



## **INFORME DE ACTIVIDADES 2011**



## INDICE

### INTRODUCCIÓN:

- Organigrama

1. Control de Mercado.
2. Junta Arbitral de Consumo.
3. Sección de Normativa.
4. Sección de Formación, Información y Educación.
5. Consortio Extremeño de Información al Consumidor.
6. Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.
7. Difusión del INCOEX.
8. Legislación.
9. Población extremeña a la que da cobertura.
10. Laboratorio de Consumo.

ANEXO I

ANEXO II



## **INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA (INCOEX)**

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.

En esta Memoria se ofrece un resumen de las actividades del Instituto de Consumo de Extremadura durante el pasado año 2011 y analiza sus actuaciones y las perspectivas para el futuro.

El primer 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 segundo 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 tercer apartado es el del área de normativa del Instituto de Consumo de Extremadura.

El cuarto 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 quinto apartado es el del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, que es una entidad de Derecho Público con personalidad jurídica propia. En 2011 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.

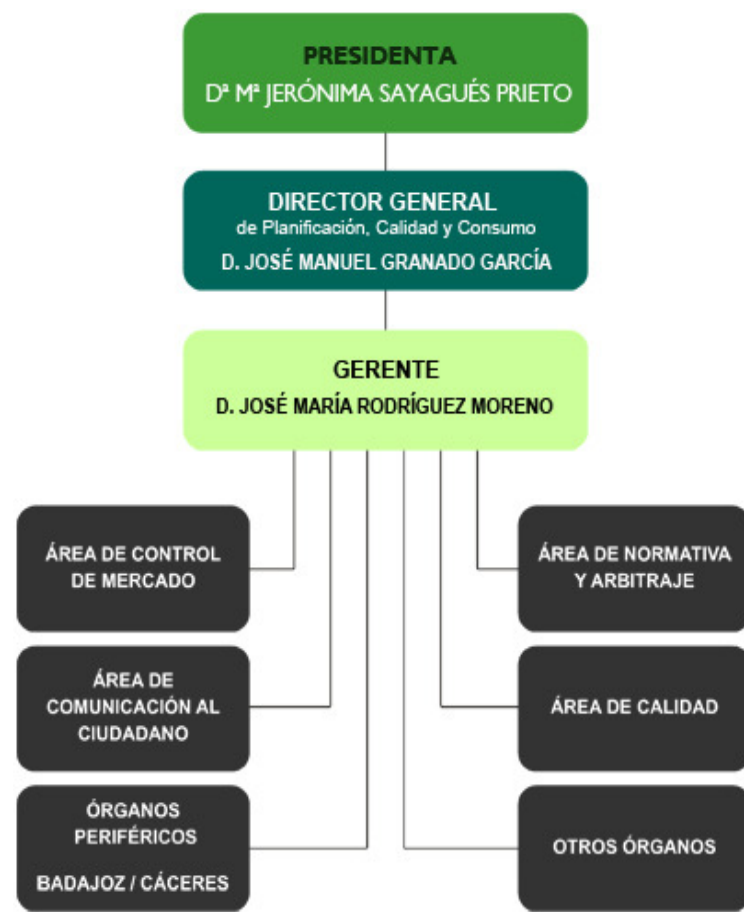
El sexto apartado es el referido al Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, institución extremeña que tiene por misión la defensa de los derechos y libertades de los usuarios de la Sanidad Pública de Extremadura.

Cuenta también la memoria con otros apartados que completan la información sobre el Instituto de Consumo de Extremadura y sus actividades. Éstos son el Laboratorio de Consumo de Extremadura, legislación y normativa, la población a la que da cobertura y por último el apartado referido a las actividades de difusión del INCOEX (prensa, web, etc.).

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.



### INFORMACIÓN DEL CENTRO





## 1. Control de Mercado.

La inspección de consumo, 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.

Para una mejor comprensión del resumen o síntesis de las actuaciones realizadas, se presenta la siguiente sistematización:

1. Actividades inspectoras.
  - a. Control sistemático del Mercado.

En este apartado se realizan un muestreo de diverso alimentos y productos industriales con el fin de obtener una perspectiva del mercado con el fin de realizar futuras actuaciones, no quita que ante diversos casos detectados, dependiendo de su gravedad, se actúe.

- b. Campañas generales y específicas de Control de Mercado.

### **Nombre de Campaña**

Campaña General Productos Alimenticios

- Campaña Nacional de Inspección y Control de los productos envasados por los titulares del comercio minorista

Campaña General productos Industriales

- Control del cumplimiento por parte del vendedor de entregar al consumidor justificante en caso de que ejercite su derecho a reparación o sustitución

Campaña General Servicios

- Control del cumplimiento de la obligación del prestador de servicios de proporcionar al destinatario de los mismos, sus datos identificativos y de contacto.

Campaña Específica de Inspección de aceites de oliva

Campaña Específica de Publicidad, oferta y promoción en alimentos

Campaña Específica de Muebles, etiquetado y garantía.

Campaña Específica de Bombillas de bajo consumo

Campaña Específica de Telefonía móvil e Internet.

- c. Actuaciones relacionadas con la Red de Alerta Europea de productos peligrosos.

La Red de Alerta Europea funciona, con el soporte de la reglamentación comunitaria, como un sistema que trata de garantizar la seguridad de los consumidores europeos, de modo que si un país de la Unión detecta un producto peligroso o sospechoso de



revestir peligro, lo pone, a través de la Comisión Europea, en conocimiento del resto de los Estados Miembros.

En nuestro país el Instituto Nacional de Consumo actúa de vértice del sistema y las Comunidades Autónomas prestan sus recursos para localización de los productos cuestionados.

Este sistema, con la aprobación del R.D. 1801/2003 sobre seguridad y la incorporación a la Unión Europea de países nuevos, está sufriendo un notable incremento.

## 2. Control de calidad de productos de consumo.

Complementariamente al CONTROL SISTEMÁTICO, se están efectuando controles analíticos intensivos, a través de las siguientes CAMPAÑAS de TOMA DE MUESTRAS de los productos relacionados:

Control toma muestras: producto: aguas bebidas envasadas.

Control toma muestras: producto: arroz semilargo extra.

Control toma muestras: producto: perejil y orégano.

Control toma muestras: producto: frutos secos.

Control toma muestras: producto: prendas de punto de lana.

Control toma muestras: producto: prendas infantiles (hasta 14 años).

Control toma muestras: producto: detergente líquido para lavado a máquina (lavadora).

Control toma muestras: producto: leche corporales hidratantes.

## 3. Actuaciones en materia de consumo.

Las Secciones de Consumo, no sólo realizan tareas de asesoramiento e información a empresarios y a los consumidores, sino que se tramitan reclamaciones y denuncias presentadas por los consumidores y usuarios, en relación con aquellos servicios o establecimientos que vulneran los derechos e intereses contemplados en la LEGISLACIÓN VIGENTE.



## 2. Junta Arbitral de Consumo.

El Sistema Arbitral de Consumo es un arbitraje institucional para la resolución extrajudicial de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor.

### Solicitudes de Arbitraje.

Solicitudes de arbitraje en trámite: 1051

- Pendientes de admisión: 0
- Pendientes de designación del órgano arbitral: 724
- Designado el órgano arbitral: 327

Número de solicitudes recibidas: 1071

- Presentadas por asociaciones de consumidores: 131
- Presentadas por consumidores y usuarios: 214
- Presentadas por organismos públicos: 726

Número de Solicitudes resueltas: 1068

- No admitidas: 159
- Admitidas: 909
  - Trasladas: 3
  - Desestimatorios: 72
  - Archivadas (por aceptación de arbitraje): 201
  - Archivadas (por otras causas): 25
  - Resueltas: 608
    - Por mediación: 109
    - Por laudo: 499

### Laudos.

Cuantía media de las reclamaciones: 468

- Laudos emitidos: 499
  - En equidad: 499
  - En derecho: 0
- 
- Estimatorios (total o parcialmente): 302
- Desestimatorios: 55
- Conciliadores: 142
- 
- Conciliación: 142
- Unanimidad: 356
- Mayoría: 1
- Voto dirimente: -
- Plazos de laudos desde la designación del Colegio arbitral a la emisión del laudo:
  - - 1 mes: 0
  - +1 mes: 27





- +2 meses: 73
  - +3 meses: 194
  - +4 meses: 173
  - +5 meses: 32
  - +6 meses: 0
- Laudos incumplidos: 0
  - Laudos impugnados: 0

#### Solicitudes de peritaje.

- Total de solicitudes de peritaje: 1
  - Oficio: 1
  - A instancia del reclamante: 0
  - A instancia del reclamado: 0
  - A instancia de ambos: 0
- Coste medio del peritaje: 1298
- OPS.
- Nuevas adhesiones en el año (2011)
  - Asociaciones de consumidores: 0
  - Asociaciones empresariales: 0
  - Empresas y profesionales: 189
    - Total de adhesiones a 31 de diciembre: 3002
- Denuncias de ofertas públicas de sometimiento efectuadas: 0



### 3. Sección de Normativa.

- Decomisos: 20
- Consultas sobre infracciones: 90
- Modificación del decreto 44/2008
- Órdenes anuales:
  - Consumópolis.
  - OMIC.
  - Escuelas Municipales Permanentes de Consumo.
  - Becas de investigación.
  - Asociaciones de consumidores.
  - Encargo Gpex
- Concurso de acreedores: 40
- Apoyo a gestión económica: 23
- Publicaciones de sentencias: 8

En las Inspecciones provinciales de Badajoz y Cáceres se incoaron un total de 522 expedientes sancionadores derivados de la detección de posibles infracciones en materia de consumo, de los tipos que se detallan a continuación:

#### CACERES

Estadística 2011 por Infracciones	
INFRACCIÓN	Nº INFRACCIÓN
Adulteración y fraude en la calidad	<b>31</b>
Fraude en el peso	<b>2</b>
Transacciones comerciales	<b>7</b>
Precios	<b>12</b>
Normalización y condiciones de venta	<b>124</b>
Otras infracciones	<b>51</b>
<b>TOTAL</b>	<b>227</b>

#### Procedimiento sancionador

EXPEDIENTES SANCIONADORES INCOADOS	227
EXPEDIENTES RESUELTOS	163
EXPEDIENTES EN FASE DE PROPUESTA DE RESOLUCIÓN	43
EXPEDIENTES EN FASE DE ACUERDO DE INICIO/PLIEGO DE CARGOS	21



### BADAJOS

Estadística 2011 por Infracciones	
INFRACCIÓN	Nº INFRACCIÓN
Adulteración y fraude en la calidad	26
Fraude en el peso	1
Transacciones comerciales	19
Precios	6
Normalización y condiciones de venta	85
Otras infracciones	158
<b>TOTAL</b>	<b>295</b>

#### Procedimiento sancionador

EXPEDIENTES SANCIONADORES INCOADOS	200
EXPEDIENTES RESUELTOS	194
EXPEDIENTES EN FASE DE PROPUESTA DE RESOLUCIÓN	0
EXPEDIENTES EN FASE DE ACUERDO DE INICIO/PLIEGO DE CARGOS	0



#### **4. Sección de Formación, Información y Educación.**

##### Apoyo a las O.M.I.C.s

Debido a los problemas presupuestarios y administrativos de índole económicos, este año no ha salido Orden de solicitud de apoyo para los Oficinas Municipales de Información al Consumidor. Tampoco se ha realizado apoyo a las mismas por otra vía de administrativa, por lo que no se ha dispuesto de este dinero a favor de las OMICs.

##### Apoyo a las Escuelas Municipales Permanentes de Consumo (E.M.P.C.s).

Se han aprobado 4 solicitudes correspondientes a las 4 Escuelas Municipales Permanentes de Consumo existentes en la nuestra Comunidad Autónoma y correspondiendo a cada una de ellas las siguientes cantidades:

- EMPC de Jerez de los Caballeros
- EMPC de Casar de Cáceres
- EMPC de Miajadas
- EMPC de Coria

Fomento del Asociacionismo en materia de consumo presupuestada la subvención de forma nominativa e individual.

- U.C.E.
- ACUEX
- FEACCU
- ADICAE

##### Cursos.

Durante el año 2011 en nuestra Comunidad Autónoma se han realizado dos acciones formativas dirigidas a profesionales de consumo de la administración local, autonómica y central. Estas Acciones formativas están enmarcadas dentro del Plan de Formación Continua Interadministrativo 2011 entre la Comunidad Autónoma de Extremadura y el Instituto Nacional de Consumo.

Los cursos presenciales organizados desde nuestra Dirección General de Consumo han sido:

- “La Protección de datos personales como derecho fundamental de los consumidores y usuarios” (02-EX/11) celebrado en Mérida, durante los días 27, 28 y 29 de abril.
- “La protección del consumidor en el ámbito financiero y de la inversión y su aplicación práctica en la actual situación económica” (04-EX/11) celebrado en Mérida, del 20 al 23 de septiembre.

##### Concursos

El Instituto de Consumo de Extremadura ha organizado la 6 edición del Concurso Escolar 2010-2011, sobre Consumo Responsable CONSUMÓPOLIS6 “Tú puedes elegir: ¿Sabes cuánto cuesta lo que consumes?”.



Este concurso escolar está organizado por el Instituto Nacional de Consumo y las Comunidades Autónomas de España que han decidido realizarlo. Extremadura ha sido una de las 17 implicadas.

Está destinado para jóvenes escolarizados en el Tercer Ciclo de Educación 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. Otorgándose premios en estos tres niveles de escolarización.

Consta el concurso de dos fases de participación la Autonómica y la Nacional. Solo podrán optar a los premios Nacionales del Concurso, los equipos ganadores con el primer premio en las Comunidades Autónomas en los tres niveles de escolarización.

#### Día Mundial para la defensa de los derechos del Consumidor.

En cuanto a la celebración del 15 marzo, Día Mundial para la defensa de los derechos del Consumidor, se ha realizado la lectura de artículos sobre la defensa de los derechos de los consumidores así como las inquietudes de los pequeños consumidores con escolares de la zona de Mérida y la Presidenta del Instituto de Consumo de Extremadura.

En la segunda parte de la jornada se ha realizado un Debate tipo parlamentario representado mediante una mesa redonda protagonizada por las Asociaciones de Consumidores de Extremadura y otras entidades representativas de la región.



## **5. Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.**

Durante el pasado año 2011 el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor atendió un total de 4.750 solicitudes de los consumidores extremeños cuya valoración económica aproximada asciende a 5.000.549,20 €.

El porcentaje de acuerdo alcanzado en las mediaciones realizadas por el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor ronda el 63%, lo que supone que se han resuelto de forma amistosa expedientes cuyo beneficio directo para los consumidores extremeños asciende a una cuantía aproximada de 3.150.345,99 €.

Cabe destacar a lo largo de este año 2011 una reducción significativa de reclamaciones en materia de electricidad que han pasado a ser la segunda materia más reclamada después de telecomunicaciones tras haber ocupado durante los dos últimos años el primer puesto.

También se ha detectado una reducción significativa de reclamaciones en materia de vivienda aunque, se siguen detectado numerosas incidencias por ejecución de avales de cantidades anticipadas a cuenta así como por defectos de acabado, siendo estas las reclamaciones que suponen una cuantificación económica más elevada.

De igual forma, se aprecia un incremento de reclamaciones de valor económico reducido, que en años de bonanza económica los consumidores no se planteaban presentar pero con motivo de la situación económica actual si se están tramitando.

Junto al servicio de atención directa al consumidor, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor ha venido realizando a lo largo del 2011 más de 1.600 actuaciones encaminadas a la educación, formación e información tratando de consolidar la participación ciudadana y haciendo especial hincapié en un cambio de actitudes dirigidas hacia un consumo responsable, mediante talleres educativos, charlas informativas, difusión de campañas, realización de estudios sobre los hábitos de consumo de la población, etc., siempre bajo la premisa de temas de actualidad o interés en materia de consumo y en base a las necesidades de cada colectivo. Esta formación nos permitirá crear desde pequeños consumidores libres, objetivos y críticos con sus actos de consumo, lo que les permitirá en un futuro tomar las decisiones más acertadas y evitar así reclamaciones futuras.

Es difícil cuantificar económicamente estas más de 1600 actuaciones de formación/información pero, desde el Consorcio se considera la mejor inversión de futuro para los consumidores extremeños.

De igual forma, para la realización de estas actividades de atención, formación/información se han realizado por parte de los trabajadores del Consorcio Extremeños

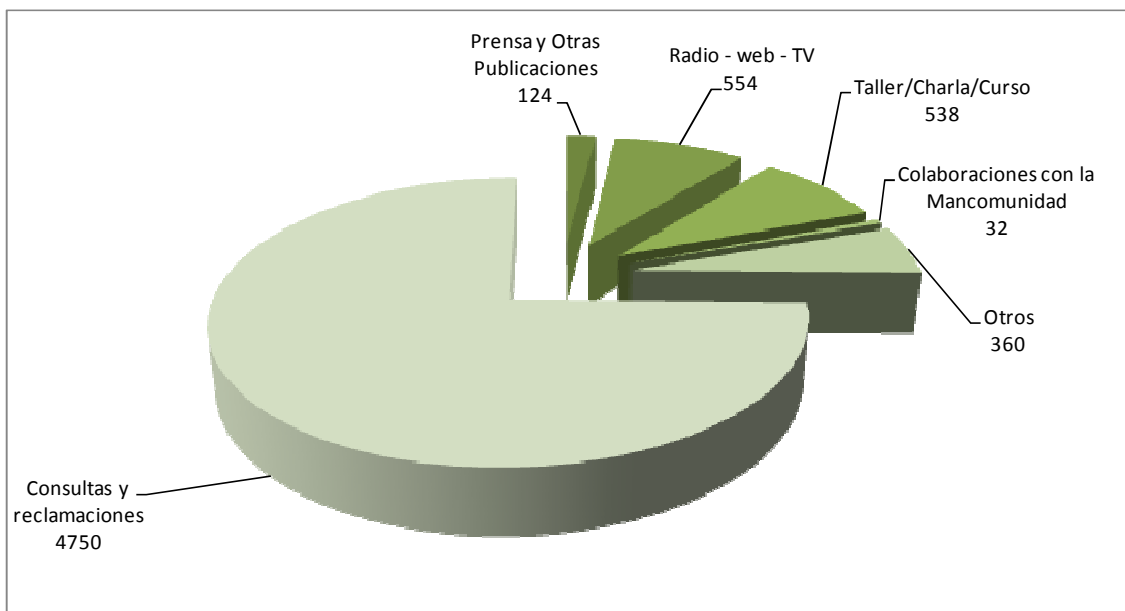


de Información al Consumidor más de 102.000 km en el año 2011 en todo el territorio extremeño.

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor se valoran de forma muy positiva estos datos y se sigue trabajando para conseguir en la medida de nuestras posibilidades una mediación cada vez más efectiva y que nos permita la resolución amistosa del mayor número de desacuerdos comerciales surgidos en materia de consumo evitando así, el tener que acudir a otras vías más costosas para la resolución de los mismos.

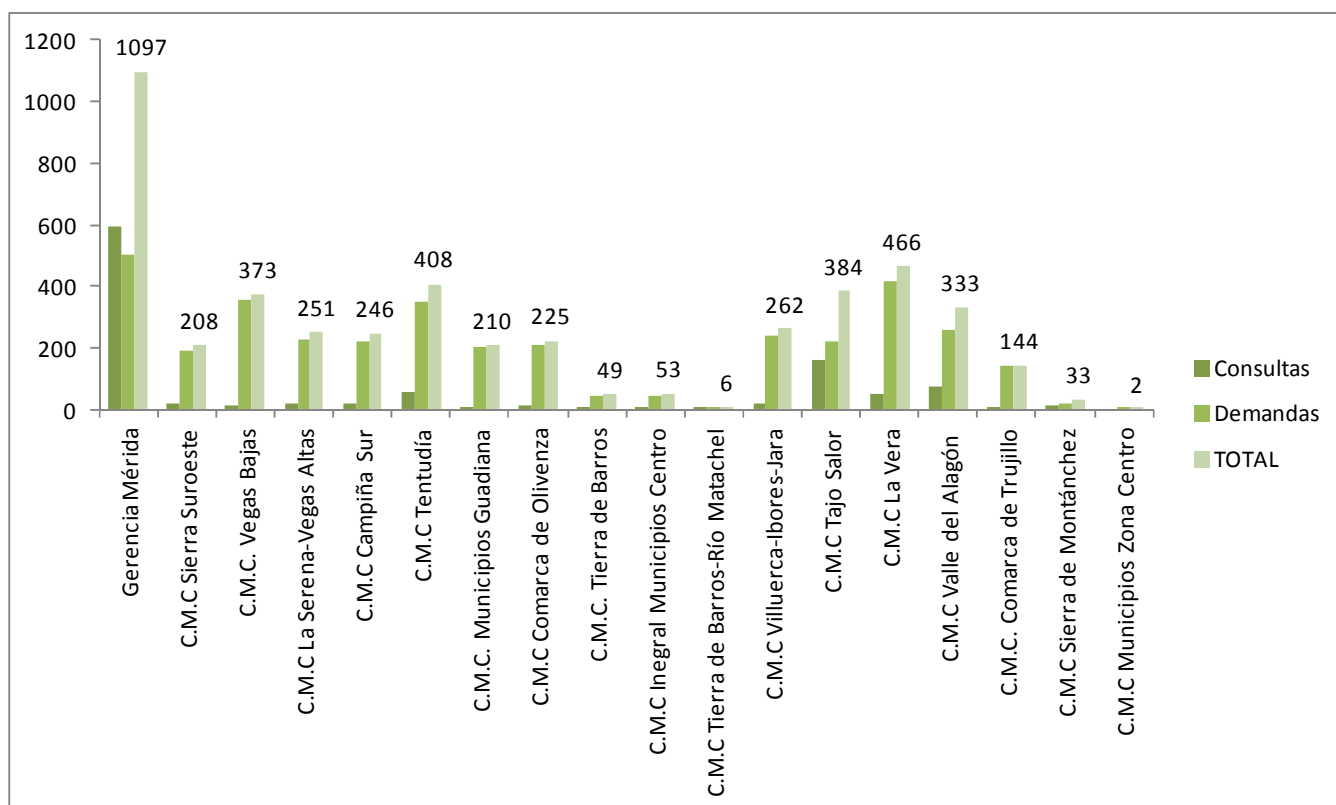
#### ACTUACIONES DEL CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR EN 2011

Prensa y otras publicaciones	124
Radio – Web – Televisión	554
Actividades de formación – información	538
Colaboraciones con la Mancomunidad	32
Otros	360
Consultas - Reclamaciones	4750
<b>TOTAL</b>	<b>6358</b>





	Consultas	Demandas	TOTAL
Gerencia Mérida	596	501	1097
C.M.C Sierra Suroeste	19	189	208
C.M.C. Vegas Bajas	16	357	373
C.M.C La Serena-Vegas Altas	23	228	251
C.M.C Campiña Sur	23	223	246
C.M.C Tentudía	60	348	408
C.M.C. Municipios Guadiana	7	203	210
C.M.C Comarca de Olivenza	17	208	225
C.M.C. Tierra de Barros	4	45	49
C.M.C Inegral Municipios Centro	10	43	53
C.M.C Tierra de Barros-Río Matachel	1	5	6
C.M.C Villuerca-Ibores-Jara	22	240	262
C.M.C Tajo Salor	159	225	384
C.M.C La Vera	50	416	466
C.M.C Valle del Alagón	77	256	333
C.M.C. Comarca de Trujillo	4	140	144
C.M.C Sierra de Montánchez	13	20	33
C.M.C Municipios Zona Centro		2	2
<b>TOTAL</b>	<b>1101</b>	<b>3649</b>	<b>4750</b>







## 6. Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

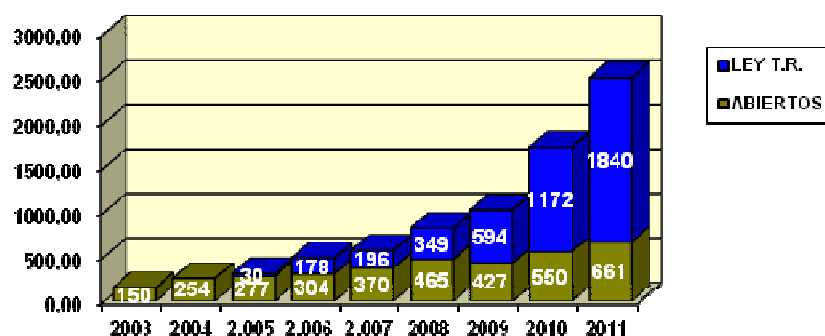
Este Balance contiene datos reducidos que se ofrecerán en distintos apartados de la memoria del 2011. Los datos estadísticos que se adelantan en esta publicación son globales y no entrará en análisis.

### DATOS ABSOLUTOS DE LA ACTIVIDAD EN 2011.

Durante el año 2011, hemos mantenido un contacto con más de 250.000 usuarios principalmente a través del Foro de nuestra página Web. Dentro de estos contactos, de manera directa se realizó en más de 6.000 ocasiones, que dieron origen a la apertura de 2.501 expedientes, con un incremento del 35% respecto al 2010, de los cuales 1.840 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, 661 a reclamaciones y sugerencias, no incluimos dentro de las reclamaciones los Expedientes informativos, por ejemplo, los 846 mensajes de electrónicos contestados facilitando información a los ciudadanos.

	RECLAMACIONES	SOLICITUDES	TOTAL EXPEDIENTES	INCREMENTO
AÑO 2003	150	-	200*	-
AÑO 2004	254	-	254	27%
AÑO 2005	277	30	307	20%
AÑO 2006	304	178	482	57%
AÑO 2007	370	196	566	17%
AÑO 2008	465	349	814	43%
AÑO 2009	427	594	1.021	25%
AÑO 2011	550	1.172	1.722	68%
<b>AÑO 2012</b>	<b>661</b>	<b>1.840</b>	<b>2.501</b>	<b>35%</b>

## Evolución anual





Con fecha 31 de diciembre de 2.011, el Foro de la página Web presentaba estos datos:

- Total de Usuarios registrados: 17.102.
- Total de Temas permanentes: 404.
- Total de Mensajes: 11.166.
- Visitas a los temas del Foro: Más de 750.000.
- Temas más populares visitados:
  - Foro abierto con 64.767 visitas.
  - Funcionamiento del Sistema, con 7.655 visitas.
  - Día 1 de diciembre, día del VIH SIDA con 6.355.
  
- Temas más populares de participación:
  - Foro abierto: con más de 653 opiniones.
  - Funcionamiento del Sistema con más de 146 opiniones.
  - Fármacos Genéricos: con más de 143 opiniones.

#### RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

Este apartado se facilita datos número y tipo de sugerencias y reclamaciones presentadas. No incluimos las solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta ni los Expedientes informativos.

#### PROCEDENCIA DE LOS EXPEDIENTES.

##### ÁREAS DE SALUD

Los ciudadanos del Área de Mérida, han sido los que han presentado mayor número de reclamaciones en cifras absolutas, 287. También fueron los más reclamantes en proporción a la población de referencia: 1 reclamación por cada 565 habitantes. Le siguen Badajoz: 1 cada 2.192 y Cáceres: 1 por cada 2.561. Las Áreas con menores porcentajes de reclamantes fueron, las de Coria, 1 por cada 6.788 habitantes y Don Benito Villanueva 1 por cada 4.300 habitantes.

ÁREA RECLAMADA	POBLACIÓN REFERENCIA	EXPEDIENTES 2010	EXPEDIENTES 2011	PORCENTAJEX 1.000 HAB.
BADAJEZ	267.481.	113	122	1/ 2.192
CÁCERES	197.201.	95	77	1/ 2.561
CORIA	47.516.	8	7	1/ 6.788
DON BENITO	141.929.	25	33	1/ 4.300
LLER- ZAFRA.	106.762.	40	49	1/ 2.171



<b>MÉRIDA</b>	162.287.	<b>196</b>	<b>287</b>	1/ 565
<b>NAVALMORAL</b>	54.874.	<b>13</b>	<b>16</b>	1/ 3.429
<b>PLASENCIA</b>	111.940.	<b>29</b>	<b>31</b>	1/ 3.610
<b>OTROS</b>		<b>11</b>	<b>39</b>	

### **INSTANCIAS DONDE SE PRESENTAN LAS RECLAMACIONES:**

#### **NIVEL ASISTENCIAL**

Como en ejercicios anteriores, se le ha reclamado más a la atención especializada que a la primaria. Son los Centros Hospitalarios y Centros de Especialidades a los que se han dirigido el mayor número de reclamaciones y sugerencias, con 530 expedientes incoados, frente a la atención primaria que recibió solo 98. El apartado "otros", con 33 casos, corresponde a aquellas reclamaciones, que aun teniendo un contenido asistencial, son genéricas y no están referidas a un centro asistencial determinado o no se puede asignar directamente a la Atención Primaria o Especializada, como las relativas a transporte sanitario, peticiones sobre prestaciones o desacuerdos de derivaciones etc.

### **MOTIVOS DE INCOACIÓN DE EXPEDIENTES DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS:**

Los motivos más reclamados en el ejercicio 2011 fueron, nuevamente, por la disconformidad por Listas de esperas y citaciones, en 375 casos, seguidos por la disconformidad por la Organización y Normas en 124 casos.



GRUPO	DENOMINACIÓN	2010	2011
GRUPO I	Disconformidad por deficiencias estructurales y personales	5	13
GRUPO II	Disconformidad por lista de espera y citaciones	312	375
GRUPO III	Disconformidad con la organización y normas	104	124
GRUPO IV	Disconformidad con atención personal y/o asistencial	81	98
GRUPO V	Disconformidad con la información	23	31
GRUPO VI	Otras	25	20

### **SOLICITUDES DE APLICACIÓN DE LA LEY DE TIEMPOS DE RESPUESTA.**

#### **SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES A 31 DE DICIEMBRE DE 2011:**

En el ejercicio 2011, se han recibido en nuestra Institución, 1840 solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del sistema sanitario público de Extremadura, lo que supone un incremento del 56 % respecto al ejercicio anterior, que se presentaron 1172. Con fecha 31 de diciembre se encontraban cerradas 1671 solicitudes, estando a la espera de contestación en 169 casos, un 9%.

En 5 ocasiones, un 0,3% del total, la Oficina del Defensor de los Usuarios, comunicó al solicitante que la petición presentada claramente no entraba en los supuestos de la mencionada Ley, renunciando a continuar por esta vía y canalizándola como una reclamación. En esta situación se encontraron los Expedientes 74/11; 106/11; 425/11; 542/11 y 1394/11.

De las 1671 solicitudes finalizadas, excluyendo las 5 solicitudes rechazadas por nuestra Institución, quedaron 1666. En 289 ocasiones, un 15%, fueron denegadas, En 1236 casos, un 74%, aprobadas y, en 68 ocasiones, un 4%, se resolvió durante la tramitación. El resto, en 73 ocasiones, se realizaron recomendaciones de las que daremos cuenta en el correspondiente apartado de la memoria.

Las 289 peticiones rechazadas desde el Servicio Extremeño de Salud fueron justificadas por la Dirección General de Asistencia Sanitaria no recibándose alegaciones por parte de los reclamantes. Las causas:

Por tratarse de revisiones y no primeras consultas o tratarse de una prueba de screening o prueba preventiva y no de una indicación de finalidad diagnóstica, en 30 casos.



Por incumplimiento de uno de los requisitos para su solicitud, principalmente el haberse solicitado antes de haberse cumplido el plazo en 243 casos.

	<b>APROBADOS</b>	<b>RESUELTOS</b>	<b>DENEGADOS</b>	<b>OTROS</b>
TOTAL	1236	68	289	73
PORCENTAJE	74	4	15	4

#### **DISTRIBUCIÓN DE LAS SOLICITUDES POR ÁREAS:**

Sobre la procedencia de las Áreas de Salud, el Área de Mérida es donde más solicitudes se han realizado, seguidas de Badajoz y Cáceres. Es lógico que las Áreas de mayor población y que tienen Hospitales de referencias, sean las que mayor número de peticiones reciben.

<b>ÁREA DE PROCEDENCIA</b>	<b>Nº EXP. INCOADOS POR SOLICITUD LTR 2010</b>	<b>Nº EXP. INCOADOS POR SOLICITUD LTR 2011</b>
BADAJEZ	211 (18%)	488(26%)
CÁCERES	424 (36%)	426(23%)
CORIA	4 (0.3%)	2(0,1%)
DON BENITO	37 (3%)	39(2%)
LLERENA ZAFRA	25 (2%)	43(2%)
MÉRIDA	338 (28%)	646(35%)
NAVALMORAL	7 (0.6%)	11(0,6%)
PLASENCIA	126 (10%)	185(10%)
TOTAL	1172	1840

#### **DISTRIBUCIÓN DEL TOTAL DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR TIPO:**

Con relación al tipo de atención que se solicitaron obtenemos los siguientes datos:

- Primera consulta a Especialistas en 1093 ocasiones, un 60%.
- Para prueba Diagnóstica en 652 ocasiones, un 35%.
- Para realización de intervención quirúrgica en 95 ocasiones, un 5%.

#### **DISTRIBUCIÓN SOLICITUDES APROBADAS: 1236.**

Con relación al tipo de atención que se solicitaron:

- Primera consulta a Especialistas en 751 ocasiones.
- Para prueba Diagnóstica en 449 ocasiones.
- Para realización de intervención quirúrgica en 36 ocasiones.



Con relación al Área de Salud donde se solicitó:

- Mérida: 517.
- Badajoz: 287.
- Cáceres: 273.
- Plasencia: 91.
- Don Benito-Villanueva: 35.
- Llerena Zafra: 29.
- Navalmoral: 4.
- Coria: 1.

#### **DISTRIBUCIÓN SOLICITUDES RESUELTAS DURANTE LA TRAMITACIÓN: 68.**

Con relación al tipo de atención que se solicitaron:

- Primera consulta a Especialistas en 28 ocasiones.
- Para prueba Diagnóstica en 34 ocasiones.
- Para realización de intervención quirúrgica en 6 ocasiones.

Con relación al Área de Salud donde se solicitó:

- Cáceres: 18.
- Badajoz: 19.
- Plasencia: 13.
- Mérida: 10.
- Don Benito-Villanueva: 3.
- Llerena Zafra: 5.

#### **DISTRIBUCIÓN SOLICITUDES DENEGADAS 293.**

Con relación al tipo de atención que se solicitaron:

- Primera consulta a Especialistas en 188 ocasiones.
- Para prueba Diagnóstica en 89 ocasiones.
- Para realización de intervención quirúrgica en 16 ocasiones.

Con relación al Área de Salud donde se encontraba el Servicio solicitado, tenemos los siguientes resultados:

- Cáceres: 74.
- Badajoz: 121.
- Mérida: 58.
- Plasencia: 27.
- Don Benito Villanueva: 1.
- Llerena Zafra: 6.
- Navalmoral: 5.
- Coria: 1.



## 7. Difusión del INCOEX.

### WEB OFICIAL [www.incoex.org](http://www.incoex.org)

Periodo	2011			
Primera visita	1 enero 2011			
Última visita	31 diciembre			
	Visitantes distintos	Número de visitas	Páginas	Solicitudes
	30075	38995	88404	418966

### FACEBOOK [www.facebook.es/incoex](http://www.facebook.es/incoex)

#### **CAMPAÑA DE NAVIDAD.**

[http://www.incoex.org/doc/jugar\\_mucho\\_mas\\_que\\_un\\_juego.pdf](http://www.incoex.org/doc/jugar_mucho_mas_que_un_juego.pdf)

En los últimos años, se ha detectado un gran número de juguetes procedentes de países de origen asiático que incumplen la normativa sobre juguetes. La mayor parte de estos juguetes presentan piezas excesivamente pequeñas para los niños menores de tres años, materiales fácilmente rompibles, juguetes con mala calidad, poca durabilidad, etc., con los consiguientes riesgos de asfixia, estrangulamiento, etc., que ello supone.

En este sentido, los adultos somos los principales responsables de la seguridad de los bebés y niños, y durante el tiempo de juego debemos extremar su vigilancia. Por su parte, los fabricantes tienen la obligación de fabricar juguetes seguros.

Desgraciadamente no podemos evitar los accidentes, pero sí establecer ciertas medidas que ayuden a reducir sus riesgos. Por este motivo, y desde el Instituto de Consumo de Extremadura, INCOEX, queremos ayudar a los padres en la elección de un juguete seguro para sus hijos, sabiendo que en épocas puntuales los juguetes son el regalo estrella para los más pequeños. Por todo ello, queremos fomentar la necesidad de comprobar que los juguetes adquiridos cumplen con las normativas de seguridad.

#### **I CONCURSO DE FOTOGRAFÍA. CONSUMO Y ESTILOS DE VIDA.**

En 2011 el Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX), a través del Consorcio de Información al Consumidor, convoca el I Concurso de Fotografía CONSUMO & ESTILOS DE VIDA, una iniciativa con la que pretende afianzar en los ciudadanos una percepción positiva del estilo, forma o modo de vida particular asociado a su consumo, es decir, los hábitos de compra, cómo se divierten, la música que escuchan, cómo se comunican con los demás, la forma de vestir, etc. con una nueva mirada crítica, responsable, diferente y sobretodo, creativa.

Podían concurrir a este Concurso Fotográfico aquellas personas con edad comprendida entre 18 y 24 años y residentes en la Comunidad Autónoma de Extremadura. El plazo de presentación de las obras era desde el día 12 de Agosto y hasta el día 4 de noviembre de 2011.



Las bases de concurso y los requisitos técnicos que deben cumplir los trabajos se publicaron en facebook, en la web del INCOEX ([www.incoex.org](http://www.incoex.org)) y en el área de Talleres de la web del Consorcio de Información al Consumidor ([www.masamano.com](http://www.masamano.com)).

\*NOTA: A través del Consorcio Extremeño de Información, el INCOEX ha realizado diversas actuaciones de difusión, como campañas, jornadas, cursos de formación e información, etc.





## **8. Legislación.**

### **Normativa**

- Constitución Española
- Estatuto de Autonomía de Extremadura

### **Traspaso de Funciones y Servicios**

- Real Decreto 2912/1979, de 21 de diciembre
- Transferencia de competencias de la Administración del estado en materia de actividades molestas, insalubres, nocivas y peligrosas, urbanismo, agricultura, ferias interiores, turismo, transporte, Administración local, cultura y sanidad.

### **Estructura Orgánica y Asignación de Funciones**

- Decreto 18/2007, de 30 de junio, por el que se dispone el nombramiento de D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup>. Dolores Palleró Espadero como Vicepresidenta Primera y Portavoz de la Junta de Extremadura y se le asignan funciones.
- Decreto 213/2008, de 24 de octubre, por el que se establece la estructura orgánica de la Presidencia de la Junta de Extremadura.
- Decreto 214/2008, de 24 de octubre, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto de Consumo de Extremadura.
- Resolución de 28 de octubre de 2008, por la que se delegan determinadas competencias en el Director general del Instituto.

### **Normas en Materia de Consumo**

#### **A. Comunitaria**

- Tratado de Lisboa
- Directiva 93/13/CEE, del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores.
- Directiva 2005/29/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) nº 2006/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo (Directiva sobre las prácticas comerciales desleales).
- Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.



- Directiva 2008/48/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE del Consejo.
- Directiva 2008/52/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- Directiva 2009/22/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores.
- Directiva 2009/48/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2009, sobre seguridad de los juguetes.
- Libro verde sobre revisión del acervo en materia de consumo
- Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a los pagos transfronterizos en la Comunidad.
- Propuesta de Directiva del parlamento Europeo y del Consejo sobre derechos de los consumidores.

#### B. Estatal

- Ley 7/1995, de 23 de marzo, Crédito al Consumo.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, Condiciones Generales de la Contratación.
- Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.
- Ley 35/2003, de 4 noviembre
- Instituciones de Inversión Colectiva,
- Ley 60/2003, de 23 diciembre, Arbitraje.
- Ley 22/2007, de 11 julio, Comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 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.
- Real Decreto 825/1990, de 22 junio, Derecho de representación, consulta y participación de los consumidores y usuarios a través de sus Asociaciones.
- Real Decreto 880/1990, de 29 junio, Aprueba las normas de seguridad de los juguetes.
- Real Decreto 3423/2000, de 15 diciembre, Regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios.
- Real Decreto 1801/2003, de 26 diciembre, Seguridad general de los productos.
- Real Decreto 424/2005, de 15 abril, Aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.
- Real Decreto 894/2005, de 22 julio, Regula el Consejo de Consumidores y Usuarios.
- Real Decreto 640/2006, de 26 mayo, Regula determinadas condiciones de aplicación de las disposiciones comunitarias en materia de higiene, de la producción y comercialización de los productos alimenticios.



- Real Decreto 1417/2006, de 1 diciembre, Establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad.
- Real Decreto 1634/2006, de 29 diciembre, Establece la tarifa eléctrica a partir de 1 de enero de 2007.
- Real Decreto 47/2007, de 19 enero, Aprueba el procedimiento básico para la certificación de eficiencia energética de edificios de nueva construcción.
- Real Decreto 231/2008, de 15 febrero, Regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- Real Decreto 1801/2008, de 3 noviembre, Establece normas relativas a las cantidades nominales para productos envasados y al control de su contenido efectivo.

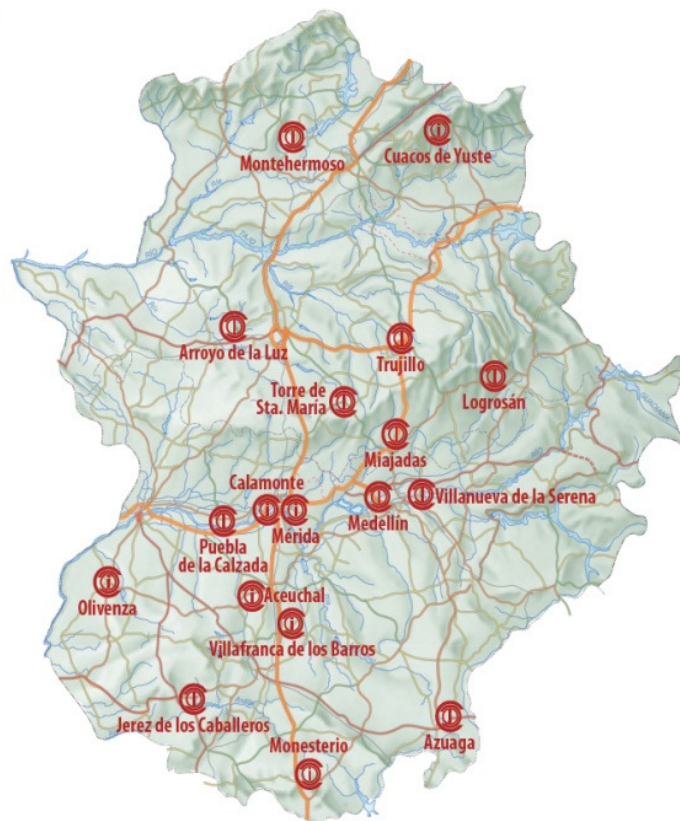
### C. Autonómica

- Ley 6/2001, de 24 de mayo, Estatuto de los Consumidores de Extremadura.
- Ley 3/2002, de 9 de mayo, Comercio de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 2/2003, de 13 de marzo, Convivencia y Ocio de Extremadura.
- Ley 2/2005, de 24 de junio, Creación del Jurado de Defensa de la Competencia de Extremadura.
- Ley 7/2006, de 9 de noviembre, Extiende el régimen de la licencia comercial específica a la implantación de establecimientos comerciales de descuento duro.
- Ley 1/2008, Creación de Entidades Públicas de Extremadura.
- Decreto 79/2002, de 11 de junio, Regula la composición y funcionamiento del Consejo extremeño de consumidores.
- Decreto 4/2003, de 14 de enero, Regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.
- Decreto 44/2008, de 28 de marzo, Establece las bases reguladoras de las subvenciones a otorgar por la Vicepresidencia Primera y Portavocía de la Junta de Extremadura en materia de consumo.
- Orden 14 de julio 2008, Registro de escuelas municipales permanentes de consumo.

## 9. Población extremeña a la que da cobertura.

El INCOEX, a través de sus sedes en Mérida, Badajoz y Cáceres da cobertura a la totalidad de la población extremeña.

Además, a través de las oficinas del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, dependiente del INCOEX, la población que se abarca es mayor ya que se llevan a cabo actuaciones con poblaciones más pequeñas.





## **10. Laboratorio de Consumo.**

Se plantea la implantación de una serie de ensayos mecánicos-físicos con el objetivo último de la creación Laboratorio de Consumo de acuerdo con las competencias asumidas por la Comunidad Autónoma de Extremadura en materia de Consumo. Las funciones del Laboratorio son las que versarán sobre el control de la calidad y la comprobación del cumplimiento de la normativa vigente europea, estatal y autonómica de los productos industriales existentes en el mercado extremeño, respondiendo así a las inquietudes demostradas por los consumidores y usuarios y empresarios de nuestra Comunidad Autónoma.

Al igual que ha ocurrido en otros sectores de la intervención administrativa, los Laboratorios de ensayo o análisis surgen, fundamentalmente, como un instrumento necesario de la creciente reglamentación administrativa sobre los productos y los servicios de consumo.

Entre sus funciones: la comprobación de marcado, etiquetado y análisis físicos, químicos, eléctricas y mecánicas de los distintos productos que se ofrecen en el mercado; aspectos todos ellos íntimamente relacionados con la seguridad y la salud de los consumidores.

Con este fin se propone dar cabida a la demanda de analíticas derivadas de la realización de campañas de inspección, reclamaciones de los consumidores, inspecciones de oficio, denuncias a la Junta Arbitral de Consumo, solicitudes de análisis demandadas por particulares, respuestas a las distintas consultas, etc., evitando la dependencia de laboratorios externos que conllevan un gasto importante y una demora en los tiempos de espera de los resultados.

Ventajas:

- Abaratar costes en los ensayos.
- No dependencia de terceros.
- Disminución de los tiempos de espera de los resultados de los ensayos.
- Apoyo y fomento del tejido empresarial extremeño en la realización de nuevos productos.
- Participación en los foros y comités de normalización nacionales e internacionales.

Funciones:

1º La realización de peritajes analíticos, validos como prueba con valor oficial a efectos de los expedientes sancionadores tramitados por presuntas infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios. Asimismo también pueden ser utilizados como prueba en la vía judicial, pudiendo servir para destruir la presunción de inocencia, siempre que ofrezcan una garantía de fiabilidad técnica y de objetividad. Pudiendo realizar cualquiera de los tres tipos de análisis (inicial, contradictorio y dirimente) previsto en el artículo 16 del RD 1945/83.

2º La realización de estudios, controles de calidad, ensayos y pruebas comparativas entre los productos y servicios concurrentes en el mercado.



## **ANEXO I**

### **CENTROS MANCOMUNIDADES DE CONSUMO**

#### **CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACION AL CONSUMIDOR**

##### **OFICINAS DE ATENCIÓN -MANCOMUNIDADES-**

GERENCIA

TIERRA DE BARROS-RIO MATAHEL

MUNICIPIOS CENTRO

SIERRA SUROESTE

COMARCA DE OLIVENZA

VALLE DEL ALAGÓN

LA SERENA VEGAS ALTAS

MUNICIPIOS ZONA CENTRO I

TAJO SALOR

SIERRA DE MONTANCHEZ

VEGAS BAJAS

TIERRA DE BARROS

CAMPIÑA SUR

TENTUDIA

VILLUERCAS-IBORES-JARA

COMARCA DE TRUJILLO

LA VERA

MUNICIPIOS GUADIANA

**TOTAL: 18 OFICINAS**