

# Sección de Información, Formación y Educación

## Sección de Información, Formación y Educación

La Sección de educación y formación del Instituto de Consumo de Extremadura está especializada en la programación, realización y desarrollo de jornadas, congresos, cursos, talleres y concursos, destinados a cubrir las necesidades de formación en materia de consumo y, propuestos tanto a los profesionales de las administraciones públicas competentes en materia de consumo, como a aquellas personas que estén interesadas en el ámbito del consumo.

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

Se destina para el año 2015, en los presupuestos de la Junta de Extremadura un total de 42.586 euros.

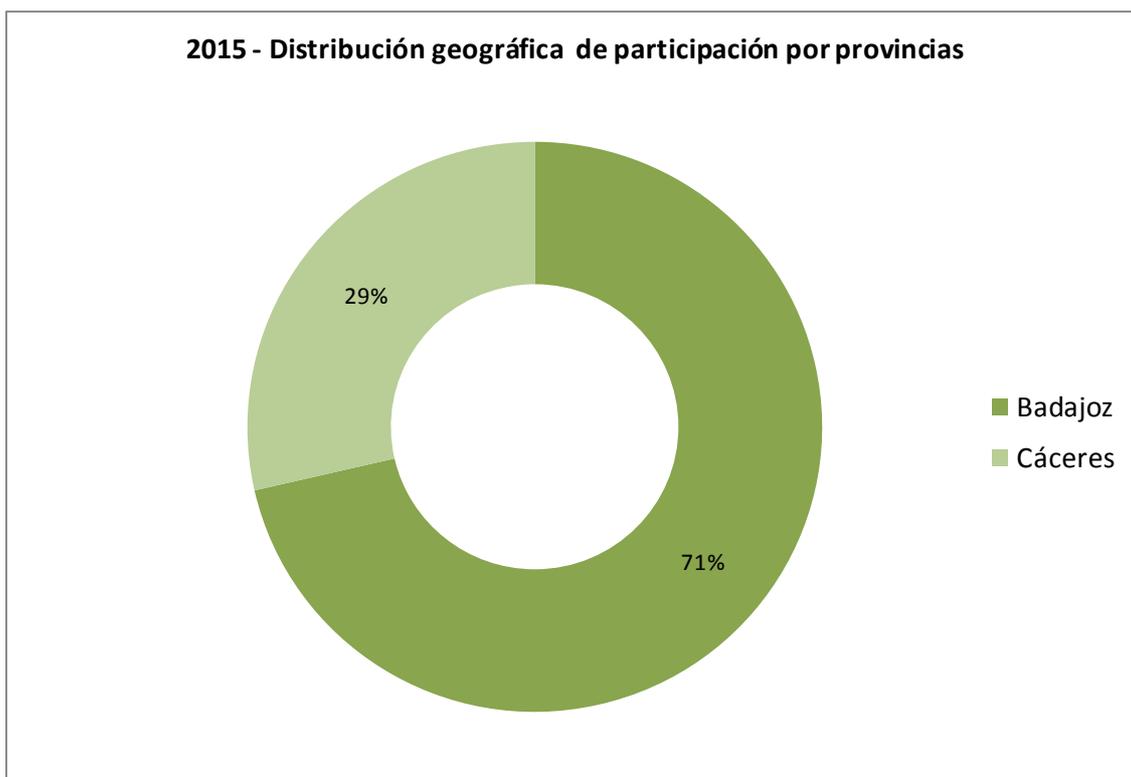
\*Sin ejecutar el presupuesto económico.

En cuanto a los resultados de los estadillos trimestrales que algunas Oficinas Municipales de información al Consumidor (OMIC) han enviado al INCOEX, tales como: Almendralejo, Casar de Cáceres, Guareña, Navalmoral de la Mata, Mérida, Mancomunidad de la Serena (Castuera) y Jerez de los Caballeros, los resultados obtenidos son los siguientes:

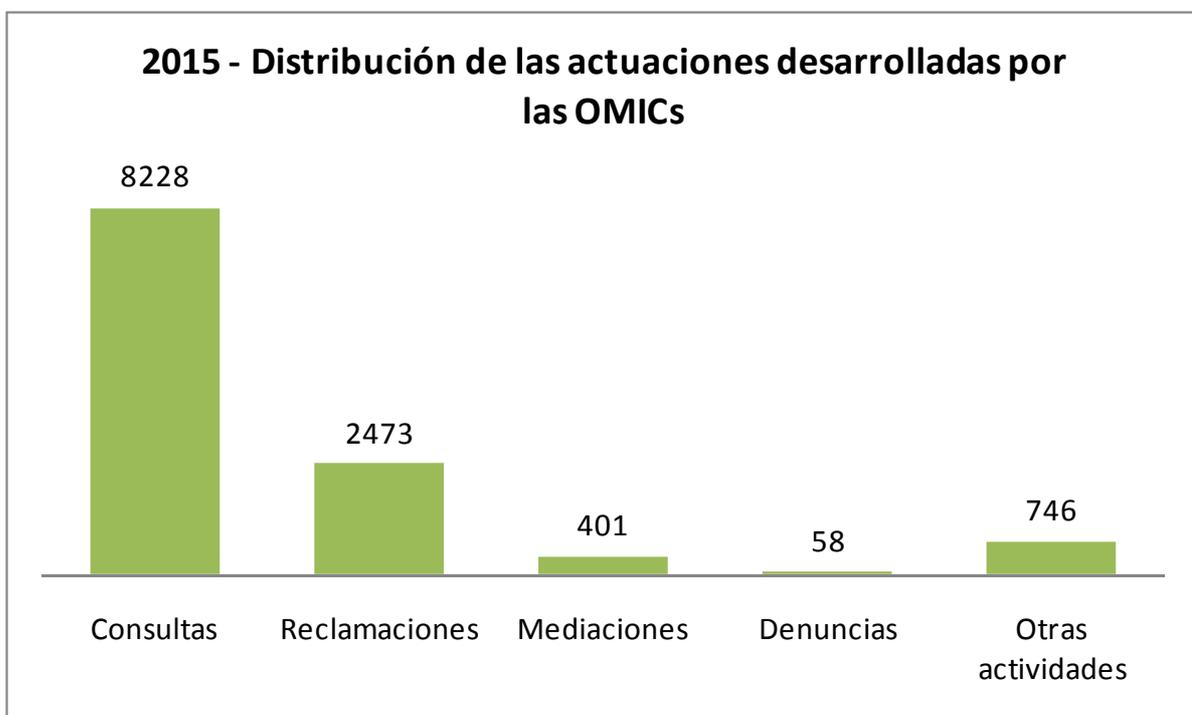
<b>Datos totales de las OMICs de la región del año 2015</b>					
Consultas	Reclamaciones	Mediaciones	Denuncias	Otras actividades	<b>TOTALES</b>
8.228	2.473	401	58	746	<b>11.906</b>
TOTAL de las distintas actuaciones					<b>11.906</b>

Hay que tener en cuenta que algunas OMICs, han seguido mandando datos trimestrales, a pesar de no ser subvencionadas, en total han sido siete, de las cuales una de ellas, solo ha enviado la información relativa al primer trimestre.

Según la distribución geográfica de las diferentes OMICs participantes, 5 son de la provincia de Badajoz y 2 de Cáceres.



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



### B) Apoyo a las ESCUELAS MUNICIPALES PERMANENTES DE CONSUMO

Se destina para el año 2015, en los presupuestos de la Junta de Extremadura un total de 42.586 euros.

\*Sin ejecutar el presupuesto económico.

### C) Apoyo a las ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Se destina para el año 2015, en los presupuestos de la Junta de Extremadura para las Asociaciones de Consumidores de la región como son: U.C.E, ACUEX, FEACCU y ADICAE, una cantidad total de 184.570 euros. Sin ejecución de la cantidad asignada.

### D) CONSEJO EXTREMEÑO DE LOS CONSUMIDORES

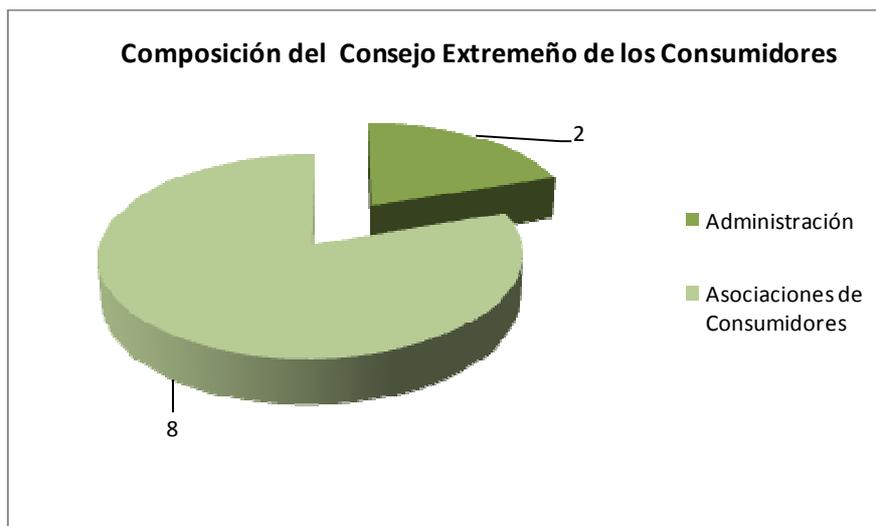
Se destina para el año 2015, en los presupuestos de la Junta de Extremadura un total de 5.000 euros

Desde la Secretaría del Consejo Extremeño de los Consumidores se describe el CEC en cuanto, a sus integrantes y realización de diferentes actuaciones que se representarán a través de las imágenes gráficas que siguen a continuación y que corresponden al año 2015.

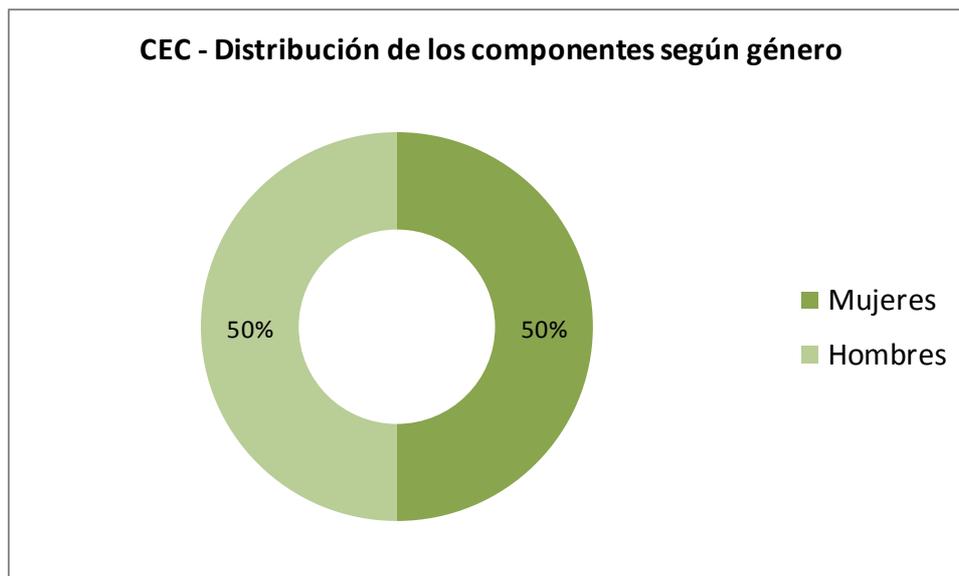
El número total de componentes del CEC son 10 personas:

- Una Presidenta.
- Ocho Vocales.
- Una Secretaria.

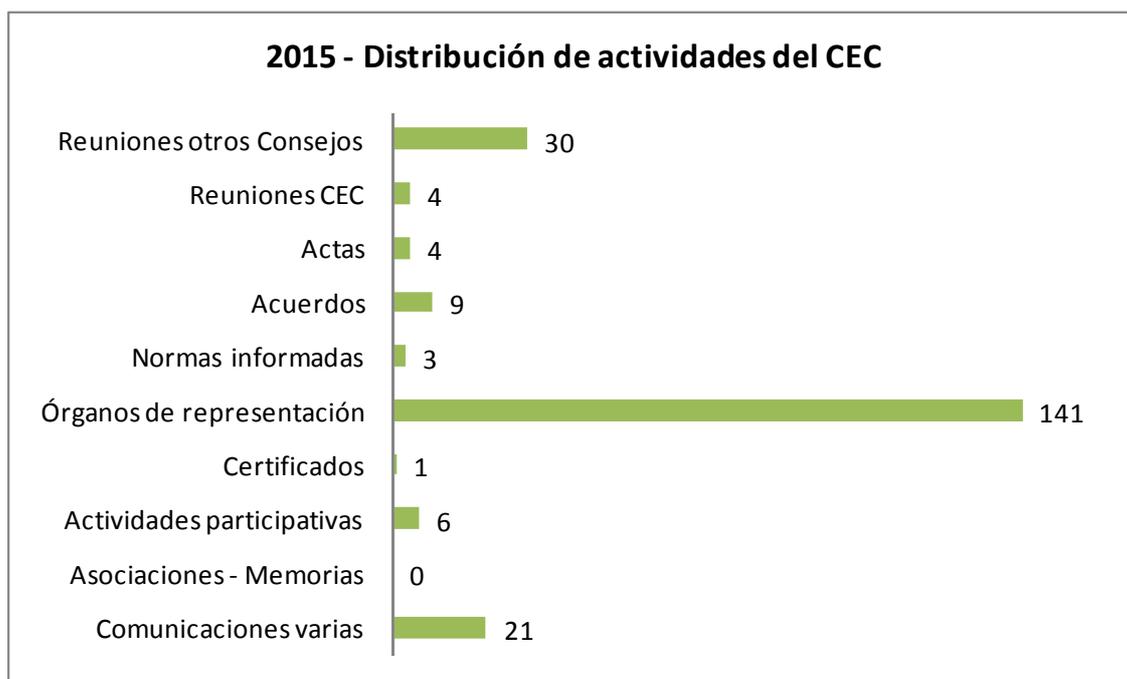
En el siguiente cuadro se refleja la procedencia de los integrantes del Consejo Extremeño de los Consumidores.



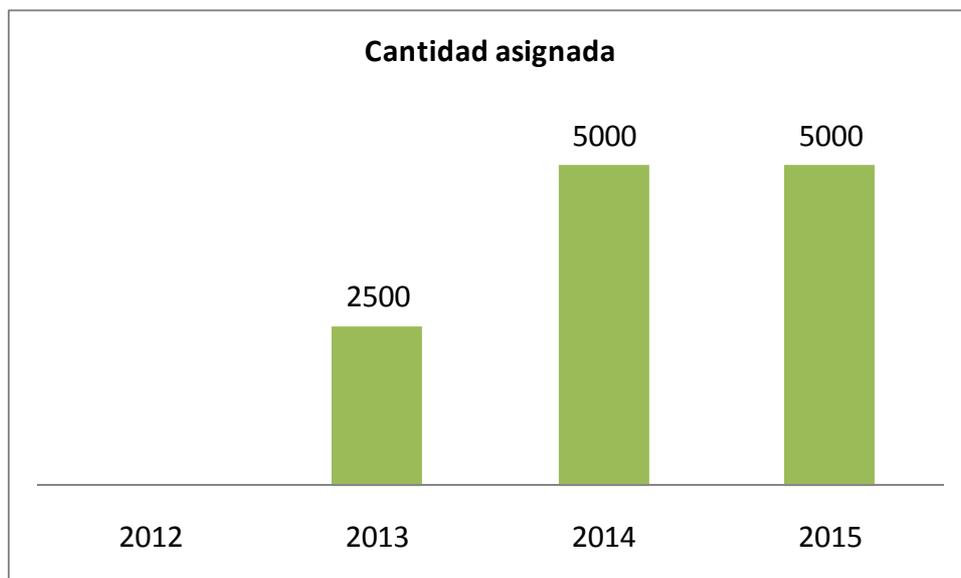
A continuación en el siguiente cuadro, se refleja la distribución de los componentes según género masculino y femenino



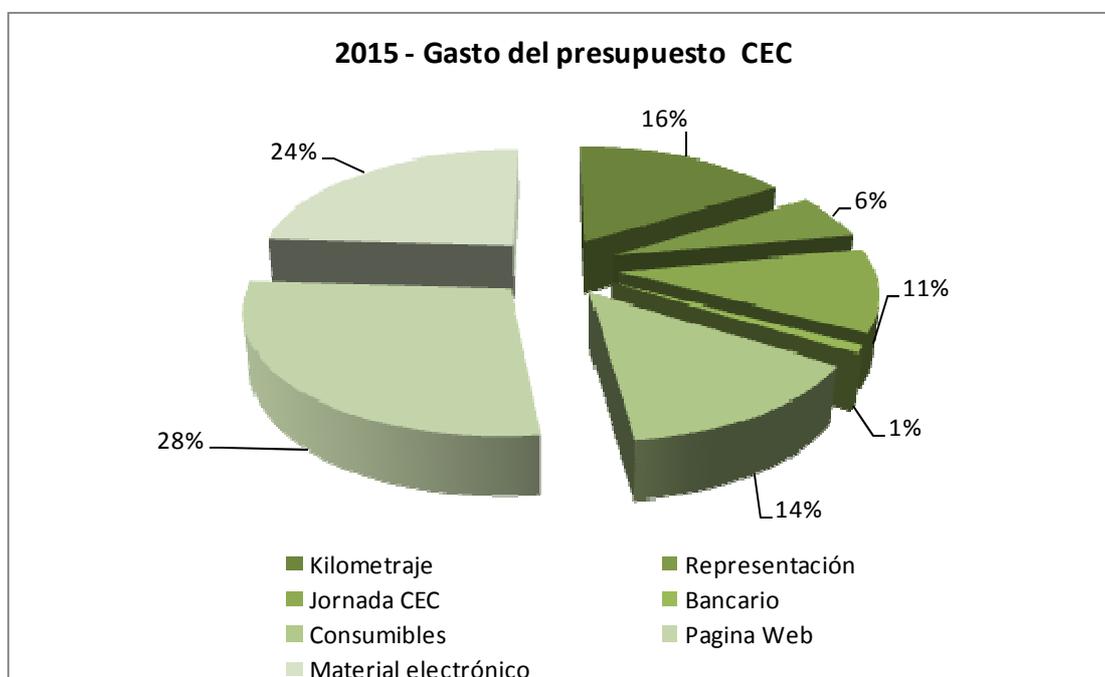
El siguiente cuadro hace referencia al número de órganos de representación, actuaciones realizadas y funciones del CEC durante el año 2015



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



Y por último, en el cuadro siguiente observaremos el reparto del gasto de la subvención nominativa concedida en el año 2015, gasto que asciende a un total de **5.011,81€**



## E) ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN.

Durante el año 2015 en nuestra Comunidad Autónoma se han realizado las campañas informativas y formativas conjuntamente con la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN).

### **CAMPAÑA DE NAVIDAD 2014 - 2015**

Abarca la temporalidad desde finales de diciembre de 2014 a principios de 2015  
Con el lema y consejos siguientes:

**Consumidor tu mejor garantía es  
elegir**



**productos navideños  
seguros y de calidad**

**Consumidor tu mejor garantía es  
elegir**



**productos navideños  
seguros y de calidad**

**En Navidad, especialmente:**

-Antes de realizar sus compras elabore un presupuesto en el que fije la cantidad que Ud. tiene disponible para gastar. Vigile no rebasar el límite que ha fijado.

-Compre con antelación y adquiera los productos a menor precio. Así, dispondrá de mayor tiempo y comodidad para realizar sus compras.

-Haga un uso responsable de las tarjetas de crédito y ajuste el gasto a su disponibilidad económica.

-Exija y conserve el ticket o factura cuando compre, ya que le será requerido para realizar cualquier gestión con posterioridad a la compra.

-Atienda de forma reflexiva y crítica la información publicitaria que reciba.

-Preste atención a la información que figura en el etiquetado de los productos, especialmente la que se refiere a fechas de consumo, conservación e instrucciones de uso.

-En sus compras por Internet, elija formas de pago seguras, ya sea por transferencia, tarjeta o a través de plataformas especializadas. En cualquier caso, compruebe si al inicio de la barra de direcciones aparece "https", lo que indica que la página está utilizando una conexión segura.

-Elija juguetes de carácter educativo que fomenten la creatividad y la participación activa de los niños y las niñas. Garantice que sean adecuados para su edad.

-Antes de comprar un juguete, observe atentamente si figura en su etiquetado la indicación CE, ya que ello implica que el responsable de su comercialización asegura que cumple con las normas de fabricación correspondientes.

-Recuerde también ser respetuoso con el medio ambiente. Separe la basura para que pueda ser reciclada, reutilice y recupere. No se exceda en envolver o empaquetar sus regalos.

-Procure la máxima eficiencia energética en el uso de la iluminación navideña.

-Priorice aquellos establecimientos que exhiben el distintivo de estar adheridos al Sistema Arbitral de Consumo, pues en caso de tener que reclamar podrá resolver su conflicto de forma amistosa, rápida y gratuita.

-Y no olvide que estas fechas navideñas también son una buena ocasión para pensar en los demás y ser solidarios. Para ello, los productos de comercio justo ofrecen una alternativa sensible y de calidad.

## CAMPAÑA DIVULGATIVA DEL DÍA 15 DE MARZO: DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Con el lema y consejos siguientes:

# ¿Conoces tus derechos?



# La etiqueta es parte del contrato

**Día Mundial de los Derechos del Consumidor**

**¿CONOCES TUS DERECHOS?**

**INFÓRMATE. LA ETIQUETA ES PARTE DEL CONTRATO**

**Como consumidor, ¿sabías que tienes derecho...?**

- A la protección contra los riesgos que puedan afectar a tu salud o tu seguridad.
- A la protección de tus legítimos intereses económicos y sociales, en particular, frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- A la indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
- A la información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.
- A la audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que te afectan directamente y a la representación de tus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.
- A la protección de tus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.

## CAMPAÑA INFORMATIVA PARA LA ÉPOCA ESTIVAL

Con el lema y consejos siguientes:



INFÓRMATE... Y DISFRUTA DE TUS VACACIONES

### Si viaja...

- Solicite en la agencia de viajes el programa del viaje y toda la información del contrato detallada y por escrito.
- Asegúrese de que le informan si se produce algún cambio y de que le piden su aprobación.
- Conserve siempre toda la documentación: contrato, factura, publicidad, etc.
- Si viaja al extranjero, siga estas recomendaciones antes de viajar.

### Si va de compras...

- Conserve siempre el ticket de compra. También en rebajas.
- Apueste por un consumo responsable y planifique los gastos.
- Recuerde que comprando por Internet tiene los mismos derechos que en cualquier venta a distancia y que tiene 14 días para desistir de la compra realizada.
- Verifique la política de devoluciones del establecimiento

### **Si va a la playa o a la piscina...**

- Las gafas de sol y los juguetes de playa o piscina tienen que llevar el marcado CE.
- Compruebe que la piscina cuente con personal experto en salvamento y socorrismo.
- Extreme las precauciones en toboganes y trampolines.
- Evite la exposición al sol entre las 12 y las 16 horas y no abuse de la exposición directa.
- Aplíquese cremas con el factor de protección solar adecuado para tu piel contra los rayos ultravioletas adecuados a su piel.

Si no está conforme con el producto o servicio no dude en hacer valer sus derechos...

- Utilice las hojas de reclamaciones. Todos los establecimientos están obligados a tenerlas a disposición de los consumidores y usuarios.
- Recuerde que la reclamación se puede presentar en los Servicios de Consumo de las comunidades autónomas y en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor de su ayuntamiento

## CAMPAÑA DE NAVIDAD 2015 - 2016

Abarca la temporalidad desde finales de diciembre de 2015 a principios de 2016. Con el lema y consejos siguientes:



### **ESTAS NAVIDADES, CONSUMA CON RESPONSABILIDAD**

- ★ Planifique los gastos:
  - Sea realista. Haga un presupuesto y ajústese a él.
  - Haga una lista de las compras más necesarias.
  - Busque los establecimientos con mejores ofertas.
  - Compre con tiempo los alimentos que se puedan congelar o almacenar.
  
- ★ Sea prudente con el uso de la tarjeta de crédito:
  - Intente pagar en efectivo y vigilar los gastos que haya pagado con tarjeta.
  - Compare los precios y la calidad de los productos y servicios.
  - Tenga en cuenta que el precio de algunos productos se incrementa con la llegada de la Navidad.
  
- ★ Conserve el ticket o la factura de compra ya que es la garantía del producto.
  
- ★ Preste atención a la información que figura en el etiquetado de los productos, especialmente la que se refiere a fechas de consumo, conservación e instrucciones de uso.



A la hora de comprar un juguete, la seguridad es lo primero:

- La marca CE significa que el juguete cumple las exigencias de las normas comunitarias.
- Tienen que servir para divertir a los niños teniendo en cuenta su madurez y edad.



En sus compras por Internet, elija formas de pago seguras, ya sea por transferencia, tarjeta o a través de plataformas especializadas. En cualquier caso, compruebe si al inicio de la barra de direcciones aparece “https”, lo que indica que la página está utilizando una conexión segura.



Priorice aquellos establecimientos que exhiban el distintivo de estar adheridos al SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO, pues en caso de tener que reclamar podrá resolver su conflicto de forma amistosa, rápida y gratuita.

Y no olvide que...

... todos los establecimientos comerciales tienen que disponer de hojas de reclamaciones.

## F) ACTIVIDADES DE FORMACIÓN.

En relación con las **acciones formativas** realizadas durante este año 2015, diferenciando según los distintos niveles administrativos en que se han realizado, organizado y coordinado:

1. Por la Escuela de Administración Pública de Extremadura (Autonómica)
2. A través de la AECOSAN ( Nacional)
3. Y a través del Consejo Extremeño de los Consumidores (INCOEX)

### **1) Escuela de Administración Pública de Extremadura (EAPEX)**

Dentro del Plan de Formación para el año 2015, concretamente, en abril de este año se desarrolló la Jornada sobre “LIBERALIZACIÓN DEL MERCADO ENERGÉTICO”, destinada a empleados públicos de la Junta de Extremadura, con criterios específicos de preferencia de los profesionales en materia de consumo.

Nombre de la Jornada: “Liberalización del mercado energético”

Código: 2015.00.B.G3

Lugar y fecha de celebración: En Mérida en la EAPEX, el día 22 de abril de 2015

Horas lectivas: 5 horas

El número total de participantes como alumnos ha sido de 142 personas. Las personas que se han beneficiado de esta acción formativa se pueden clasificar según sexo, con un total de 83 mujeres y 59 hombres.

En relación a los participantes como ponentes y coordinación ha sido de 5 personas más, pudiendo clasificarse según sexo como, 1 mujer y cuatro hombres.

### **2) Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN)**

Este año 2015, se ha realizado la acción formativa del Curso sobre “EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL AULA.” Esta acción formativa está enmarcada dentro del Plan de Formación Continua Interadministrativo 2015, y realizada conjuntamente entre la Comunidad Autónoma de Extremadura y la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN).

Este curso estaba destinado a los profesionales de consumo y educación de la Administración Central, Autonómica y Local.

Nombre del curso: “Educación del consumidor en el aula”

Clave: 17-EXT/15

Lugar y fecha de celebración: En Mérida en el Centro Cultural Alcazaba, los días 22 y 23 de octubre de 2015

Horas lectivas: 10 horas

El número total de participantes como alumnos ha sido de 22 personas. Las personas que se han beneficiado de estas acciones formativas podemos clasificarlas según sexo, con un total de 16 mujeres y 6 hombres.

En relación a los participantes como presentación, ponentes y coordinación ha sido de 6 personas más, pudiendo clasificarse según sexo como, 3 mujeres y 3 hombres.

### **3) Consejo Extremeño de los Consumidores (INCOEX)**

Este año el Consejo Extremeño de los Consumidores, con ocasión de la celebración del día 15 de marzo, día mundial de los derechos del consumidor. El día 16 de marzo celebró una Jornada, sobre CONSUMIDORES Y USUARIOS ANTE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS, acción formativa destinada a todos los profesionales de consumo de nuestra Comunidad Autónoma y alumnos de la Facultad de Derecho de Cáceres.

Nombre de la Jornada: “Consumidores y usuarios ante las nuevas tecnologías”

Lugar y fecha de celebración: En Cáceres en el Aula Magna de la Facultad de Derecho, el día 16 de marzo de 2015.

Horas lectivas: 4 horas

En relación al número de participantes receptivos o destinatarios de la Jornada, repleta el Aula Magna (Aforo para más de 300 personas). En relación al número de participantes en la presentación del programa, ponentes y clausura, ha sido de 16 personas, pudiendo clasificarse según sexo como, 7 mujeres y 9 hombres. Sin datos de referencia de los asistentes participantes.

## G) ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN. CONCURSO ESCOLAR CONSUMÓPOLIS.

Se destina para el año 2015, en los presupuestos de la Junta de Extremadura un total de 4.334 euros.

\*Sin ejecución de la cantidad asignada.



Nuevamente se ha realizado por parte del Instituto de Consumo de Extremadura el Concurso Escolar 2014/2015, sobre Consumo Responsable CONSUMÓPOLIS10 *“Tu consumo tiene historia: 10 años de Consumópolis, 30 años de Consumo”* “. Esta sería la 10ª edición del concurso.

Se incluye en estas memorias puesto que el concurso comienza una vez iniciado el curso escolar en el año 2014 y finaliza en el 2015, año en el que se hacen las oportunas valoraciones de los equipos y la entrega correspondiente de los premios.

Este concurso escolar está organizado por la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) y las Comunidades Autónomas de España que han decidido realizarlo. Extremadura ha sido una de las 17 Comunidades Autónomas implicadas.

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

El concurso consta de dos fases de participación la Autonómica y la Nacional. Podrán optar a los premios Nacionales del Concurso, los equipos ganadores con el primer premio, en cada nivel de participación de las Comunidades Autónomas que organizan el concurso.

En esta edición se han registrado 54 equipos en la Comunidad Autónoma de Extremadura. Los participantes que se han clasificado para la segunda fase del concurso, ascienden a un total de 28 equipos. Tan solo, 24 equipos han enviado el trabajo y han sido descalificados 4 equipos por no ajustarse a las bases y a las características del cartel.

El número de equipos participantes según las provincias el reparto ha resultado de la siguiente forma:

- Provincia de Badajoz 47
- Provincia de Cáceres 7

Los ganadores en esta 10ª edición han sido:

**NIVEL 1: 5º y 6º CURSO DE ENSEÑANZA PRIMARIA**

-Coritos1, del CEIP “Virgen de la Consolación” de Feria

**NIVEL 2: 1º y 2º CURSO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA**

-Los Peleños, del IES “Lacimurga Constantia Iulia” de Navalvillar de Pela.

**NIVEL 3: 3º y 4º CURSO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA**

-Armada 18, del Colegio “Sagrado Corazón” de Don Benito.

El presupuesto de dotación económica era de 4.334 euros, los cuales, no se han dispuesto para tal fin, por decisión de la estructura jerárquica. Razón por la que se obvió realizar entrega de premios. A cada uno de los componentes de los equipos ganadores, al profesor coordinador de los equipos y al centro educativo de referencia de los equipos, se les hizo llegar un libro donado para tal fin, por la Editora Regional Extremeña, junto con los diplomas acreditativos correspondientes.



Un año más la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN), junto con las Direcciones Generales de las Comunidades Autónomas competentes en consumo, organizan el Concurso Escolar 2015-2016 sobre consumo responsable, Consumópolis11, dirigido a escolares matriculados en el Tercer Ciclo de Educación Primaria y en Educación Secundaria Obligatoria.

Su objetivo es sensibilizar a los escolares de la importancia que tiene realizar un consumo consciente, crítico, responsable y solidario. Así mismo, pretende fomentar la participación de los centros educativos a través del profesorado y del alumnado, en actividades relacionadas con la Educación del Consumidor.

En nuestra Comunidad Autónoma será la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales, la responsable de su desarrollo, a través del Instituto de Consumo de Extremadura.

El tema elegido para esta edición ha sido: “TÚ CONSUMES: ¿LO HACEN IGUAL EN TODAS PARTES?”. Esta sería la 11ª edición del concurso.

No se dispone del resultado del Concurso y los equipos ganadores a nivel autonómico, a fecha de la realización de estas memorias y de todas maneras corresponderían a las memorias del año que viene. Está pendiente la valoración de aquellos equipos que han pasado a la segunda fase del concurso y han enviado la correspondiente ficha virtual.

Si se puede determinar el número de equipos extremeños inscritos y aquellos que han pasado a la segunda fase para su valoración.

Total de equipos registrados 42, lo que equivaldría a la participación de 210 alumnos. Correspondiendo a los siguientes niveles de participación:

- Nivel 1: 5 equipos
- Nivel 2: 29 equipos
- Nivel 3: 8 equipos

Pasan a la final para la valoración 30 equipos participantes.

El resultado de equipos participantes según las provincias ha resultado de la siguiente forma:

- Provincia de Badajoz: 25
- Provincia de Cáceres: 17