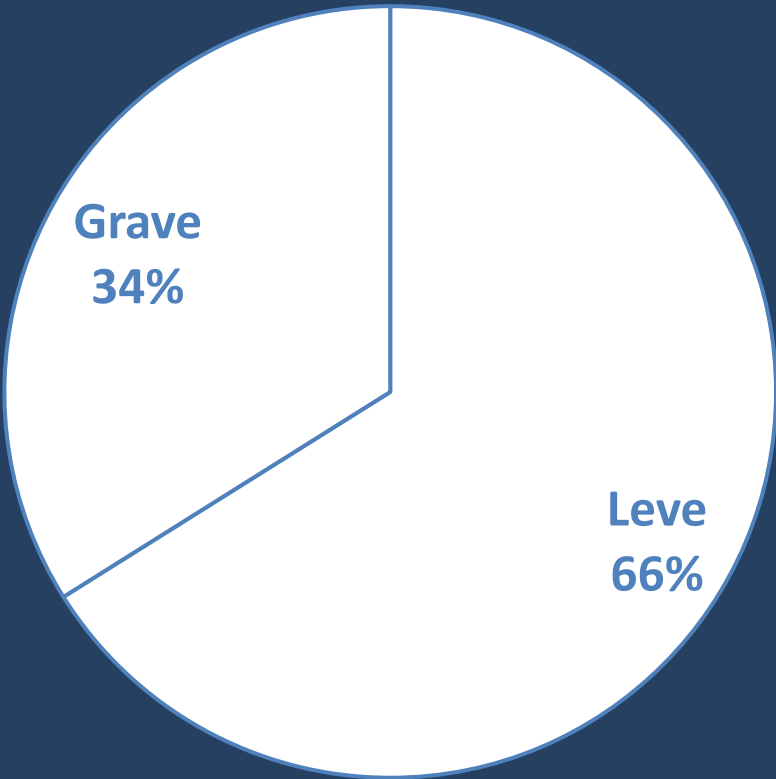
Potestad Sancionadora y Normativa

2024

TOTAL: 516 Infracciones

	NUM.
Leve	341
Grave	175

CLASIFICACION DE INFRACCIONES



Potestad Sancionadora y Normativa

Tipo Ley 6/2019	INFRACCIÓN	NÚM.
47.1 s	Incumplimientos ejecución contratos a distancia	6
47.1 t	Resto incumplimientos contratos celebrados a distancia (INF.PRECONTRACTUAL)	9
72.1	Incumplimiento normas reguladoras información y publicidad de precios	3
72.10	No entregar recibo justificante, factura o documento acreditativo, o realizarlo incumpliendo requi	11
72.13	El incumplimiento de normas reguladoras de precios	12
72.15	Incumplimiento de plazos para entrega de bienes	3
72.16	El retraso injustificado en devolución de cantidades abonadas	2
72.17	La negativa a satisfacer demandas de la persona consumidora	17
72.18	El incumplimiento de entregar resguardo de depósito	2
72.2	Elaborar, distribuir, suministrar u ofertar bienes sin cumplir correctamente el deber de informar	59
72.21	No entregar instrucciones de uso y mantenimiento	1
72.22	El incumplimiento de disposiciones en materia de garantías	35
72.23	El incumplimiento de la garantía comercial	1
72.25	No suministrar información o documentación requerida por la autoridad	37
72.29	Incumplimiento derecho de desistimiento reconocido en oferta, promoción, publicidad o contrato	1
72.3	Incumplimiento en registro, presentación, normalización, marcado, etiquetado, envasado y publicidad	41
72.31	No entregar presupuesto o hacerlo con incumplimiento de los requisitos preceptivos	2
72.32	No facilitar al consumidor la información previa al contrato legalmente exigible	4
72.33	La composición, cantidad, peso, calidad o características difieran de las declaradas u ofertada	1
72.4	Incumplimiento en información horarios, accesibilidad, documentación, información, libros o registros	3
72.5	No disponer de hojas reclamaciones, negarse a suministrarlas o entregarlas incumpliendo requisitos	48
72.7	No responder en plazo las quejas y reclamaciones presentadas por consumidores	35
72.8	No tener expuesto cartel anunciador de hojas de quejas y reclamaciones	11
73.11	Incumplimiento o transgresión de requerimientos previos que formulen las autoridades competentes	1
73.19	Acaparar y retirar del mercado bienes con el fin de incrementar los precios	1
73.21	Actos y prácticas comerciales desleales, engañosas y agresivas	30
73.22	Cláusulas abusivas y falta de información sobre su existencia en contratos vigentes	3
73.23	Introducir en los contratos cláusulas abusivas de las previstas en el Título II del RDL 1/2007	13
73.25	No remitir las grabaciones de las conversaciones en plazo o hacerlo sin cumplir requisitos exigidos	2
73.27	Incumplimiento del régimen establecido en materia de contratos celebrados fuera del establecimiento	2
73.3	Alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios que implique engaño o confusión	52
73.30	Limitaciones o exigencias a las personas consumidoras de poner fin a los contratos	1
73.31	Obstaculizar, impedir o dificultar la desvinculación del contrato por parte de la persona consumidor	3
73.33	El incremento de precios de los recambios o de las piezas utilizadas en reparaciones o instalaciones	1
73.4	Elaborar u ofertar bienes prohibidos o con componentes o envases no permitidos	4
73.45	El incumplimiento por el empresario de aceptación total o parcial de la reclamación planteada	2
73.48	Incumplimiento por empresa de obligación de información establecida en art. 40 de Ley 7/2017	1
73.51	La obstrucción o negativa reiterada a suministrar datos o a facilitar las funciones de inspección	1
73.52	Incumplimiento de citaciones, requerimientos o medidas adoptadas por la Administración	2
73.53	Marcado, etiquetado, envasado y publicidad cuando induzca a engaño o confusión	2
73.9	Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños para la salud	25
74.1	Aquellas que, siendo calificadas como leves o graves, causen perjuicio persona consumidora	25
74.3	Las acciones u omisiones que produzcan daños graves para la salud o seguridad de las personas	1

2024

TOTAL: 516 Infracciones



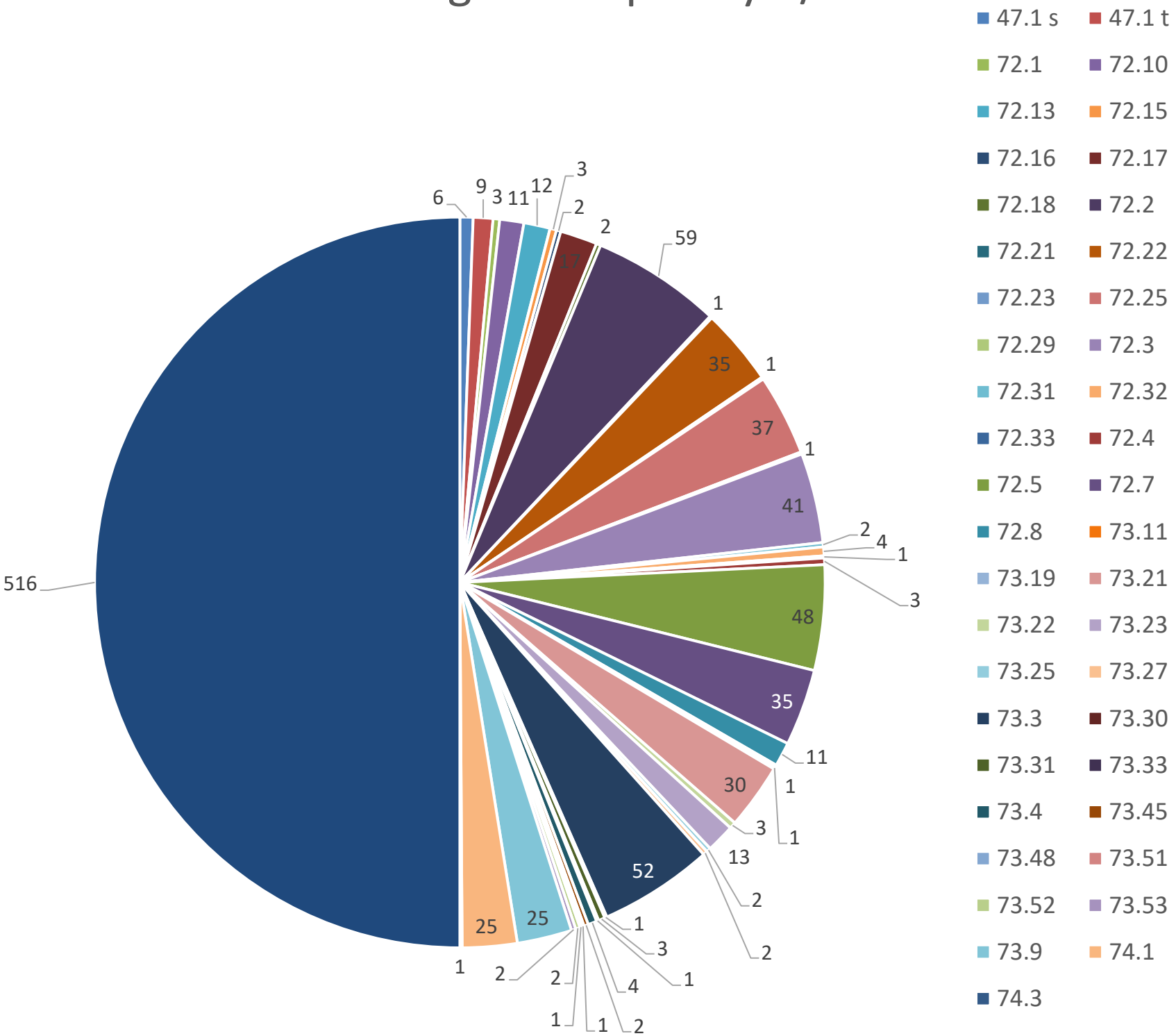
Potestad Sanch



2024

TOTAL: 516 Infracciones

Infracciones según el Tipo Ley 6/2019





SECCIÓN DE INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN





ACTUACIONES DE INFORMACIÓN

Las campañas conjuntas entre el actual denominado, Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y las Comunidades Autónomas que se realizan en cada momento, se suben a la WEB del INCOEX, por la persona encargada para ello. Página WEB, donde se pueden ver todas y cada una de las campañas realizadas y la temática tratada.

Normalmente las campañas habituales que se realizan van asociadas a determinadas épocas claves del año como son:

- Campaña informativa de navidad (finales 2023- principios 2024)
- Campaña divulgativa del día 15 de marzo, día mundial de los derechos de las personas consumidoras.
- Campaña informativa para la época estival, campaña especial por los derechos digitales en los videos juegos. Campaña POR X O POR Y.
- Campaña sobre las gafas de sol ¿Tus gafas de sol son seguras?
- Campaña sobre las etiquetas del calzado.
- Campaña informativa Black Friday y para las compras anticipadas de navidad.
- Campaña informativa puntual de navidad sobre las luces de navidad (2024-2025 compras comidas, regalos, Reyes y rebajas).





ACTUACIONES DE FORMACIÓN

Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX)

De los cursos realizados durante este año 2024, esta Sección desconoce cuántos se han podido realizar, qué tipo de cursos, a quién van dirigidos y el gasto de los mismos. Se tiene noticias de la realización de un curso para los inspectores de consumo del INCOEX, realizado en el mes de noviembre de una jornada de duración, sobre las bolsas de plástico. La persona encargada de todo ello ha sido la Secretaria de la Directora General del INCOEX.

Consejo Extremeño de los Consumidores (INCOEX)

Se han desarrollado Charlas por parte de las Asociaciones en diferentes localidades pactadas por las propias Asociaciones y que se desconocen. Por otra parte, la Acción Formativa para este año, relacionada a una Jornada como es costumbre de un solo día, en este 2024, se habían propuestos diferentes jornadas tipo charlas, la primera en Malpartida de Cáceres, fueron suspendidas por ser festividad y otra en Alcuéscar que también se suspendieron, por tales motivos, no se ha desarrollado en este ejercicio 2024.





ACTUACIONES DE FORMACIÓN

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

Se desconoce cuantas acciones formativas se han realizado conjuntamente destinadas a los profesionales del INCOEX.

Por otra parte, podemos decir que el personal de consumo del INCOEX que ha asistido a diferentes cursos ofertados por las diferentes entidades anteriormente mencionadas, incluidos los de Prevención de Riesgos Laborales, así como, los cursos del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, en colaboración con las distintas comunidades autónomas u otras entidades, ha ascendido a un total de personas 14 personas que trabaja en el INCOEX. Por parte del personal laboral del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, se desconocen los datos del número de personas (Datos solicitados en su momento, a fecha de este informe no han sido facilitados, pendiente los faciliten).

Hay que tener en cuenta que estos datos son inconclusos e inexactos, dado que (según el programa del control horario) los cursos solo recogen los de la modalidad presencial, los on-line no se reflejan.





ACTUACIONES DE EDUCACIÓN

CONCURSO ESCOLAR SOBRE CONSUMO RESPONSABLE: CONSUMÓPOLIS

Otro año más la Dirección General de Consumo de la Subdirección General de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, 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 2023-2024 sobre consumo responsable, Consumópolis19. El lema de este curso escolar ha sido: “Súmate a la energía responsable”.

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 y Formación Profesional Básica, de centros educativos de la región, tanto públicos, privados y concertados.

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 y Formación Profesional Básica





CONCURSO ESCOLAR SOBRE CONSUMO RESPONSABLE: CONSUMÓPOLIS

-
- 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 y Formación Profesional Básica

El número de equipos, de la Comunidad Autónoma de Extremadura participantes en esta edición ha sido un total de 123 equipos. Lo que significa que han participado 615 alumnos/as, de los cuales 275 son hombres y 358 son mujeres. Las 615 personas que conforma el alumnado participante, están repartidas en los tres niveles de participación del concurso, con sus correspondientes profesores coordinadores, uno por cada equipo, serían 123 profesores coordinadores. Al repetirse los profesores en los distintos equipos, el resultado total de profesores coordinadores quedaría reducido a 38 profesores coordinadores.

El reparto de los 123 equipos por niveles de participación es el siguiente:

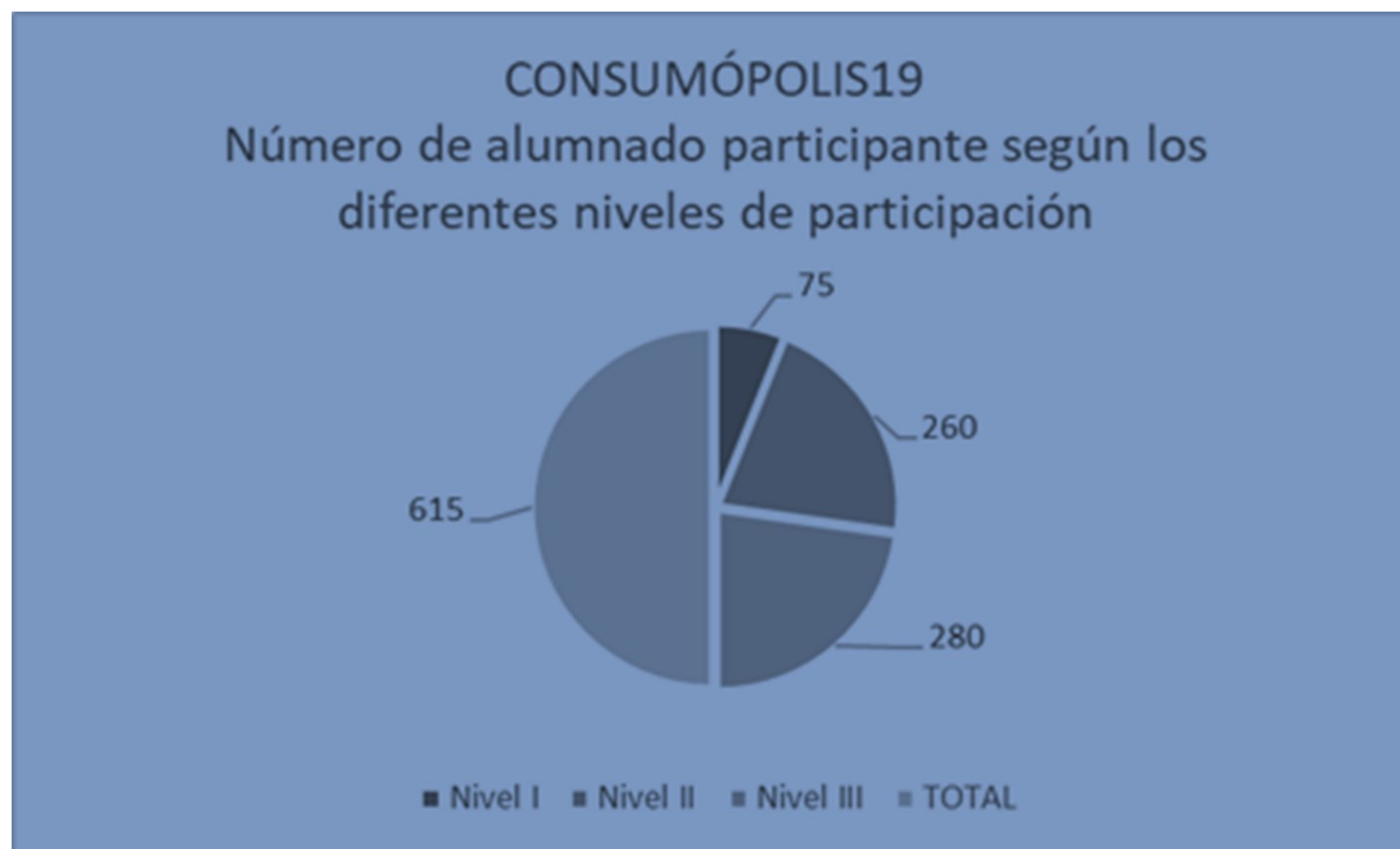
- Nivel 1 (5º- 6º curso Educación Primaria): 15 equipos
- Nivel 2 (1º- 2º ESO): equipos: 52 equipos
- Nivel 3 (3º-4º ESO) y Formación Profesional Básica: 56 equipos





CONCURSO ESCOLAR SOBRE CONSUMO RESPONSABLE: CONSUMÓPOLIS

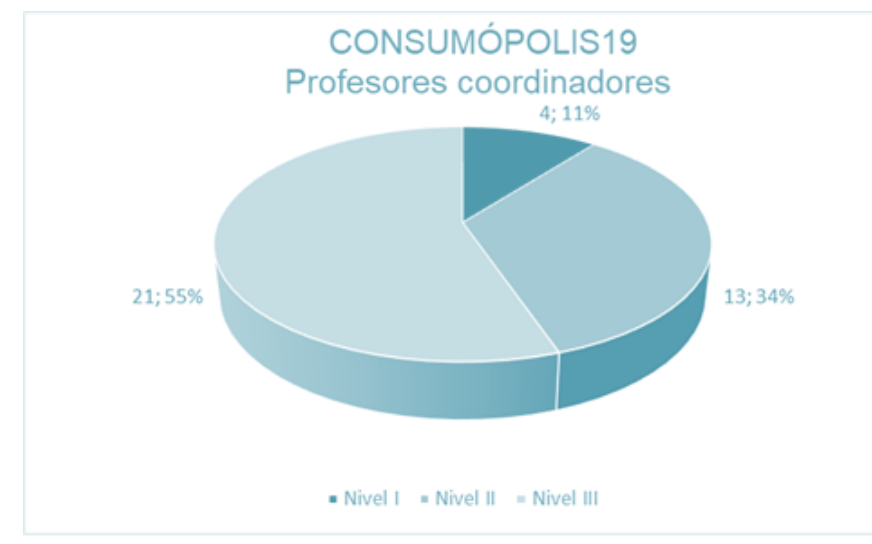
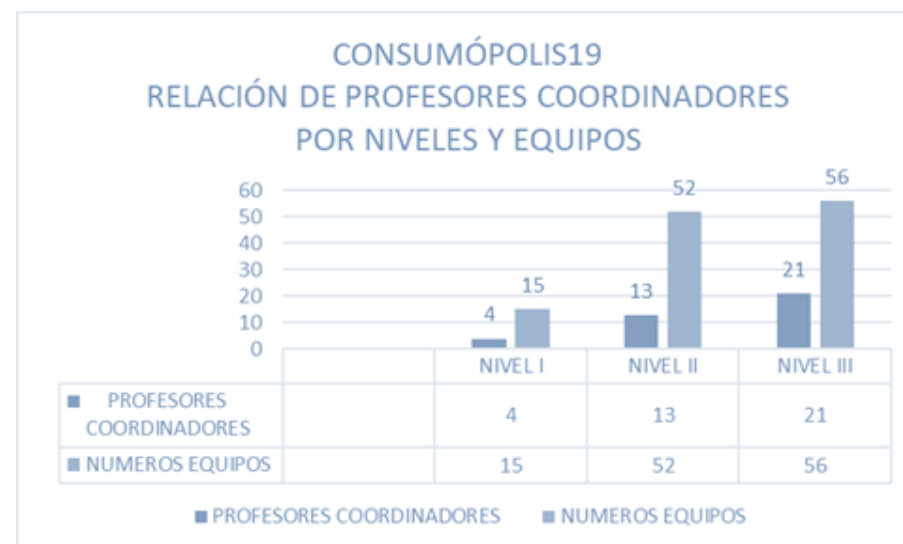
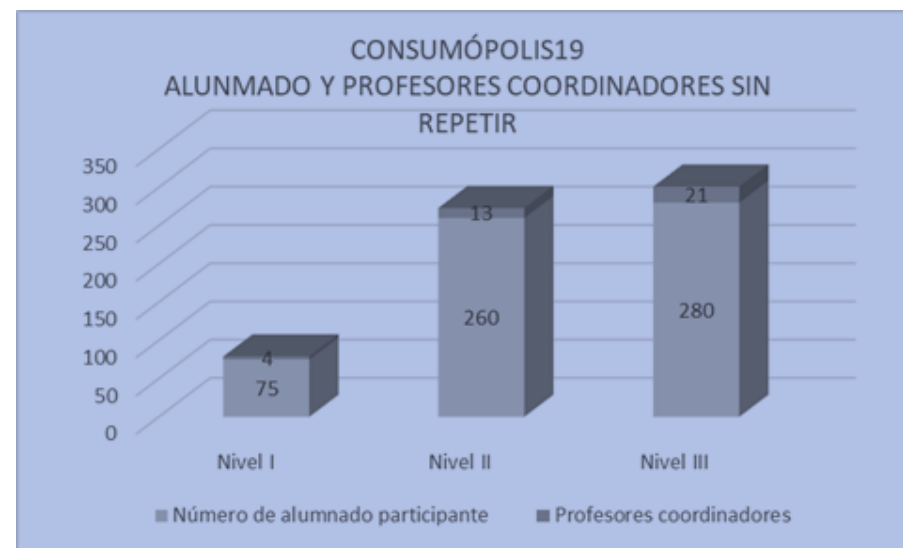
El resultado del reparto del alumnado en los diferentes niveles de participación se observa en el siguiente cuadro gráfico.





CONCURSO ESCOLAR SOBRE CONSUMO RESPONSABLE: CONSUMÓPOLIS

En los siguientes cuadros, se observará la distribución del profesorado por niveles de participación del concurso escolar, como el porcentaje de los mismos.





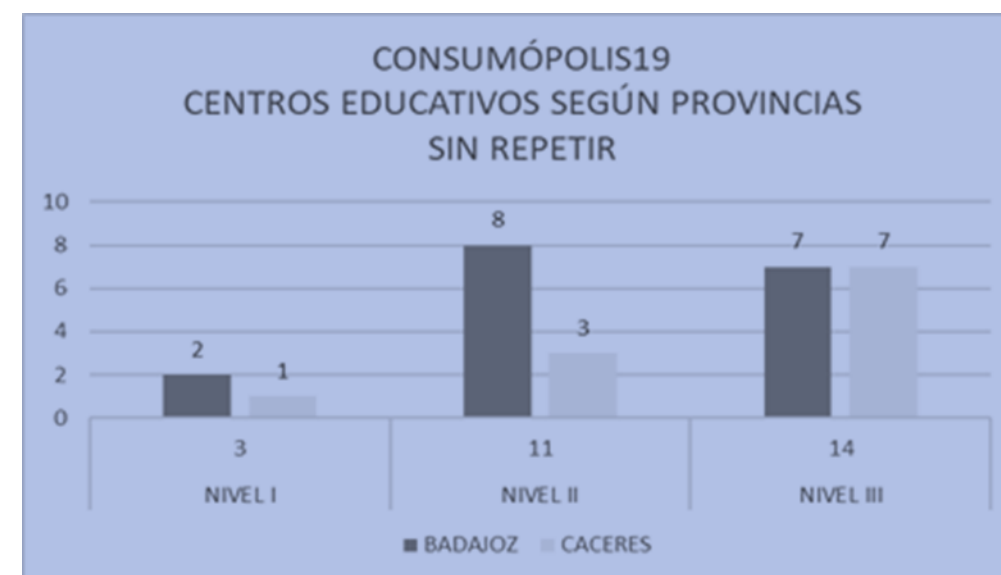
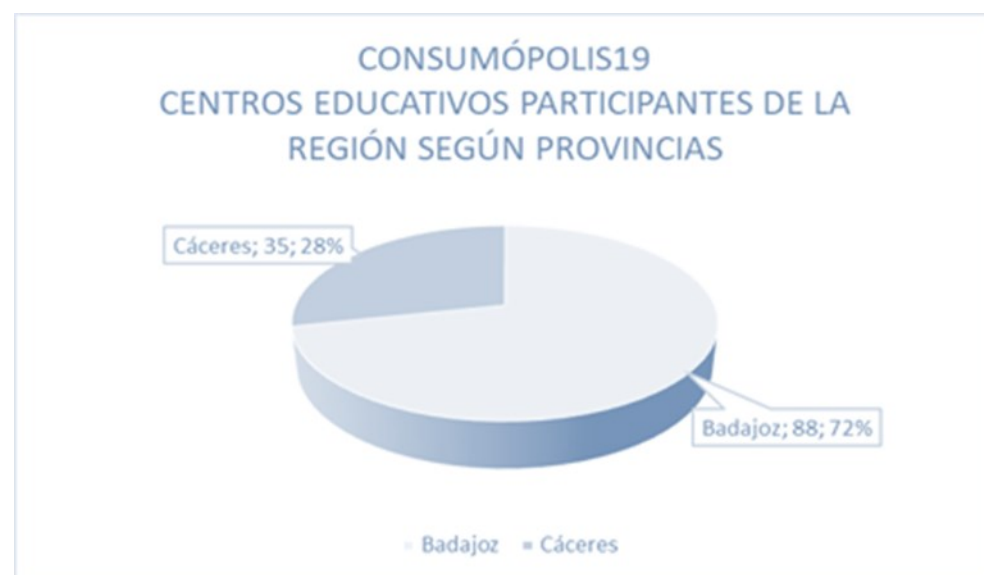
CONCURSO ESCOLAR SOBRE CONSUMO RESPONSABLE: CONSUMÓPOLIS

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: 88 equipos, que hacen un total de 440 alumnos/as participantes, pertenecientes a centros educativos y coordinados por 88 profesores.

Provincia de Cáceres: 35 equipos que hacen un total de 175 alumnos/as participantes, pertenecientes a 35 centros educativos y coordinados también por 35 profesores.

En el siguiente cuadro, se observará la distribución de los centros por provincias:





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 de ejecución 2024.

El número total de componentes del CEC ha pasado de 10 personas a 12 personas, debido a la incorporación en abril de 2024 de una nueva Asociación de Consumidores registrada en nuestra Comunidad Autónoma, la nueva incorporación corresponde a FACUA con sus dos vocales. Los componentes del CEC desde ese momento son 12: Una Presidenta, una Secretaria y 10 Vocales (Dos por cada Asociación integrante del CEC).

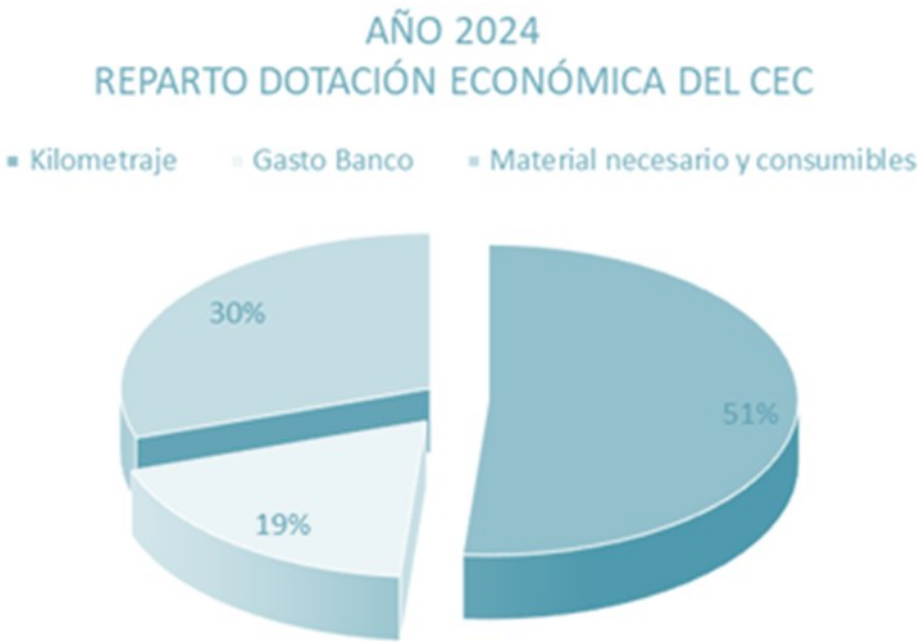
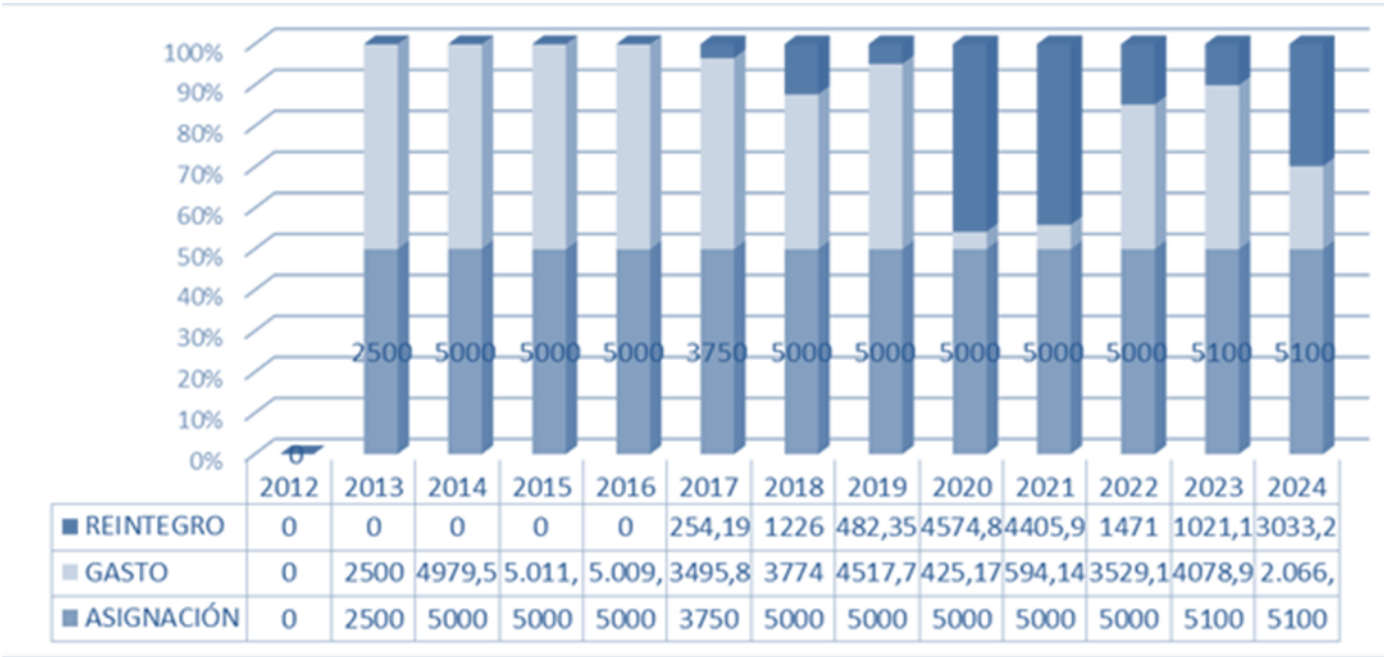


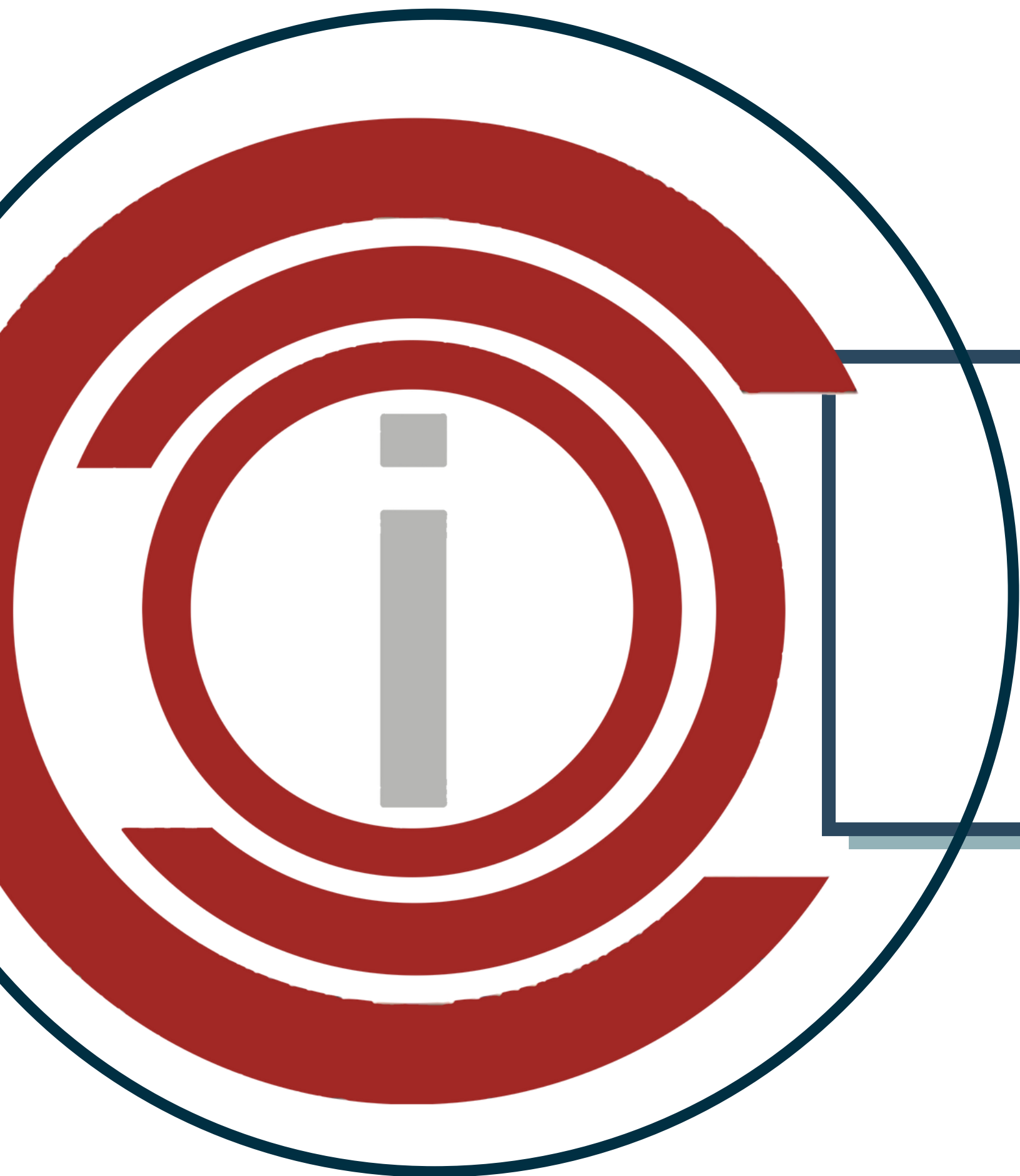
CON20
SUMÓ
POLIS



CONSEJO EXTREMEÑO DE LOS CONSUMIDORES (CEC)

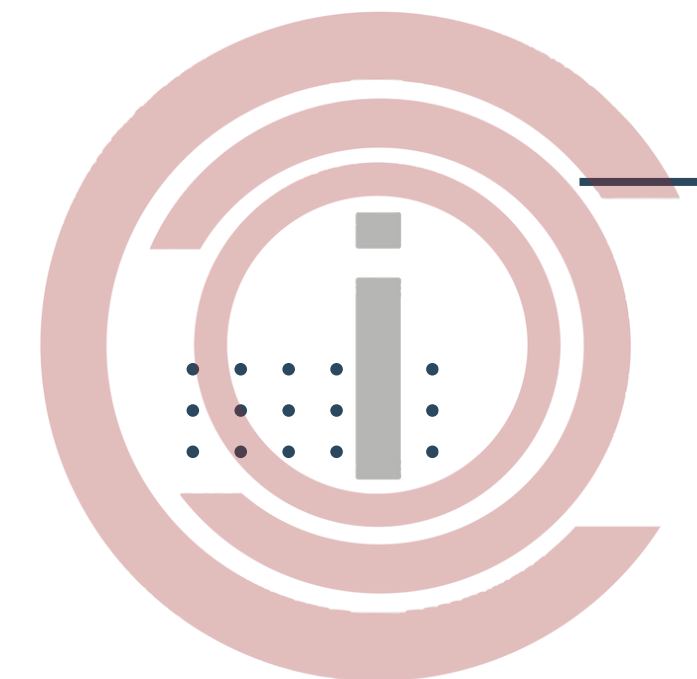
A continuación, en el siguiente gráfico veremos reflejada la evolución de las cantidades asignadas, el gasto, reintegro por parte de la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales para el funcionamiento del CEC.





CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



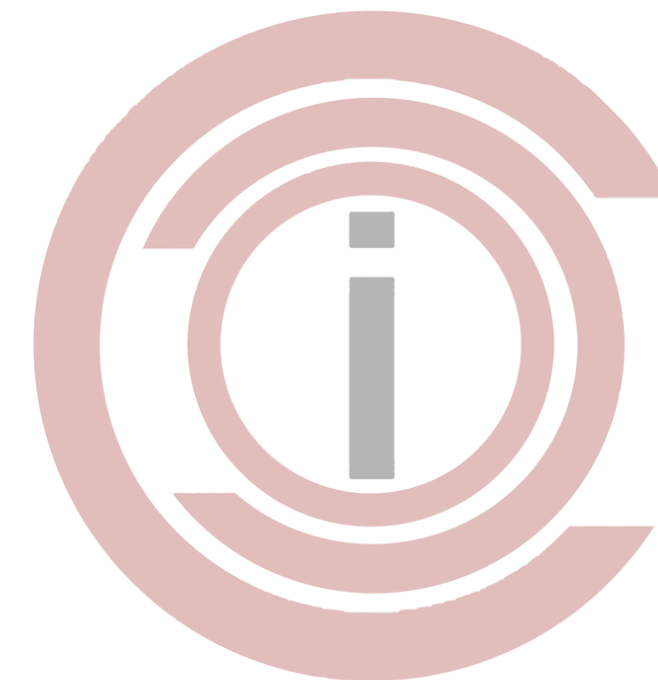


Las presentes conclusiones pretenden reflejar las principales líneas de actuación realizadas por el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor (CEIC) durante el año 2024, haciendo hincapié en la repercusión que las mismas tienen para las personas consumidoras en Extremadura, así como, ser un motivo de reflexión y motivación para seguir mejorando año tras año en la labor que desde este servicio se realiza.

Cabe destacar que a lo largo de este año finalmente, se procedió a la resolución de los nuevos procesos selectivos autorizados y que habían dejado sin el servicio que se presta de forma directa en diez de los Centros Mancomunados de Consumo (CMC) del CEIC hasta el veintitrés de abril. De igual forma con fecha cuatro de junio, se procedió a la incorporación de las tres técnicas del Laboratorio de Consumo una vez que también se procedió a la resolución de su correspondiente proceso selectivo.

Para mitigar de la mejor forma posible la carencia del servicio de forma directa en esos diez CMC, se procedió a desviar el servicio a través de los CMC más cercanos, con la dificultad que ello acarrea al ser la gran mayoría de los demandantes de colectivos de especial protección con motivo de su media de edad y no poder prestar del servicio de forma presencial como ello requiere.

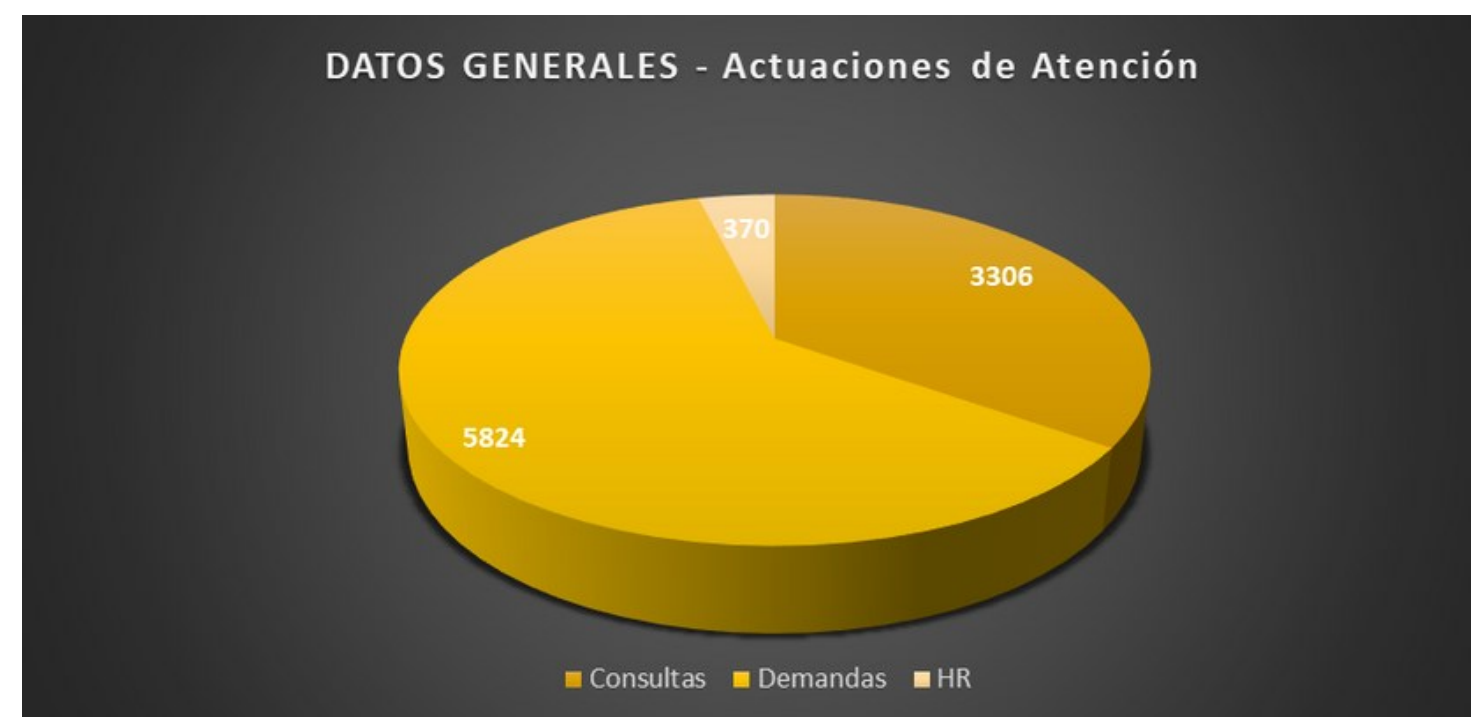
Finalmente, con el buen hacer y esfuerzo de todos los trabajadores del CEIC, personal propio de las mancomunidades y ayuntamientos que las integran, se ha conseguido con la colaboración de todos, minimizar la falta de servicio directo en dichos centros y por ende, de los datos que se reflejan en el presente informe.

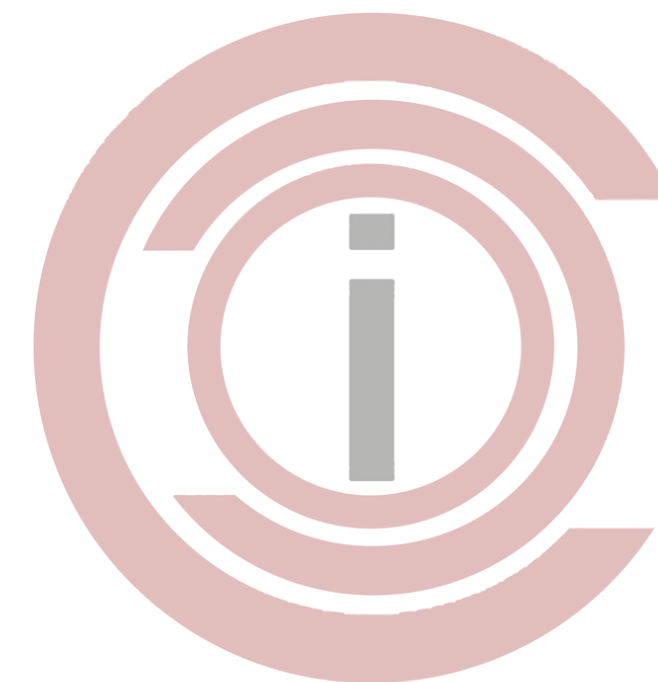


En cuanto a la línea de ATENCIÓN

Durante el año 2024, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor tramitó un total de **9.130** expedientes de los consumidores extremeños, correspondiendo **3.306 a consultas** y **5.824 a reclamaciones** y suponiendo un incremento cercano al 6,5% en relación con el año anterior.

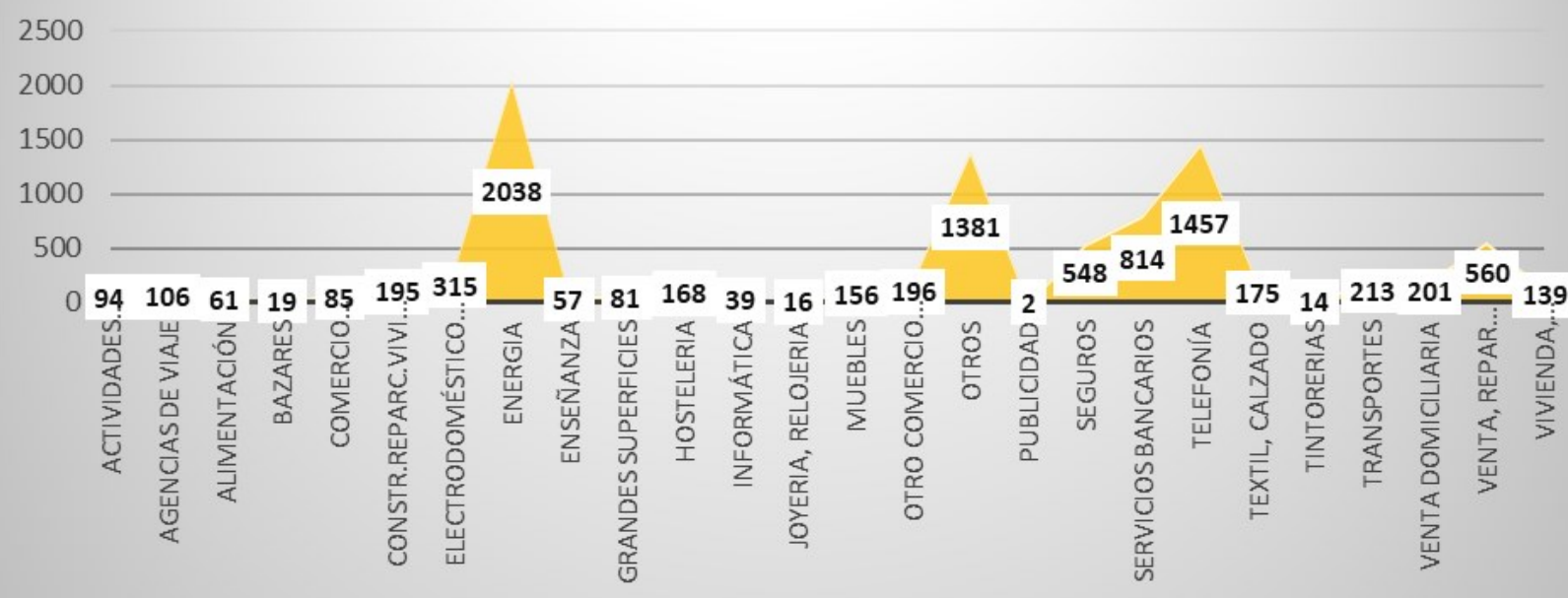
Cabe destacar una vez más, el porcentaje de **acuerdo amistoso del 63,65%**.





En cuanto a la línea de ATENCIÓN

Materias

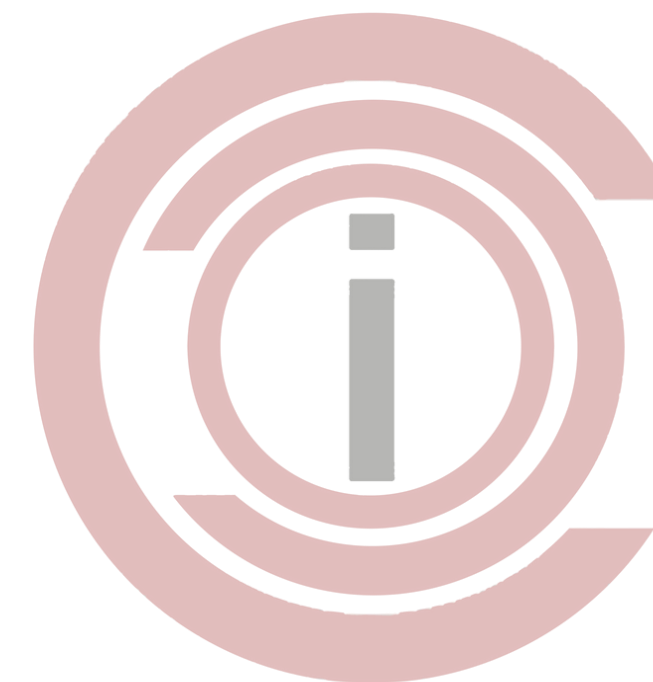


Como sector más reclamado destaca nuevamente energía con 2.038 expedientes, y aunque se mantiene en valores muy elevados se produce una pequeña reducción del 12% en relación con el año anterior.

En segundo lugar, repite telecomunicaciones con 1.457 con un pequeño incremento del casi 11% en relación con el año anterior.

A continuación, se sitúan servicios bancarios (814) con valores aún muy elevados entendemos motivados por las reclamaciones principalmente de gastos hipotecarios nuevamente, venta y reparación de automóviles con 560 con incremento del 21% continuando así, nuevamente con la tendencia alcista de los últimos años y a la que debemos prestar especial atención para intentar corregir y seguros con 548 lo que supone un incremento de casi el 4% y que sigue la misma tendencia alcista en los últimos años por lo que requiere un seguimiento detallado para una posible corrección.



**En cuanto a la línea de
ATENCIÓN**

En relación con la valoración económica de las reclamaciones presentadas durante este año 2024, se ha solicitado por parte de las personas consumidoras extremeñas un montante total de **2.141.961,12€**.

Obteniéndose un ahorro directo para los consumidores/as extremeños/as de **1.732.062,56€** en base a los acuerdos amistosos alcanzados.

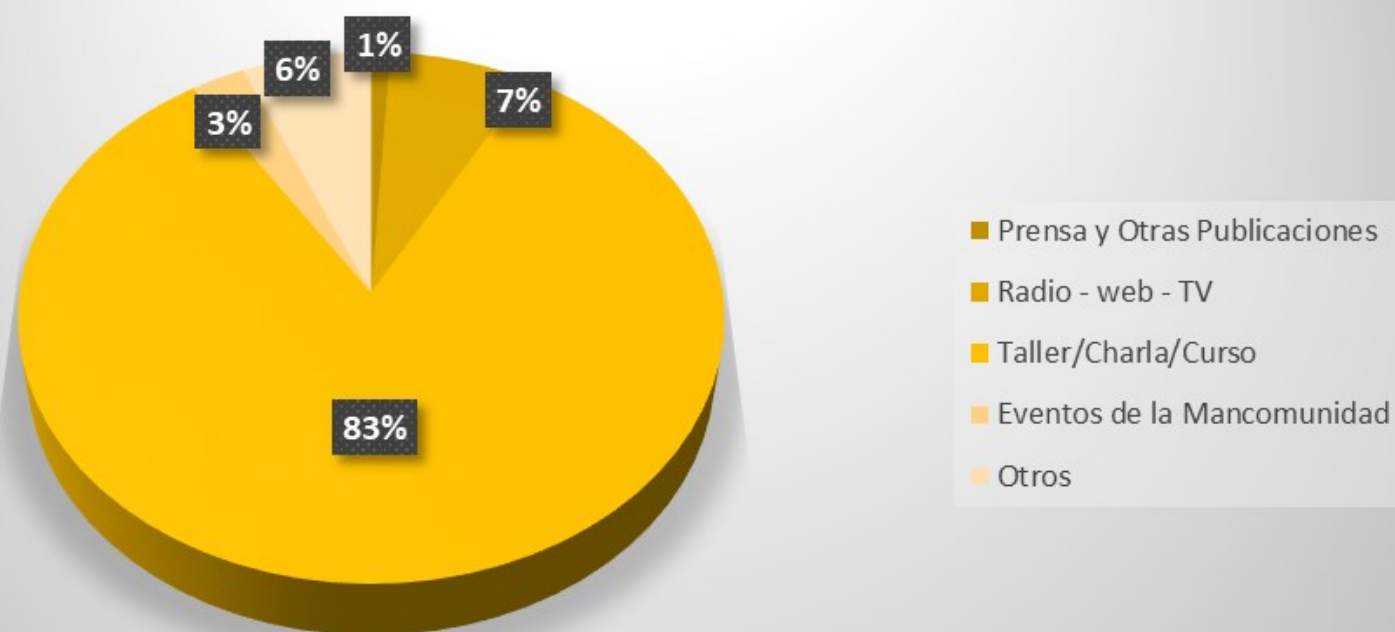




En cuanto a la línea de ATENCIÓN

Junto al servicio de atención directa al consumidor, contamos con la línea de FORMACIÓN E INFORMACIÓN del consumidor, realizándose un total de 738 actuaciones, con una reducción superior al 28% y que viene motivada, como hemos dicho anteriormente, por la resolución de los nuevos procesos selectivos autorizados y que dejaron sin el servicio que se presta de forma directa en diez de los Centros Mancomunados de Consumo (CMC) del CEIC hasta el mes de abril; a este hecho, tenemos que añadir la reorganización y nueva apuesta formativa que no se puso en marcha prácticamente hasta finales del mes de octubre con la firma de un protocolo de colaboración entre la Secretaría General de Educación y el CEIC para la ejecución del proyecto de formación integral en todos los niveles del alumnado extremeño denominado “Yo en el cole, tú en casa” haciendo partícipes también a las familias.

DATOS GENERALES - Actuaciones de Información



DATOS GENERALES - Actuaciones de Formación

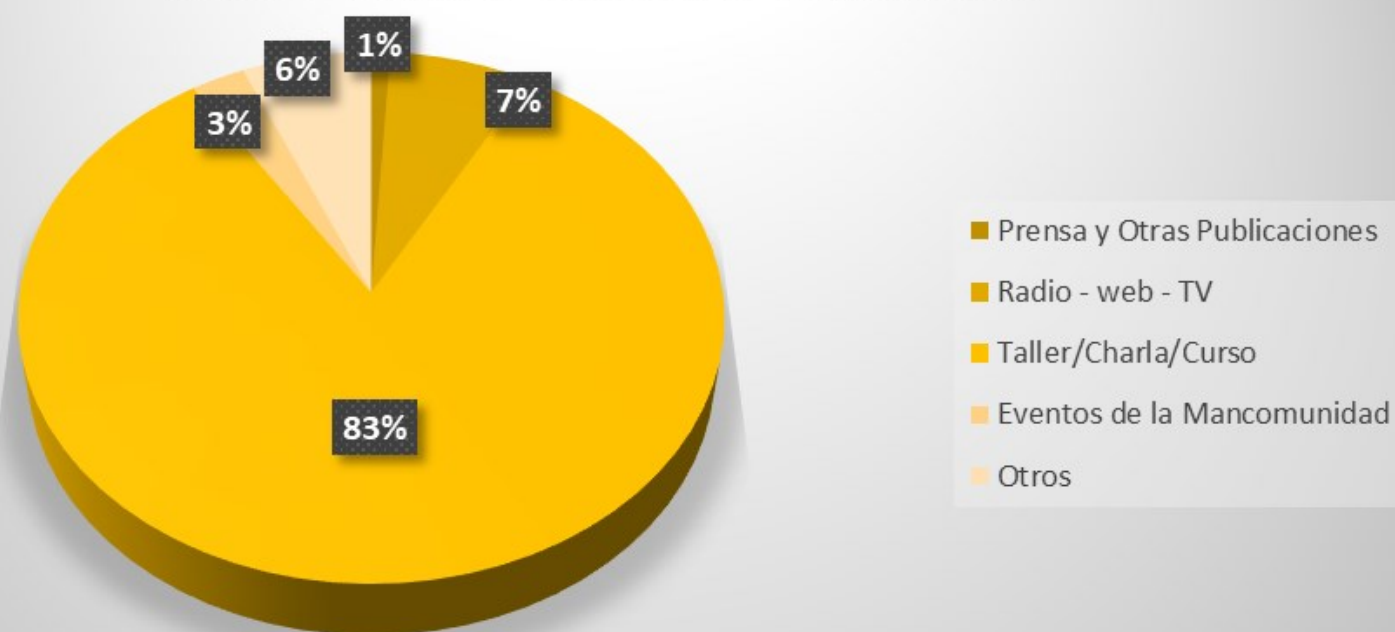




En cuanto a la línea de ATENCIÓN

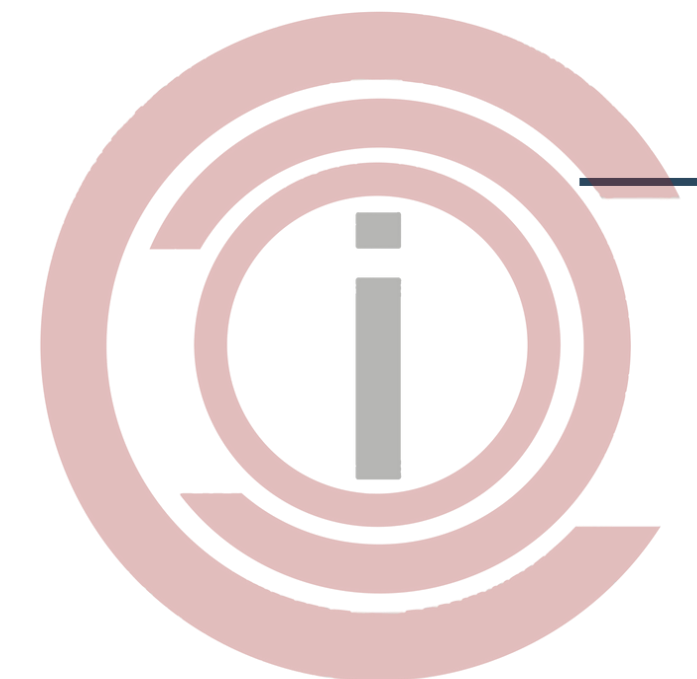
Junto al servicio de atención directa al consumidor, contamos con la línea de FORMACIÓN E INFORMACIÓN del consumidor, realizándose un total de 738 actuaciones, con una reducción superior al 28% y que viene motivada, como hemos dicho anteriormente, por la resolución de los nuevos procesos selectivos autorizados y que dejaron sin el servicio que se presta de forma directa en diez de los Centros Mancomunados de Consumo (CMC) del CEIC hasta el mes de abril; a este hecho, tenemos que añadir la reorganización y nueva apuesta formativa que no se puso en marcha prácticamente hasta finales del mes de octubre con la firma de un protocolo de colaboración entre la Secretaría General de Educación y el CEIC para la ejecución del proyecto de formación integral en todos los niveles del alumnado extremeño denominado “Yo en el cole, tú en casa” haciendo partícipes también a las familias.

DATOS GENERALES - Actuaciones de Información



DATOS GENERALES - Actuaciones de Formación





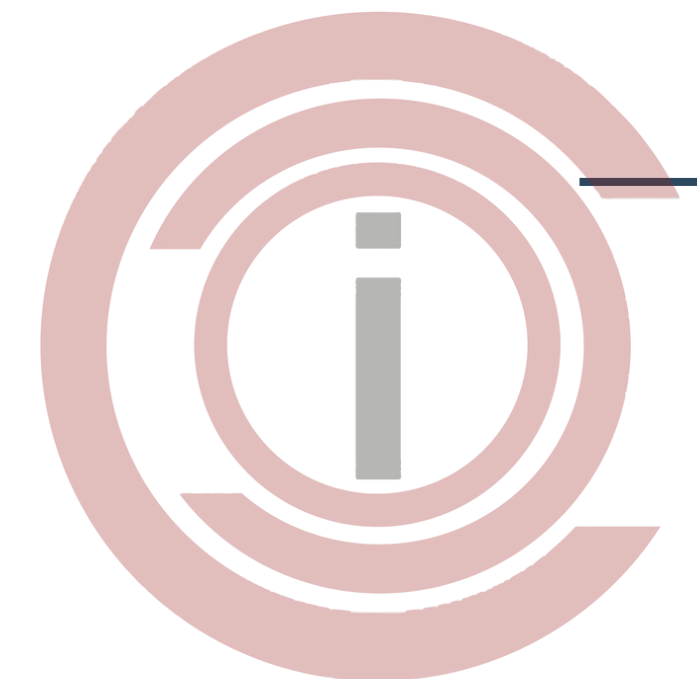
**En cuanto a la línea de
ATENCIÓN**

Hay que matizar, con todos estos datos puestos de relieve y teniendo en cuenta la rápida evolución de los hábitos de consumo en la actualidad hacia lo digital, que este año prácticamente se han duplicado el número de vistas realizadas en nuestra web. Ahora el objetivo será mantener un equilibrio mensual en las vistas realizadas para asentar así el uso de esta por parte de los consumidores.

Es conocido y notorio, que las formas de contratación están derivando hacia lo digital, como así lo demuestra la relevancia que la Comisión Europea ha dado a la Agenda Digital. Este hecho requiere, el esfuerzo de todas las administraciones públicas, seguir trabajando en políticas preventivas y mecanismos que garanticen la mayor seguridad jurídica a los consumidores ante este tipo de comercio que se incrementa año tras año, tanto en la UE como fuera de ella ya que, con un simple clic, podemos estar generando una relación comercial con cualquier parte del mundo.

En el plano formativo se ha iniciado la ejecución de la nueva oferta formativa en base al protocolo firmado con educación en un proyecto muy ambicioso a lo largo de los próximos años que pretende potenciar una formación integral en materia de consumo desde infantil a bachillerato a través del proyecto “Yo en el cole, tú en casa”, haciendo hincapié en materias relativas a la transición ecológica y el consumo responsable.



**En cuanto a la línea de
ATENCIÓN**

De igual forma, continuamos adecuando nuestros mecanismos de trabajo a la tramitación telemática, en base a la creciente digitalización social y que año a año se irá incrementando, siguiendo así las recomendaciones de la UE , lo que nos permitirá la utilización y colaboración con plataformas de resolución alternativa de litigios en materia de consumo a nivel global y, a nivel particular y más cercano, la agilidad, rapidez y reducción de costes en la resolución de las reclamaciones que se presenten, mejorando así el servicio y atendiendo a la principal demanda de los consumidores cuando se produce un desacuerdo comercial en materia de consumo que no es otra que, la resolución en la mayor brevedad posible de la misma.

Y todo ello, con la misma ilusión, compromiso y tesón con el que comenzamos esta andadura en pro de la defensa y formación de los consumidores extremeños, siendo ésta la mejor inversión de futuro posible.





Instituto de Consumo de Extremadura

Memoria de Actividades



Instituto de Consumo
de Extremadura