

Instituto de Consumo
de Extremadura

Instituto de Consumo de Extremadura

20
25

Memoria de actividades

JUNTA DE EXTREMADURA



Índice

- Introducción
- Control de mercado
- Junta arbitral de consumo
- Potestad sancionadora
- Información, formación y educación
- Consorcio extremeño de información al consumidor

Introducción

El **Instituto de Consumo de Extremadura** es el **organismo garante de la defensa, promoción y protección de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras en la región.**

Su actuación se inspira en los valores recogidos en la Ley 6/2019, especialmente en el *principio pro consumatore*, que establece que cualquier norma, actuación o comunicación comercial debe interpretarse siempre de la forma más favorable para la ciudadanía consumidora.

Sus líneas de trabajo se encuadran en varias áreas fundamentales:

- **la protección de la salud y la seguridad** de las personas consumidoras
- **la vigilancia e inspección del mercado** para asegurar que los bienes y servicios cumplen la normativa
- **la mediación y el arbitraje** como vías rápidas y eficaces para resolver conflictos
- **la información y formación** para promover un consumo responsable
- y **la actuación sancionadora** frente a prácticas que pudieran perjudicar a la ciudadanía y vulnerar la legislación.



Memoria anual 2025

La sociedad pide, cada vez más, información clara y fácil de entender sobre lo que hacen las administraciones públicas: qué resultados tienen y cómo cumplen su obligación de garantizar los derechos de la ciudadanía.

Por ello, el INCOEX asume la rendición de cuentas como una responsabilidad fundamental. En línea con su compromiso con la transparencia, el buen gobierno y el uso responsable de los recursos públicos, elabora esta memoria anual, en la que presenta de forma detallada y transparente la actividad realizada durante 2025.



consumo
RESPONSABLE



PREVENCIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA DE MERCADO

La protección de los derechos de las personas consumidoras es un pilar fundamental de la política social y económica de Extremadura. Siguiendo el mandato de la Constitución Española y las competencias exclusivas de nuestro Estatuto de Autonomía, el Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX) actúa como la autoridad garante para asegurar que la ciudadanía disfrute de productos y servicios seguros, de calidad y a precios justos.

En relación a la vigilancia de mercado, nuestra labor se centra en supervisar que todos los bienes puestos a disposición del público cumplan con los requisitos legales, enfocando nuestros esfuerzos en combatir el fraude, la publicidad engañosa y las cláusulas abusivas, con especial atención a los colectivos más vulnerables

El INCOEX es un **organismo proactivo**, que no espera a que surjan los problemas, sino que dedica la mayor parte de sus recursos y esfuerzos a **supervisar el mercado de forma organizada y constante**.





Actividad inspectora en cifras (2025)

Durante el ejercicio 2025, la actividad inspectora se consolidó como una herramienta esencial para el control del mercado, alcanzando un total de **3.412 actuaciones**.

La labor del instituto se distribuyó principalmente bajo tres acciones con diferente origen:



Acción preventiva – campañas planificadas.

El **60,1%** de las intervenciones (**2.050 inspecciones**) se realizaron a través de campañas planificadas para verificar el cumplimiento normativo de forma proactiva.



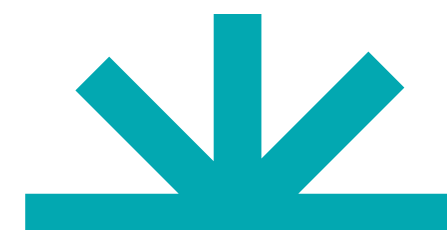
Seguridad inmediata – Red de alertas.

El **25,08%** de las actuaciones (**856 intervenciones**) se activaron a través de la Red de Alerta, permitiendo una respuesta rápida ante productos que suponían un riesgo para la salud.



Atención Directa – Denuncias y reclamaciones.

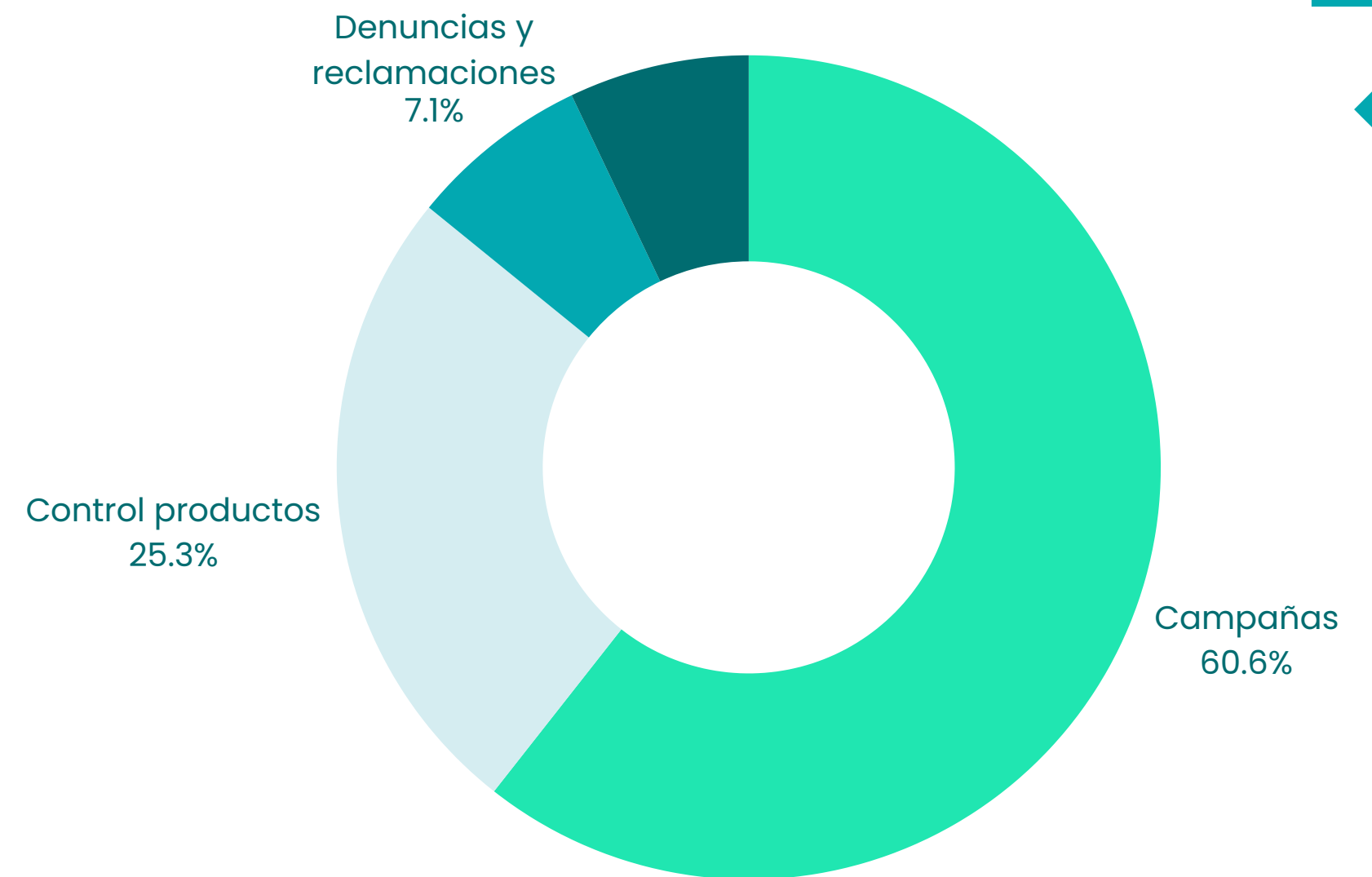
Las **denuncias y reclamaciones** de los ciudadanos motivaron el **7,67%** de las intervenciones, reforzando la protección de los intereses económicos individuales.



Actividad inspectora en cifras

| Balance de la actividad inspectora | | |
|-------------------------------------------------|--------------|-------------|
| Origen de las actuaciones | Nº | % |
| Campañas de vigilancia planificadas | 2.050 | 60,10% |
| Control de productos inseguros (Red de alertas) | 856 | 25,10% |
| Atención a denuncias y reclamaciones | 262 | 7,70% |
| Otras actuaciones de oficio | 244 | 7,10% |
| TOTAL | 3.412 | 100% |

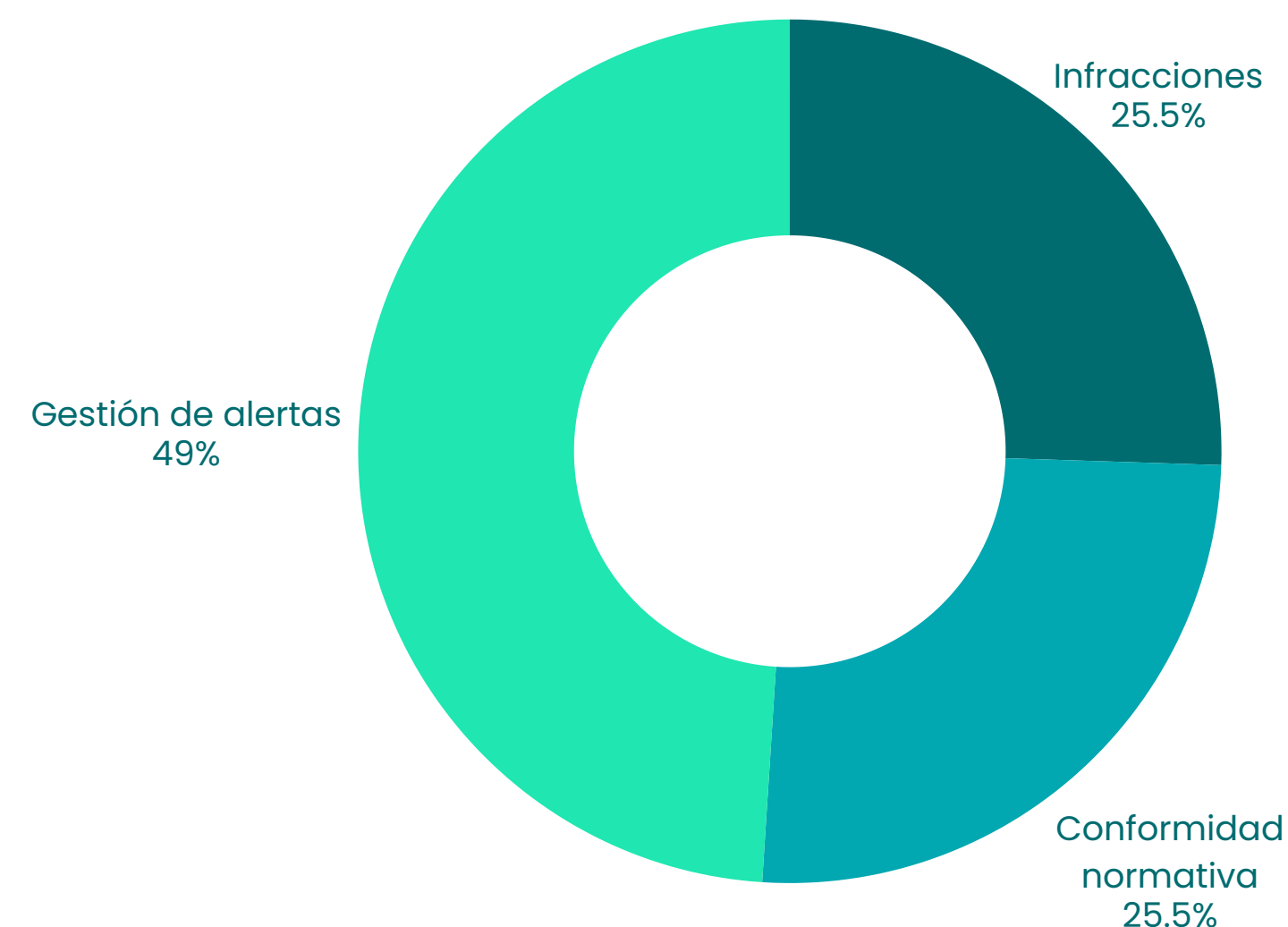
Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INCOEX.



En 2025, la mayor parte de la actividad ha sido planificada y estratégica, destacando el **peso de las campañas preventivas** y la **respuesta inmediata a alertas de seguridad**.

Eficacia y resolución de las actuaciones

| Resultado de actividad inspectora | | |
|-----------------------------------------------|--------------|-------------|
| Resolución de las actuaciones | Nº | % |
| Detección de infracciones | 857 | 25,12% |
| Conformidad normativa (sin infracción) | 884 | 25,91% |
| Gestión de alertas y advertencias preventivas | 1.671 | 48,97% |
| TOTAL | 3.412 | 100% |



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INCOEX.

Una de cada cuatro inspecciones (**25,12%**) detectó incumplimientos que dieron lugar a la apertura de expedientes sancionadores.

Por otro lado, la mitad de las actuaciones (**48,97%**) se dedicaron a tareas esenciales de verificación de alertas y advertencias previas. Esto subraya que el INCOEX desempeña un papel fundamental en la **retirada de productos inseguros** y en la **corrección de irregularidades** antes de que perjudiquen al consumidor

Actuaciones por sector

| Sectores | Infracciones | % | No infracción | TOTAL |
|-------------------------------------------|--------------|--------------|---------------|-------|
| Venta on-line / E-commerce | 302 | 36,80 | 519 | 821 |
| Alimentación | 196 | 26,10 | 555 | 751 |
| Textil/Calzado | 95 | 28,90 | 233 | 328 |
| Otros bienes: juguetes, vehículos... | 56 | 7,60 | 676 | 732 |
| Electrodomésticos | 28 | 14,10 | 171 | 199 |
| Vehículos a motor | 64 | 81,00 | 15 | 79 |
| Productos industriales varios: neumáticos | 117 | 17,40 | 554 | 671 |
| Transporte, turismo y servicios públicos | 32 | 45,10 | 39 | 71 |
| Servicios asistenciales | 22 | 51,10 | 21 | 43 |
| Otros servicios: estaciones de servicio, | 143 | 36,60 | 247 | 390 |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INCOEX.

El análisis sectorial es fundamental para identificar **áreas de riesgo**. En 2025, los sectores que más irregularidades han presentado, dentro de las actuaciones de vigilancia que se han llevado a cabo, han sido los sectores de **vehículos a motor (81%)**, seguido de los **servicios asistenciales**, especialmente residencias de mayores (**51,1%**) y el de **transportes y turismo (45,1%)**.



Control de información y etiquetado

A lo largo de las distintas campañas desarrolladas durante 2025, se detectaron incumplimientos relacionados con el etiquetado, la información obligatoria al consumidor, las condiciones de venta y el cumplimiento de la regulación sectorial.

En los productos no alimentarios se han detectado faltas de información obligatoria y etiquetado correcto; y en los alimentarios, faltaban datos esenciales y el precio por unidad de medida.

En la modalidad de comercio electrónico se observaron carencias en la identificación del operador, condiciones de contratación y advertencias de seguridad.

En el sector servicios, se analizaron especialmente lavanderías y residencias, y se detectó que faltaba información básica, transparencia en precios y garantías, y en las residencias se hallaron cláusulas abusivas.

Además, a nivel general, se siguen encontrando problemas en la exhibición de precios y en la disponibilidad de Hojas de Reclamaciones.



Principales incumplimientos detectados

| Campañas realizadas | Ámbito | Principales incumplimientos detectados |
|-----------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Colchones | Producto no alimenticios | Falta de características esenciales, instrucciones, advertencias y plazo recomendado de uso. |
| Turrónes y mazapanes | Alimentación (PNCOCA) | Ausencia de cantidades de ingredientes y del porcentaje de materias primas que determinan la calidad. |
| Operadores minoristas | Alimentación (PNCOCA) | No se indica el precio por unidad de medida o no resulta legible ni visible en el mismo campo visual. |
| Juguetes >36 meses | Producto no alimenticios | Advertencias no disponibles en castellano; falta la descripción del peligro asociado a la edad recomendada. |
| Calzado otoño/invierno | Producto no alimenticios | Etiquetado no disponible en español; ausencia de información sobre materiales (forro, suela, plantilla). |
| EPI- Guantes | Producto no alimenticios | Falta de instrucciones completas; ausencia de referencias normativas; falta la dirección del importador. |
| Detergentes líquidos | Comercio electrónico | No se facilita el enlace a la hoja de ingredientes; faltan instrucciones; baja legibilidad del etiquetado. |
| Etiquetado energético - Lavavajillas | Comercio electrónico | El aparato no incluye etiqueta en formato correcto; la imagen no enlaza con la etiqueta completa. |
| Broches de chupetes | Productos no alimenticios | Falta email del fabricante/importador; ausencia de advertencias de seguridad en la presentación web. |
| Autoservicio de lavandería | Servicios | No consta la identidad del prestador; no existe procedimiento de contacto o reclamación. |
| Comercio electrónico de alimentos | Servicios/Alimentación | Falta identificación del operador; ausencia de ingredientes y precio por unidad de medida; falta consentimiento expreso sobre factura electrónica; no se respeta el fuero del consumidor. |
| Residencia de mayores | Servicios | Falta de transparencia en precios; omisión o incorrecta información sobre desistimiento; deficiencias en la información sobre garantías; presencia de cláusulas abusivas. |
| Marcado de precios- Instrucciones n. 3 | Establecimientos comerciales | PVP no visible en escaparates; falta de exhibición de precios en interior; ausencia de Hojas de Reclamaciones. |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INCOEX.

Toma de muestras

La labor de los laboratorios es decisiva para la seguridad física y económica relativa a la calidad y composición de los productos. En las pruebas de calidad llevadas a cabo durante 2025, destacan las siguientes incidencias sobre productos como el aceite de oliva, el arroz, los broches de chupetes, juguetes, braseros, entre otros.

| Campañas | Actuaciones positivas | Actuaciones negativas | % Incumplimientos calidad |
|-----------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------|
| Broches de chupetes | 3 | 1 | 75,00 |
| Aceite de oliva | 6 | 2 | 75,00 |
| Braseros | 5 | 3 | 62,50 |
| Quitapelusas | 3 | 2 | 60,30 |
| Juguetes accionados por la boca | 5 | 5 | 50,00 |
| Arroz | 3 | 3 | 50,00 |
| Caldos y sopas de bajo contenido en sal | 3 | 4 | 42,80 |
| Conservas de pescado | 4 | 6 | 40,00 |

- ✓ Fraude en el aceite de oliva: se detecta un alto porcentaje de incumplimiento de calidad en este producto (**75%**), etiquetando como "Virgen Extra" productos de categorías inferiores.
- ✓ Seguridad infantil: se realizan alertas y retiradas de productos de seguridad infantil como broches de chupetes que muestran un elevado número de incumplimientos de calidad y seguridad (**75%**).
- ✓ Otros riesgos: se detectaron materias extrañas en el arroz y deficiencias de seguridad en braseros (**62,5%**) y juguetes accionados por la boca (**50%**).



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INCOEX.



Seguridad de productos - Red de alertas

Garantizar que los productos que circulan en nuestro mercado sean seguros es un derecho básico de los consumidores y una prioridad para el INCOEX.

La vigilancia de la seguridad de los bienes y productos dentro de un mercado globalizado, y sin fronteras interiores en la Unión Europea, es una tarea difícil que requiere una coordinación constante.

Para hacer frente a estos retos, Extremadura participa activamente en el **Sistema Estatal de Intercambio Rápido de Información (SIRI)**, conectado a la **red europea RAPEX**.

Este mecanismo permite que, cuando se detecta un producto que supone un riesgo grave para la salud en cualquier punto de España o Europa, la información se transmita de forma inmediata para proceder a su retirada.

El INCOEX, amparado por la normativa regional y nacional, actúa con autoridad para adoptar las medidas necesarias que eliminen cualquier riesgo, pudiendo intervenir directamente sobre los productos peligrosos.

Impacto y resultados de la red de alertas

La labor de Extremadura en esta red no es solo receptora, sino también proactiva en la detección de peligros.

Durante el año 2025, el INCOEX notificó **8 alertas** propias a la red nacional. Gracias a estas notificaciones desde nuestra región, se logró la retirada de **515 productos inseguros** en todo el país.

Los productos detectados con mayor frecuencia fueron disfraces (juguetes) y artículos de puericultura, siendo decisivos los informes técnicos de los laboratorios de Consumo para estas retiradas.

| Alertas notificadas | Productos retirados |
|---------------------|---------------------|
| 8 | 515 |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INCOEX.

Vigilancia en el territorio

Más allá de las alertas generadas en la región, la inspección realiza un seguimiento exhaustivo de las amenazas detectadas por otras comunidades o por la Unión Europea.

En 2025, se llevaron a cabo **856 inspecciones específicas** motivadas por alertas, controlando un total de **1.710 establecimientos**.

Esta intervención inmediata asegura que cualquier producto declarado inseguro desaparezca de las estanterías de los comercios extremeños de forma urgente, garantizando así una protección efectiva de la ciudadanía.

| Número de inspecciones | Establecimientos inspeccionados |
|------------------------|---------------------------------|
| 856 | 1710 |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INCOEX.

Actividad sancionadora en cifras (2025)

| Expedientes sancionadores | | |
|---------------------------|----------------|-----|
| Tipificación | N° expedientes | % |
| Infracciones leves | 256 | 77% |
| Infracciones graves | 76 | 23% |
| Total expedientes | 332 | |

| Tipificación infracciones frecuentes | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------|
| Art. | Concepto de la infracción | N° expedientes |
| 72.25 | Obstrucción o falta de información | 87 |
| 72.5 | Deficiencias o falta de hojas de reclamaciones | 66 |
| 72.3 | Irregularidades en marcados, distintivos, sellos | 46 |
| 72.22 | Incumplimiento de garantías y conformidad | 45 |
| 73.21 | Prácticas comerciales desleales o engañosas | 43 |

La mayoría de las sanciones en 2025 se deben a **cuestiones formales y de atención** (información al inspección, hojas de reclamaciones, etc). Los expedientes graves se han generado para **combatir las cláusulas abusivas** y las **prácticas desleales** reforzando el papel del Incoex como organismo de protección a la persona consumidora.

Junta arbitral de consumo

El Sistema Arbitral de Consumo funciona como un mecanismo **extrajudicial gratuito** diseñado para resolver conflictos entre ciudadanos y empresas de **forma ágil y vinculante**. Este proceso destaca por ser totalmente **voluntario**, garantizando la imparcialidad a través de la emisión de **laudos con fuerza legal** equiparable a una sentencia judicial.

Balance de la actividad de la Junta Arbitral

Durante el año 2025, la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura, cuya trayectoria se remonta a 1994, ha continuado garantizando una alternativa eficaz a la vía judicial ordinaria, operando bajo un marco regulatorio actualizado conforme al Real Decreto 713/2024.



**230 solicitudes
gestionadas**



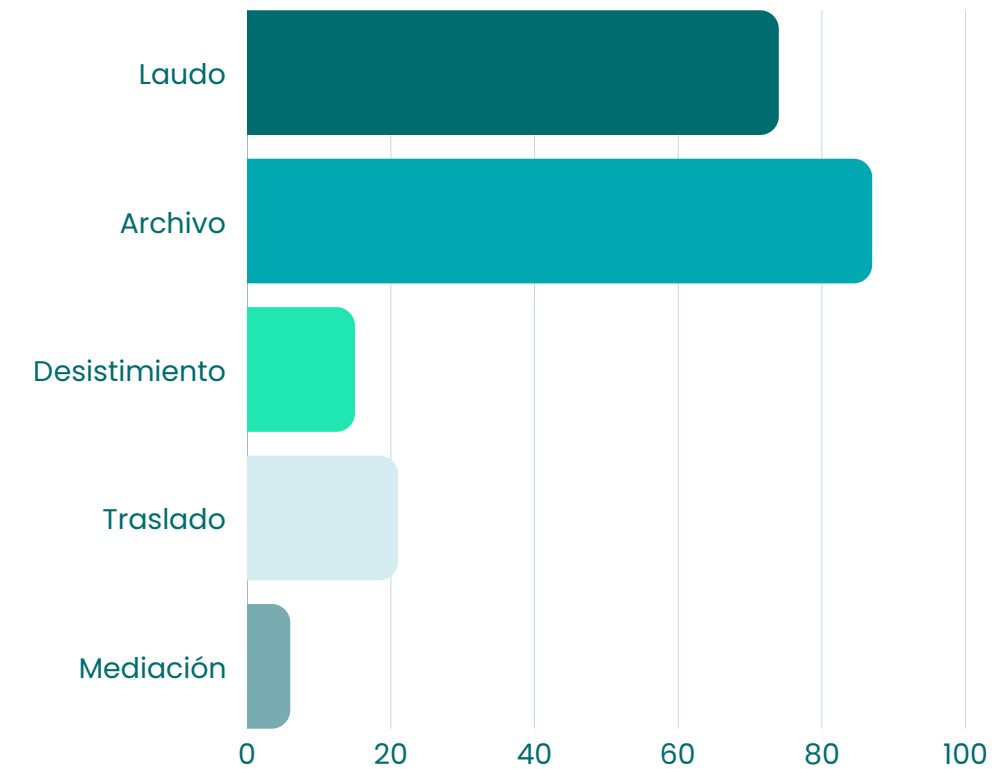
**3.062 empresas
adheridas**

A fecha de 31 de diciembre de 2025, un total de **3.062 empresas y profesionales** se encuentran ya adheridos al Sistema Arbitral de Consumo en Extremadura, lo que demuestra el **compromiso del tejido empresarial regional** con la **calidad en el servicio al cliente y la resolución amistosa de discrepancias**.

Gestión de solicitudes y eficacia resolutoria

| Resolución de solicitudes de arbitraje | | |
|----------------------------------------|----|-------|
| Resolución | Nº | % |
| Laudo | 74 | 32,20 |
| Archivo | 87 | 37,80 |
| Desistimiento | 15 | 6,50 |
| Traslado | 21 | 9,10 |
| Mediación | 6 | 2,60 |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INCOEX.



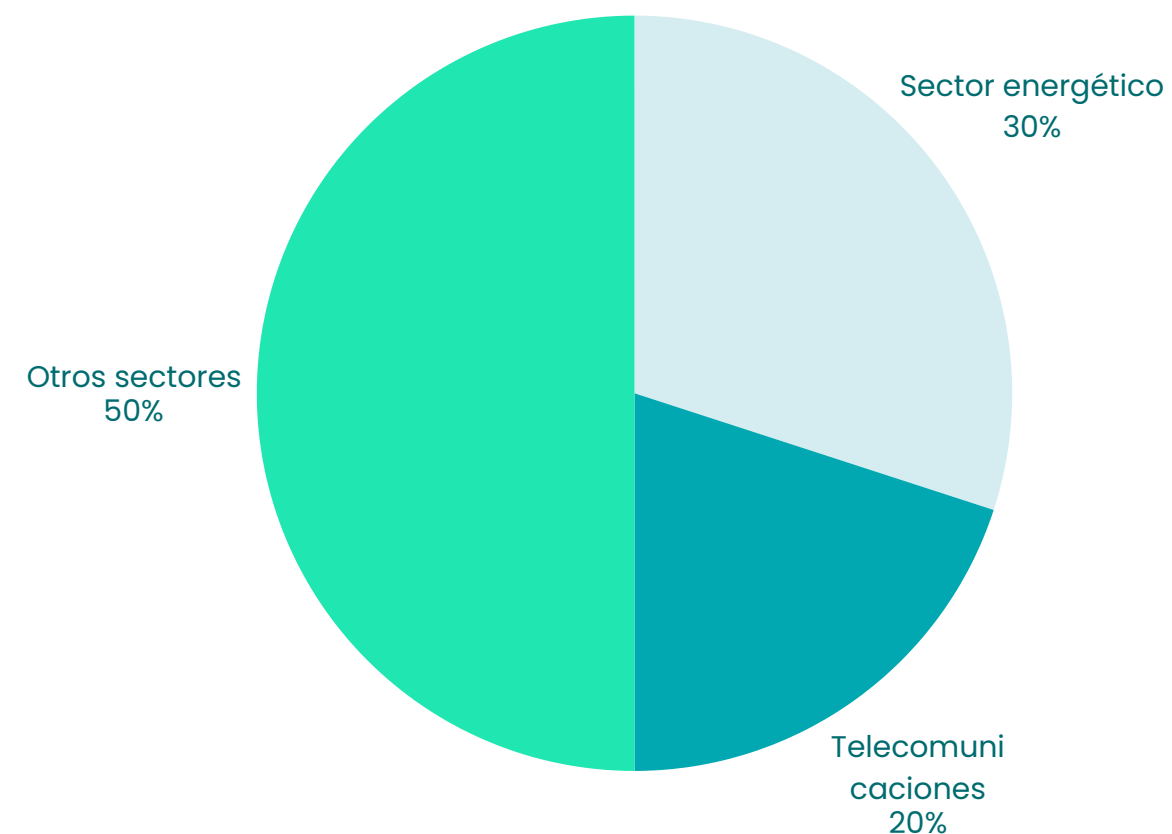
Según los datos recopilados, más del **30%** de las resoluciones terminaron en **laudos** con fuerza legal, garantizando la **agilidad del sistema** y consiguiendo la **resolución amistosa de las discrepancias**.

Sectores críticos

En cuanto a las tendencias sectoriales, el sector energético se mantiene como el sector más reclamado por delante de los litigios en telecomunicaciones, el segundo en número de reclamaciones.

| Tendencias sectoriales | |
|------------------------|-------|
| Sectores | % |
| Electricidad y gas | 30,00 |
| Telecomunicaciones | 20,00 |
| Otros sectores | 50,00 |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INCOEX.



En el **sector energético**, la principal fuente de conflicto son las **discrepancias en torno a la facturación** derivados de **cambios de tarifas y deficiencias en el suministro**.

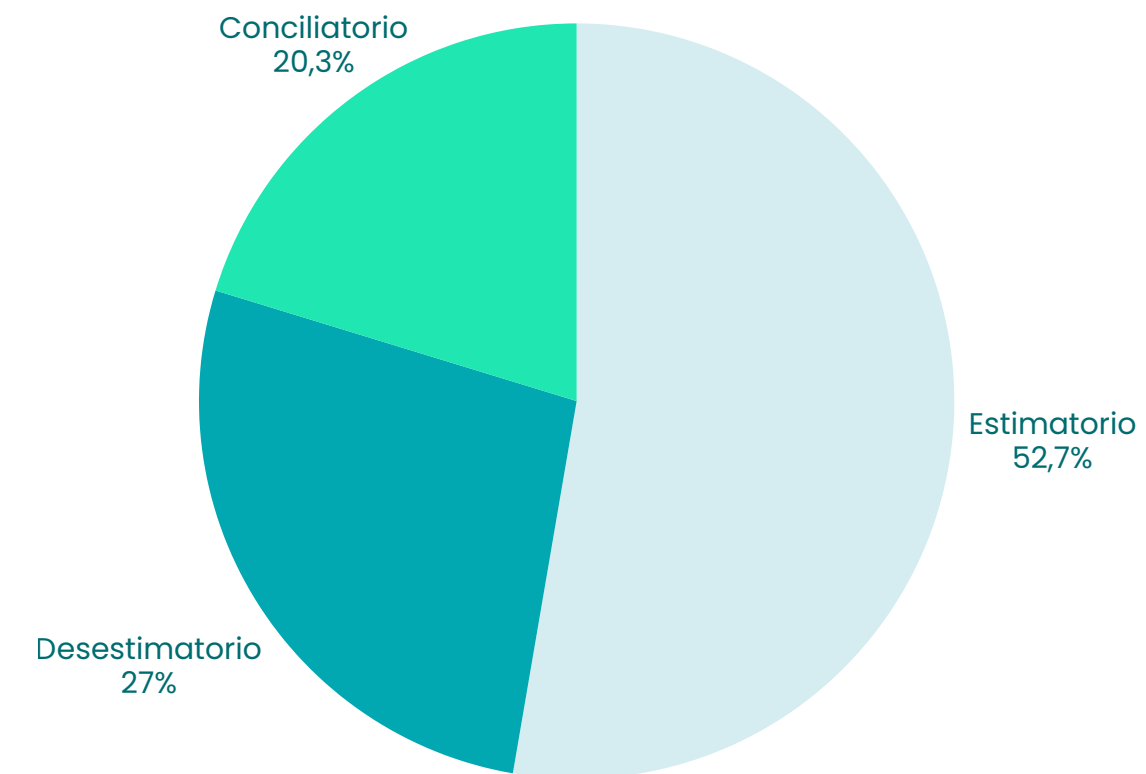
En relación a las **telecomunicaciones**, los principales motivos de reclamación derivan de **incumplimientos de ofertas y promociones**, el cobro de **penalizaciones** y la **gestión de bajas** de servicios.

El laudo: resolución vinculante

El laudo final tiene carácter de cosa juzgada y fuerza ejecutiva, vinculando a ambas partes con la misma eficacia que una sentencia judicial.

| Sentido de los laudos | | |
|-----------------------|----|-------|
| Resolución | Nº | % |
| Estimatorio | 39 | 52,70 |
| Desestimatorio | 20 | 27,00 |
| Conciliatorio | 15 | 20,30 |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INCOEX.



Estos datos reafirman la **importancia de la Junta Arbitral** como un **servicio público esencial** que aporta **imparcialidad y soluciones rápidas** a los consumidores y sectores productivos de Extremadura

ÁREA DE INFORMACIÓN Y FORMACIÓN



Consumópolis es un **concurso escolar** cuyo objetivo es **fomentar entre el alumnado una actitud crítica, responsable y sostenible en sus hábitos de consumo.**

El concurso consiste en la participación por equipos de cinco estudiantes, coordinados por un docente, que realizan actividades educativas y lúdicas en una ciudad virtual y elaboran un trabajo en equipo relacionado con el tema de consumo propuesto.

En el concurso puede participar alumnado de centros públicos, concertados y privados de todo el territorio nacional que cursen tercer ciclo de Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria o Formación Profesional Básica.

1ª fase - 83 equipos inscritos - 415 participantes

2ª fase - 31 equipos inscritos - 155 participantes

ÁREA DE INFORMACIÓN Y FORMACIÓN



Ganadores Fase autonómica

Categoría 1º y 2º ESO

IES Donoso Cortés (Don Benito)

Categoría 3º y 4º ESO

IES Luis de Morales (Arroyo de la Luz)



Ganadores Fase nacional

Categoría 3º y 4º ESO

IES Luis de Morales (Arroyo de la Luz)

ÁREA DE INFORMACIÓN Y FORMACIÓN

PORTAL INCOEX saludextremadura.ses.es/incoex

El portal institucional del Instituto de Consumo de Extremadura es la “puerta digital” al organismo. Durante 2025 ha recibido más de **42.000 visitas**, se han registrado **143.435 interacciones** (eventos) y se han realizado más de **8.400 descargas de archivos** por parte de **20.188 usuarios activos**, de los que **20.000** han sido **nuevos usuarios**. Estas métricas indican que el portal cumple su función de **servicio público eficiente** que permite a los ciudadanos **obtener documentación específica y realizar trámites para iniciar reclamaciones o denuncias**.

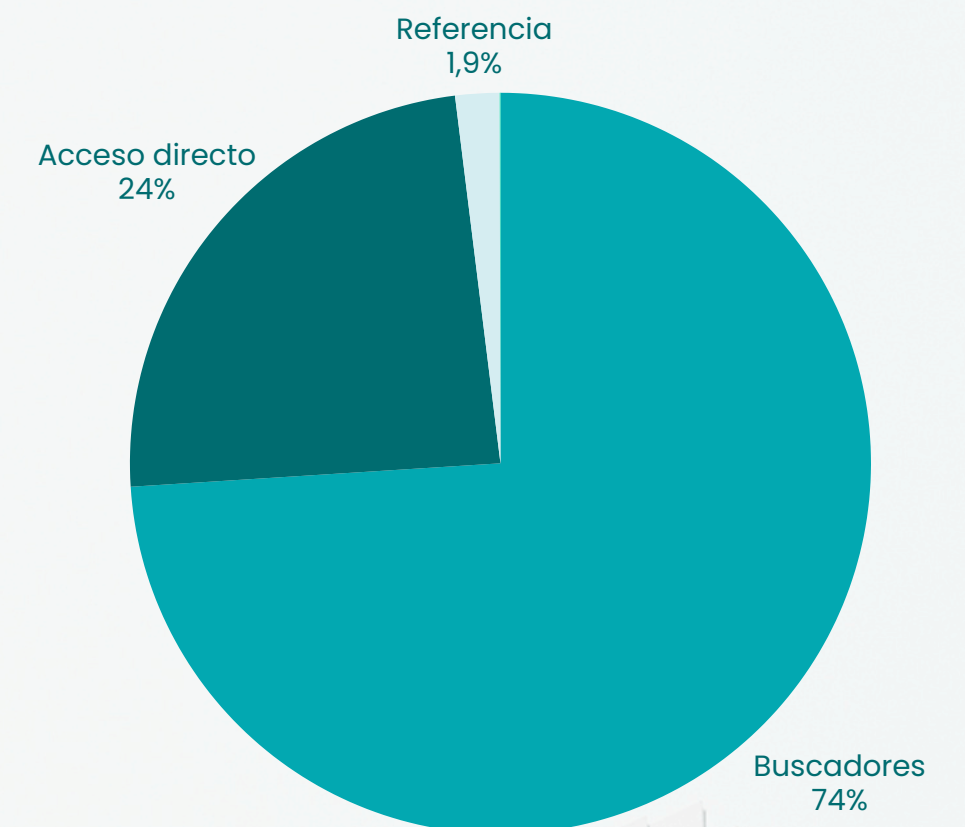
Volumen de actividad y audiencia

| | |
|--------------------------|---------|
| Visitas totales | 42.785 |
| Eventos/Interacciones | 143.435 |
| Usuarios activos totales | 20.188 |
| Usuarios nuevos | 20.000 |
| Descargas de archivos | 8.400 |
| Sesiones iniciadas | 28.000 |

Contenidos con mayor impacto



Origen del tráfico y adquisición



ÁREA DE INFORMACIÓN Y FORMACIÓN

Plan de formación continua interadministrativo de la Dirección General de Consumo 2025



Instituto de Consumo
de Extremadura



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

Curso de ciberseguridad y tecnologías de la información y la comunicación

OBJETIVOS:

Concienciar y capacitar a los empleados públicos para identificar amenazas digitales y aplicar de forma práctica estrategias eficaces de ciberseguridad que protejan la información sensible y refuercen la seguridad digital.

Mérida 2, 3 y 10 de abril

15 horas lectivas
17 participantes
9 mujeres y 8 hombres
11 trabajadores de la
administración autonómica
y 6 de la administración
local

Convenio de colaboración Incoex-CEIC

Memoria de actividad 2025



Consortio Extremeño de
Información al Consumidor

LÍNEA DE ATENCIÓN DIRECTA AL CONSUMIDOR

Durante el ejercicio 2025, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor (CEIC) ha consolidado su papel como mecanismo de mediación en las zonas rurales de Extremadura como muestra su balance de actividad.

EXPEDIENTES TRAMITADOS

| | |
|------------------------------------------------------|--------------|
| Reclamaciones | 6.527 |
| Consultas | 2.806 |
| Solicitudes formularios de reclamación para empresas | 350 |
| TOTAL EXPEDIENTES | 9.683 |

EFICACIA Y RESOLUCIÓN

| | |
|---------------------------------|--------|
| Conciliación (acuerdo amistoso) | 52,00% |
| Otras causas de cierre | 83% |

CONFLICTIVIDAD POR SECTORES DE ACTIVIDAD

| | |
|----------------------------|-------|
| Energía | 2.020 |
| Telecomunicaciones | 974 |
| Servicios bancarios | 781 |
| Seguros | 576 |
| Venta/reparación vehículos | 555 |

La labor de mediación y atención del CEIC genera un **beneficio económico directo** para la población. Durante 2025 se ha solicitado por parte de las personas consumidoras extremeñas un montante de **3.386.712€**, recuperándose un ahorro directo de **1.159.825€** en base a los acuerdos amistosos alcanzados.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del CEIC.

LÍNEA DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN

BALANCE ACTIVIDAD DIVULGATIVA

| | |
|------------------------------------|------------------------|
| Actuaciones totales | 1.313 |
| Actuaciones en el ámbito educativo | 867 |
| Centros educativos participantes | 61 |
| Formaciones docentes | 1 (20 h. de formación) |

PROGRAMAS Y ACTIVIDADES

| | |
|--------------------------------------------|-----------------------------------|
| Yo en el cole, tú en casa | 61 centros |
| Red senior de Consumo | 20 centros adheridos /100 agentes |
| Y para tí, ¿qué es el consumo responsable? | 300 trabajos presentados |
| Día Mundial de los derechos del consumidor | 13 de marzo en Jerte |

CANALES DE COMUNICACIÓN

| | |
|----------------------------|---------------------|
| Boletín Digital de consumo | 23.000 suscriptores |
| Radio/Sin letra pequeña | 56 programas |
| Página web (visitas) | 33.982 |
| Página web (usuarios) | 15.418 |
| Nº de eventos | 104.778 |

A través de su **actividad educativa y divulgativa**, durante 2025 el CEIC ha consolidado su **labor de atención directa y cercana**, optimizando recursos y llegando a **zonas rurales y a colectivos vulnerables**.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del CEIC.



924 00 47 00



DG.CONSUMO@SALUD-JUNTAEX.ES



saludextremadura.ses.es/incoex

**Instituto de Consumo
de Extremadura**

JUNTA DE EXTREMADURA
Consejería de Salud y Atención a la Dependencia