

# INTRODUCCIÓN



Instituto de Consumo  
de Extremadura

MEMORIA 2010

# M<sup>a</sup> Dolores Pallero Escudero

Vicepresidenta Primera y Portavoz

- Los tiempos actuales imponen un fortalecimiento de las herramientas y mecanismos destinados a velar por los derechos de los consumidores. El Instituto de Consumo nace en este contexto como órgano autónomo con la misión y la clara intención de mejorar la calidad de la defensa del consumidor, buscando una mayor agilidad y rapidez en la gestión de las tareas propias de su ámbito de competencia.
- Este organismo pretende dar al ciudadano el protagonismo que se merece en la defensa de sus derechos, para lo cual, la Administración autonómica ha hecho una importante apuesta en la dotación de sus recursos. El mayor número de quejas presentadas por los ciudadanos enfocadas a sectores más complicados que los tradicionales, nos muestra la necesidad que tenemos de adaptarnos y cambiar para enfrentarnos a los retos que la sociedad actual nos plantea. Por este motivo, la Junta de Extremadura se propone articular a través de este nuevo instrumento medidas acordes a las necesidades y demandas sociales vigentes, haciendo especial hincapié en las de carácter educativo, formativo e informativo, encaminadas sobre todo a la promoción y sensibilización entre la ciudadanía hacia unos hábitos de consumo saludables y responsables.
- Cada vez que compramos o consumimos un producto o servicio determinado estamos incidiendo sobre el mercado. Esto nos concede, como consumidores, un gran poder sobre la oferta y la demanda pues nos permite elegir entre todo un abanico de alternativas u opciones. En muchos casos la diferencia entre una elección u otra radica en la información disponible. Sin ella no se puede tener un criterio consistente a la hora de realizar nuestras opciones de compra. En este aspecto, juegan también un papel fundamental -cuya labor y trabajo quiero agradecer y reivindicar desde estas líneas- las asociaciones de consumidores y las oficinas de información al consumidor.
- Los ciudadanos y ciudadanas muestran una mayor sensibilidad en el ejercicio de la defensa de sus derechos y también más exigencia hacia las empresas. En este contexto, el INCOEX debería ser, cada vez más, un referente y un elemento clave para la garantía de la competitividad de la economía extremeña.

# Ana María Guerra Pedrazo

Directora del Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX)

- En esta Memoria se ofrece un resumen de las actividades del Instituto de Consumo de Extremadura durante el pasado año 2010 y analiza sus actuaciones y las perspectivas para el futuro. Consta de 7 apartados y tres anexos, en los cuales se detalla la actividad realizada en este periodo.
- En el primer apartado se describen los fines de la entidad y la actividad o actividades a que se dedica, 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.
- El segundo apartado corresponde al de Control de Mercado, que tiene como competencias específicas, la ordenación de actividades para el control de la calidad comercial de productos alimenticios, industriales y servicios; igualmente, le corresponde, la tramitación y resolución de las redes de alerta de productos industriales, la coordinación de las actuaciones con cualquier otra inspección en temas que afecten a los intereses de los consumidores y usuarios, la tramitación de reclamaciones, el asesoramiento a empresarios y comerciantes, la tramitación y propuesta de resolución, en su caso, de expedientes sancionadores, la elaboración de informes y la difusión de la normativa, todo ello en materia de Consumo.
- El tercer apartado es el de la Junta Arbitral de Consumo tiene por objeto fomentar la solución amistosa de aquellos conflictos y reclamaciones que afecten a los consumidores y usuarios, propiciando una rápida y equitativa satisfacción de las controversias y reclamaciones planteadas.
- El cuarto apartado es el del área de normativa del Instituto de Consumo de Extremadura.
- El quinto apartado es el de la sección de educación y formación, que 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 propuesto 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.
- El sexto apartado es el del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, que es una entidad de Derecho Público con personalidad jurídica propia. En 2010 está compuesto por la Mancomunidades de Tajo Salor, La Vera, Villuercas-Ibores-Jara, Vegas Bajas, La Serena Vegas Altas, Tierra de Barros, Comarca de Olivenza, Sierra de Montánchez, Comarca de Trujillo, Tierra de Barros-Río Matachel, Municipios Zona Centro, Tentudía, Campiña Sur, Sierra Suroeste, Municipios Guadiana, Municipios Zona Centro I y Valle del Alagón.
- El séptimo apartado es el del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, institución extremeña que tiene por misión la defensa de los derechos y libertades de los usuarios de la Sanidad Pública de Extremadura.
- Cuenta también la memoria con 3 anexos que completan la información sobre el Instituto de Consumo de Extremadura y sus actividades.
- Se resume así en la Memoria la representación del Instituto de Consumo de Extremadura en los Organismos en los que estuvo presente, donde ha crecido su participación respecto a años anteriores.

# Organigrama del INCOEX

**PRESIDENTA**

Dña. M<sup>a</sup> Dolores Pallero Espadero

**DIRECTORA GENERAL**

Dña. Ana María Guerra Pedraza

**GERENTE**

Dña. Ana Grande Murillo

ÁREA DE CONTROL DE  
MERCADO

ÁREA DE  
COMUNICACIÓN AL  
CIUDADANO

ÓRGANOS  
PERIFÉRICOS  
BADAJOZ/CÁCERES

ÁREA DE NORMATIVA Y  
ARBITRAJE

ÁREA DE CALIDAD

OTROS ÓRGANOS

# FUNCIONES

## 1. Funciones de la Presidenta

- Conforme al artículo 7.2 del **DECRETO 214/2008, de 24 de octubre, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto de Consumo de Extremadura.**, corresponden a la Presidencia del Instituto las siguientes funciones:
- Ejercer la superior dirección del Instituto y velar por la consecución de sus objetivos.
- Convocar y presidir las reuniones en pleno del Consejo de Dirección.
- Representar al Instituto y presidir todos los actos públicos que se celebren.
- Suscribir, en nombre del Instituto, los convenios y protocolos generales de colaboración que se suscriban con otras instituciones públicas o privadas.
- Ostentar la condición de órgano de contratación.
- Ejercer la superior dirección del personal del Instituto.
- Imponer las sanciones que, por razón de la cuantía y por la comisión de infracciones muy graves, se atribuyen al titular del Departamento competente en materia de consumo por la Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura.
- Disponer los gastos del Instituto.
- Desempeñar todas aquellas facultades que le atribuyan las disposiciones vigentes.

## 2. Funciones del Director General

- El/la Director/a General del Instituto será nombrado y cesado por Decreto de Consejo de Gobierno, a propuesta del titular del Departamento competente en materia de consumo.
- Corresponde a la Dirección General del Instituto el ejercicio de las siguientes funciones:
- Dirigir el Instituto y hacer cumplir y ejecutar los acuerdos del Consejo de Dirección.
- Impulsar y supervisar todas las actuaciones propias del Instituto.
- Dirigir, ordenar, planificar, coordinar y programar los mecanismos de control de la aplicación de la normativa sobre disciplina de mercado y defensa de los consumidores y usuarios.
- Impulsar la elaboración de disposiciones de carácter general y específico dirigidas a la orientación y defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.
- Resolver los expedientes de ayudas y subvenciones en materia de consumo.
- Elaborar el anteproyecto de presupuestos del Instituto y controlar su ejecución.
- Ordenar, de conformidad con lo prevenido en el artículo 131 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, la incoación de los expedientes sancionadores por infracciones en materia de protección al consumidor.

# FUNCIONES

## 3. Funciones de la Gerencia

- Imponer las sanciones administrativas que, por la comisión de infracciones graves, se atribuyen al Director General de Consumo por la Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura.
  - Administrar, gestionar y recaudar los derechos económicos del Instituto.
  - Recabar de los distintos órganos de la Administración Pública la información que considere necesaria en relación con la protección y defensa de los consumidores y usuarios.
  - Supervisar y coordinar todos los servicios de la Administración que puedan tener una repercusión en los derechos establecidos a los consumidores en los sectores de su competencia garantizando un alto grado de protección en éstos.
  - Cualesquiera otras funciones que le encomiende el Consejo de Dirección y la Consejería competente en materia de consumo.
- Bajo la dependencia inmediata de la Dirección General, el Instituto de Consumo de Extremadura contará con una Gerencia, con nivel orgánico de Jefatura de Servicio, cuyo titular será nombrado por el titular de la Consejería de Administración Pública y Hacienda, a propuesta del Presidente del Ente Público, mediante el procedimiento establecido para la provisión de puestos de libre designación. La Gerencia, tendrá a su cargo los servicios de carácter general y los administrativos del Instituto, correspondiéndole el ejercicio de las siguientes funciones:
    - Supervisar y coordinar los servicios del Ente, en lo relativo a la gestión económico-financiera, gestión patrimonial y presupuestaria, así como la adecuación de la infraestructura y dotación de los medios materiales del mismo.
    - La elaboración de informes en las materias propias de su competencia.
    - La atención de los asuntos de carácter general inherentes al funcionamiento operativo del Instituto.
    - La tramitación de los expedientes de ayudas y subvenciones en materia de consumo, y el procedimiento de ejecución de gasto inherentes a las mismas.

# FUNCIONES

## 4. Área de Calidad

- El diseño de planes de calidad.
- El fomento, impulso y aprobación de códigos de buenas prácticas y distintivos de calidad en materia de protección al consumidor en los operadores económicos extremeños.
- Gestionar los servicios del Instituto desde la perspectiva de la mejora continua, estableciendo sistemas de examen continuado de los procedimientos y del resultado final de la prestación del servicio, teniendo en cuenta las opiniones de los profesionales implicados, así como la evaluación realizada por los usuarios.
- Impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que estos medios se establecen en la Constitución y las Leyes.
- Cualesquiera otras funciones que en esta materia se le encomiende.

## 5. Área de Comunicación al Ciudadano

- La elaboración y difusión de proyectos de estudios, análisis y encuestas sobre productos y servicios ofrecidos a los consumidores.
- Diseño, elaboración y difusión de publicaciones y material informativo del Instituto de Consumo.
- Diseño y elaboración de actividades singulares y generales de información, formación y divulgación dirigidas a los consumidores.
- Cooperación y asistencia a las organizaciones de consumidores, oficinas de información y demás organismos y entidades interesadas.
- Gestión del Registro de Organizaciones de Consumidores y demás entidades relacionadas con el Instituto de Consumo.
- Gestión de expedientes de solicitud de ayudas en materia de consumo.
- Fomento y apoyo a las asociaciones de consumidores existentes en nuestra comunidad.
- Coordinar las Escuelas Permanentes de Consumo creadas o que puedan crearse en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Las demás funciones que se le encomienden.

# FUNCIONES

## 6. Área de Control de Mercado

- Vigilar para que los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios incorporen los niveles legalmente exigibles de seguridad y de información y establecer campañas de prevención dirigidas especialmente a evitar el fraude, la publicidad engañosa y la utilización de cláusulas abusivas.
- El diseño y elaboración de instrucciones y protocolos en materia de inspección y control de bienes y servicios.
- Promover y llevar a cabo los estudios que permitan una adecuada prognosis de la problemática del consumo, así como llevar a cabo ensayos comparativos, análisis de laboratorio y en general, todos los procedimientos técnicos que se precisen para el mejor conocimiento de los bienes y servicios que se oferten al consumidor y usuario.
- La planificación, diseño y coordinación de las campañas de control de mercado, la red de alerta y el resto de las actuaciones inspectoras de los bienes y servicios.
- La gestión del sistema de intercambio rápido de información sobre peligros derivados de los productos de uso o consumo.
- Proponer la adopción de medidas cautelares en el ámbito de la seguridad general de los bienes de consumo cuando afecte a toda la Comunidad Autónoma.
- La propuesta a la Dirección General del Instituto para la declaración de un producto como inseguro así como la propuesta de medidas administrativas de reacción para garantizar la seguridad general de los productos.
- El control, la investigación, el informe y el asesoramiento sobre la adecuación de los bienes y servicios del mercado a la normativa que le sea de aplicación.
- El informe y evaluación del resultado y el rendimiento de las actuaciones inspectoras de bienes y servicios.
- La dirección y coordinación del equipo de inspección de bienes y servicios.
- El soporte a otras administraciones en materia de inspección de bienes y servicios.
- Ejercer cuantas funciones se le encomienden.



# FUNCIONES

## 7. Área de Normativa y Arbitraje

- La información y formulación de propuestas para la resolución de los recursos administrativos.
- La dirección de los instructores que dependen del servicio, y la coordinación funcional del procedimiento administrativo en los servicios territoriales.
- Coordinar los procedimientos jurídicos y las actividades de producción normativa del Instituto.
- Coordinar y gestionar la tramitación de los expedientes de mediación y arbitraje en materia de consumo.
- La elaboración de propuestas de normativa sobre defensa de los consumidores y usuarios.
- El estudio de informe de los proyectos legislativos que afecten al ámbito de actuación del Instituto de Consumo.
- El fomento de la formalización de los convenios arbitrales entre los consumidores y usuarios y los empresarios para solucionar sus controversias mediante el arbitraje de consumo.
- Mantener actualizado el censo de las empresas adheridas al sistema arbitral de consumo de Extremadura.
- Coordinar y asesorar a los servicios provinciales en materia de demandas de los consumidores, mediación y arbitraje de consumo.
- El asesoramiento en materia de normativa al resto de unidades con competencia en el ámbito de la protección de los consumidores.
- El control y mantenimiento de las bases de legislación y jurisprudencia.
- Ejercer cuantas funciones le encomienden.

## 8. Órganos Periféricos

- Existirá un órgano periférico del Instituto de Consumo de Extremadura en las provincias de Cáceres y Badajoz:
- Investigación de oficio de las infracciones en materia de consumo e instrucción de los expedientes sancionadores.
- Investigación de las denuncias interpuestas por supuestas infracciones en materia de consumo.
- Realización y ejecución de las campañas de inspección y control de calidad de los establecimientos, bienes y servicios existentes en el mercado.
- La inspección de bienes y servicios de uso común, ordinario y generalizado puestos a disposición del consumidor para comprobar su origen e identidad, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, etiquetado, presentación y publicidad y demás requisitos o signos externos que puedan poner en peligro la salud o seguridad de los consumidores.
- Adoptar las medidas cautelares que se consideren necesarias para garantizar la comercialización de bienes y servicios seguros.
- Exigir la información pertinente de los bienes y servicios a productores, fabricantes, distribuidores y comerciantes implicados.
- Gestión en su unidad del sistema de intercambio rápido de información sobre peligros derivados de los productos de uso o consumo.

# FUNCIONES

## 9. Otros Órganos

### A. ORGANOS ASESORES

- Propuesta a la unidad de control de mercado de informaciones referentes a la declaración de un producto como inseguro así como de cualquier otra información que entienda que deba conocer sobre control de mercado.
  - Gestionar en el ámbito provincial las funciones derivadas de información, formación y educación al consumidor.
  - Atención y tramitación de consultas y reclamaciones de los consumidores.
  - Tramitación de expedientes sancionadores en materia de disciplina de mercado y consumo.
  - Información y formulación de propuestas para la resolución de expedientes sancionadores en materia de consumo.
  - Gestionar la tramitación de los expedientes de mediación y arbitraje en materia de consumo.
  - Ejercer cuantas funciones le encomienden otros órganos del Instituto de Consumo.
- CONSEJO EXTREMEÑO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
  - El Consejo Extremeño de Consumidores y Usuarios es el órgano consultivo, asesor, de participación y coordinación interadministrativa en materia de consumo.
  - Su composición y funcionamiento se determinan por el Decreto 79/2002, de 11 de junio.
  - FUNCIONES:
  - Instar para que las distintas Administraciones Públicas y organizaciones privadas promuevan y organicen actividades en defensa de los derechos básicos de los consumidores recogidos en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y en la Ley del Estatuto de los Consumidores de Extremadura.
  - Promover la coordinación y el desarrollo de actividades de defensa del consumidor entre las distintas Consejerías que conforman la Administración Autonómica.
  - Fomentar y canalizar la necesaria información recíproca en esta materia entre la Comunidad Autónoma de Extremadura, la Administración General del Estado y las Corporaciones Locales de la Región.
  - Asesorar a la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura sobre todos los problemas relativos a la concepción y ejecución de la política y de las acciones en materia de protección y de información de los consumidores, bien sea a instancia de la Administración Autonómica, bien por propia iniciativa.

# FUNCIONES

## B. ORGANOS ADSCRITOS AL INCOEX

- Fomentar el diálogo entre las Asociaciones de consumidores y las Organizaciones empresariales en temas relacionados con la defensa de los consumidores, así como promocionar la conciliación y el arbitraje entre ambas partes.
  - Conocer e informar con carácter previo a la adopción de disposiciones generales que afecten directamente a la protección y defensa de los intereses de los consumidores.
  - Colaborar, a solicitud del Consejero competente en materia de consumo, en la programación de la política para la defensa de los intereses de los consumidores.
  - Formular cuantas propuestas sean consideradas de interés en materia de defensa de los derechos de los consumidores.
  - Solicitar información a las Administraciones Públicas competentes sobre materias de interés general o sectorial que afecten a los consumidores.
  - Proponer al Consejo de Gobierno de la Junta de Extremaduras la designación del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.
  - Cuantas funciones le sean asignadas por otras disposiciones.
- OFICINA DEL DEFENSOR DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA
  - El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura es una Institución extremeña que tiene por misión la defensa de los derechos y libertades de los usuarios de la Sanidad Pública de Extremadura.
  - Su estructura y funcionamiento se rige por lo establecido en el Decreto 4/2003, de 14 de enero.
  - FUNCIONES:
  - Atender y tramitar en su caso, las reclamaciones y sugerencias presentadas directamente ante el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura por los usuarios sanitarios.
  - Atender y tramitar las reclamaciones y sugerencias que, presentadas ante el Servicio de Atención al Usuario, no hayan sido resueltas en el plazo de dos meses desde su presentación.
  - Instar el eficaz cumplimiento del deber de información y asesoramiento a los usuarios sanitarios y beneficiarios del Sistema Sanitario Público, de sus derechos y deberes sanitarios, de los servicios y prestaciones sanitarias a las que pueden acceder, así como de los requisitos necesarios para su ejercicio.
  - Gestionar y custodiar un Registro de reclamaciones y sugerencias de los usuarios sanitarios en coordinación con los Registros que al efecto se constituyan en los Servicios de Atención al Usuario.

# FUNCIONES

## C. JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

- Elaborar la Memoria Anual y, como consecuencia de sus conclusiones, formular propuestas de mejora del funcionamiento de los servicios de atención al usuario.
- Velar por el desarrollo efectivo de los mecanismos previstos de participación de los ciudadanos en la mejora atención sanitaria.
- Cualquier otra que le sea atribuida en el ámbito de la mejora de la calidad de las prestaciones sanitarias y el acceso de los usuarios a las mismas.
- Junta Arbitral de Consumo, creada mediante Acuerdo entre el Instituto Nacional de Consumo y la Consejería de Bienestar Social de fecha 6 de mayo de 1994 (B.O.E. nº 136, de 8 de junio de 1994).
- Fomentar el arbitraje de consumo entre empresas o profesionales, consumidores o usuarios y sus respectivas asociaciones, procurando la adhesión de las empresas o profesionales al Sistema Arbitral de Consumo mediante la realización de ofertas públicas de adhesión.
- Resolver sobre las ofertas públicas de adhesión y conceder o retirar el distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, así como gestionar y mantener actualizados los datos de las empresas o profesionales que estén adheridos al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo.
- Comunicar al registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo los datos actualizados de las empresas o profesionales que hayan realizado ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo.
- Dar publicidad de las empresas o profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo mediante ofertas públicas de adhesión, en particular en el respectivo ámbito territorial.
- Elaborar y actualizar la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo.
- Asegurar el recurso a la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales, salvo que no proceda conforme a lo previsto en el artículo 38..

# FUNCIONES

- Gestionar el archivo arbitral, en el que se conservarán y custodiarán los expedientes arbitrales.
- Llevar los libros de registro relativos a los procedimientos arbitrales a través de las aplicaciones informáticas correspondientes y, en su defecto, manualmente.
- Gestionar, custodiar o depositar ante la institución que se acuerde los bienes y objetos afectos a los expedientes arbitrales, cuando lo acuerde el órgano arbitral que conozca del conflicto o el presidente de la Junta Arbitral, a solicitud de las partes antes de la designación del órgano arbitral.
- Impulsar y gestionar los procedimientos arbitrales de consumo.
- Proveer de medios y realizar las actuaciones necesarias para el mejor ejercicio de las funciones de los órganos arbitrales y, en su caso, de los mediadores.
- Gestionar un registro de laudos emitidos, cuyo contenido, respetando la privacidad de las partes, será público.
- Poner a disposición de los consumidores o usuarios y de las empresas o profesionales formularios de solicitud de arbitraje, contestación y aceptación, así como de ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.
- En general, cualquier actividad relacionada con el apoyo y soporte a los órganos arbitrales para la resolución de los conflictos que se sometan a la Junta Arbitral de Consumo

## D. ENTIDADES DEPENDIENTES FUNCIONALMENTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL INCOEX

### CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

- El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor es una entidad de Derecho Público con personalidad jurídica propia, creada mediante firma de un convenio de colaboración. Actualmente está compuesto por la Mancomunidades de Tajo Salor, La Vera, Villuercas-Ibores-Jara, Vegas Bajas, La Serena Vegas Altas, Tierra de Barros, Comarca de Olivenza, Sierra de Montánchez, Comarca de Trujillo, Tierra de Barros-Río Matachel, Municipios Zona Centro, Tentudía, Campiña Sur, Sierra Suroeste, Municipios Gadiana, Municipios Zona Centro I y Valle del Alagón.

#### FINES:

- Facilitar el acceso de los sectores de población más desfavorecidos a los recursos existentes en materia de consumo.
- Poner en marcha líneas de actuación especializada dentro de la problemática existente en su campo de actuación.
- Fomentar el consumo racional y saludable.
- Facilitar el intercambio de información entre los sectores implicados.
- Crear y poner en marcha Centros Mancomunados de Consumo en cada una de las Áreas de Consumo que se definen en el Anexo I del Convenio, como mecanismo de mediación que facilite solucionar de manera rápida, clara y eficaz las reclamaciones de los consumidores.
- Fomentar los recursos existentes en materia de defensa de los consumidores.