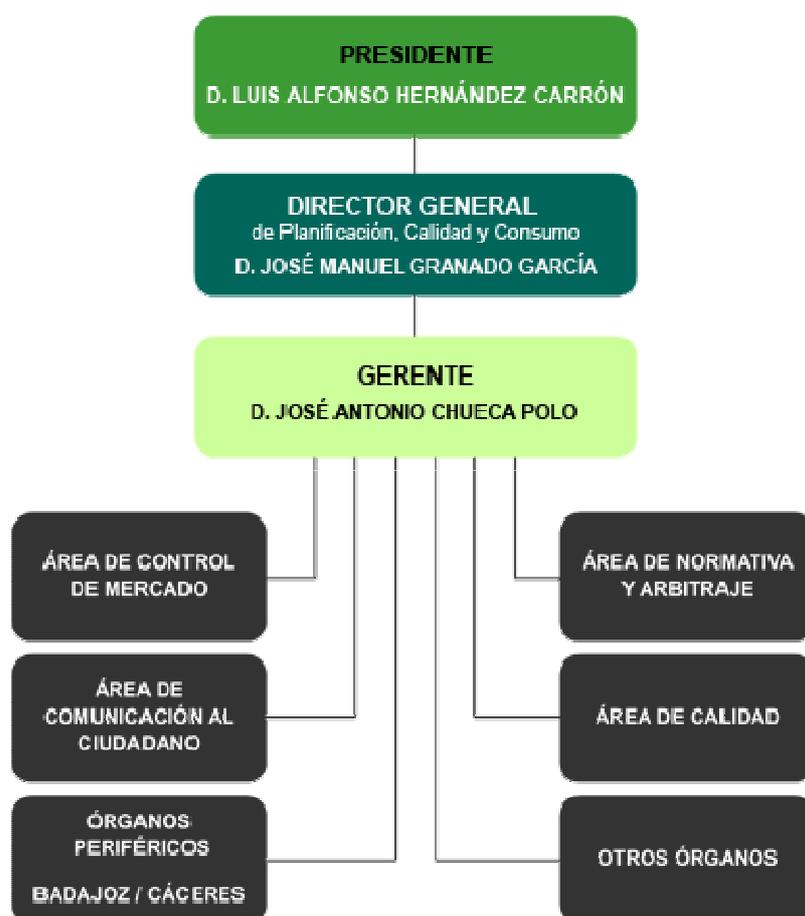




INSTITUTO DE CONSUMO
DE EXTREMADURA



INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA





INSTITUTO DE CONSUMO
DE EXTREMADURA

CONTROL DE MERCADO



CONTROL DE MERCADO

AÑO 2012

CAMPAÑAS NACIONALES

- **Campañas Generales**
 - C. G. de Productos Alimenticios
 - C.G. de Productos Industriales
 - C.G. de Servicios
- **Campañas Específicas**
 - C.E. de Productos Alimenticios
 - C.E. de Productos Industriales
 - C.E. de Servicios

TOMAS DE MUESTRAS



CONTROL DE MERCADO

AÑO 2012

CAMPAÑAS NACIONALES - GENERALES

- Campaña de Productos Alimenticios →

TITULO: Venta de productos alimenticios, a granel o fraccionada.
- Campaña de Productos Industriales →

TITULO: Control de las unidades de medida utilizadas para declarar características de los productos: pulgadas en TV, ruedas, CV en potencia de vehículos.
- Campaña de Servicios →

TITULO: Registro estatal de empresas que realizan actividades de contratación de préstamos o créditos hipotecarios, o de intermediación para la contratación de los mismos: justificación del registro y del seguro de responsabilidad o aval bancario.



CONTROL DE MERCADO

AÑO 2012

CAMPAÑAS NACIONALES - ESPECÍFICAS

- Campaña de Productos Alimenticios →

TÍTULO: Productos estimulantes:
cacao y chocolate.
TÍTULO: Alimentos refrescos y zumos
de frutas.

- Campaña de Productos Industriales →

TÍTULO: Detergentes de lavado de
ropa: etiquetado y composición.
TÍTULO: Electrodomésticos: etiqueta
relativa a la eficiencia energética, en
especial, aparatos de refrigeración,
lavadoras y lavavajillas.

- Campaña de Servicios →

TÍTULO: Alquiler de vehículos: condiciones generales de
contratación e información al consumidor.
TÍTULO: Compra-venta de joyas y oro.



CONTROL DE MERCADO

AÑO 2012

TOMAS DE MUESTRAS

- Campaña de toma de Muestras de Conservas de Atún Blanco
- Campaña de toma de muestras de Foie-Gras y/o Patés elaborados con hígado de pato, oca o ganso
- Campaña De Toma de Muestras de Caramelos y Chiclos sin azúcar
- Campaña de Toma de Muestras de Aceitunas Verdes Envasadas con Hueso
- Campaña de Toma de Muestras de Líquidos para pompas
- Campaña de Toma de Muestras de Miel Monofloral
- Campaña Toma de Muestras de Productos Cárnicos con Etiqueta Sin Gluten
- Campaña de Toma de Muestras Papel de Aluminio (Tiendas de todo a 1€).
- Campaña de Toma de Muestras de Pintura de Dedos
- Campaña de Toma de Muestras Prendas de Bebe menores de 36 con piezas pequeñas



CONTROL DE MERCADO

AÑO 2012

TOMAS DE MUESTRAS

- Campaña de Toma de Muestras Prendas de Vestir de Bazares y de 0,60€
- Campaña de Toma de Muestras de Productos Químicos de uso doméstico: Sosa Cáustica o Sulfumant
- Campaña de Toma de Muestras de Anticongelantes
- Campaña de Toma de Muestras de Ayudas a la Flotación (Manguitos)
- Campaña de Toma de Muestras de Cafés molidos
- Campaña de identificación de especies
- Campaña de toma de muestras de puericultura ligera.
- Campaña de toma de muestras de juguetes.



INSTITUTO DE CONSUMO
DE EXTREMADURA

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO



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.
- ▶ La Junta Arbitral de Consumo fue creada mediante Acuerdo entre el Instituto Nacional de Consumo y la Consejería de Bienestar Social el 6 de mayo de 1994 (B.O.E. nº 136, de 8 de junio de 1994).
- ▶
- ▶ Es una vía extrajudicial, rápida, eficaz y económica que permite resolver fácilmente los desacuerdos que puedan surgir entre los dos protagonistas del consumo: el comprador o usuario y el vendedor o prestador de servicios.
- ▶ El Sistema Arbitral de Consumo ofrece:
 - ▶ RAPIDEZ; porque se resuelve en un máximo de seis meses desde el inicio del procedimiento arbitral.
 - ▶ GRATUIDAD, alcanza hasta el coste de la práctica de las pruebas cuando sean propuestas por el Órgano Arbitral.
 - ▶ IMPARCIALIDAD, porque garantiza amparar sólo a quien acredite tener la razón.
 - ▶ SENCILLEZ, con trámites mínimos y fáciles.
 - ▶ VOLUNTARIEDAD, ya que sólo se puede utilizar si ambas partes lo solicitan.
 - ▶ EFICACIA Y EJECUTIVIDAD, porque se resuelve mediante un Laudo de obligado cumplimiento sin necesidad de acudir a la vía judicial ordinaria.



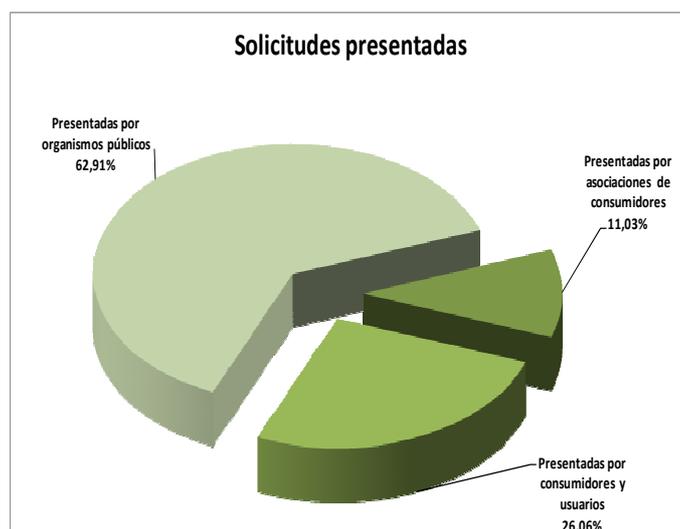
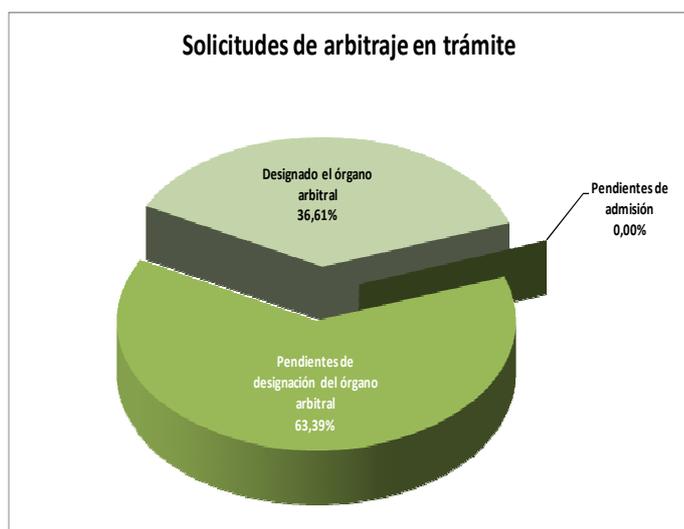
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

AÑO 2012 – Primer Semestre

SOLICITUDES DE ARBITRAJE.

- Solicitudes de arbitraje en trámite: 437
- Pendientes de admisión: 0
- Pendientes de designación del órgano arbitral: 277
- Designado el órgano arbitral: 160

- Número de solicitudes recibidas: 426
 - Presentadas por asociaciones de consumidores: 47
 - Presentadas por consumidores y usuarios: 111
 - Presentadas por organismos públicos: 268





JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

AÑO 2012

Número de Solicitudes resueltas: 553

No admitidas: 47

Admitidas: 506

Trasladadas: 0

Desestimatorios: 20

Archivadas (por aceptación de arbitraje): 274

Archivadas (por otras causas): 4

Resueltas: 208

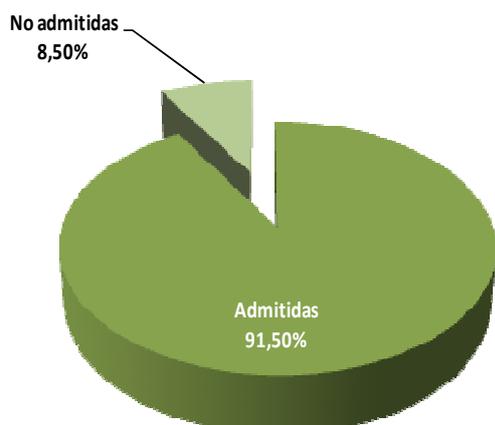
Por mediación: 49

Por laudo: 159

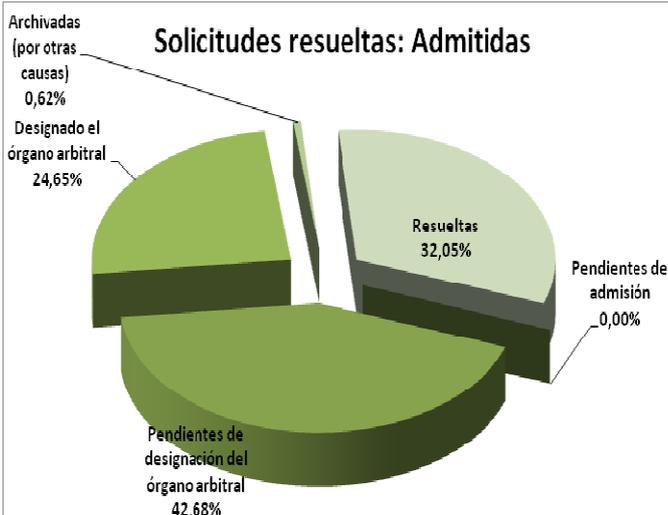
Solicitudes resueltas



Número de Solicitudes resueltas



Solicitudes resueltas: Admitidas





JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

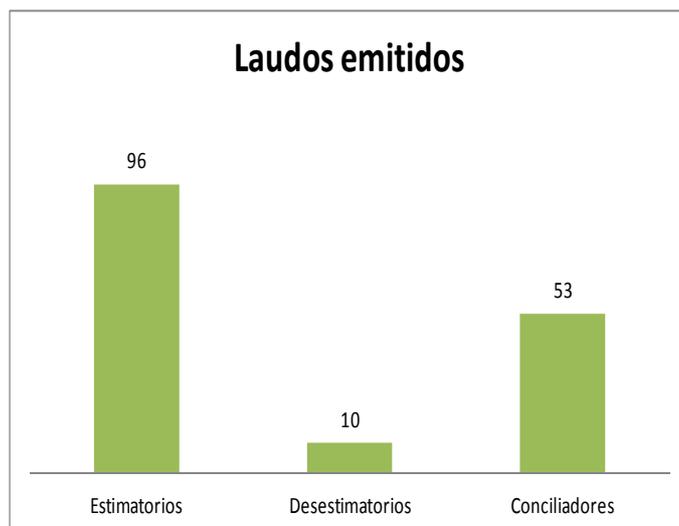
AÑO 2012

LAUDOS.

Cuantía media de las reclamaciones: 263€

Laudos emitidos: 159
En equidad: 159
En derecho: 0

Estimatorios (total o parcialmente): 96
Desestimatorios: 10
Conciliadores: 53





JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

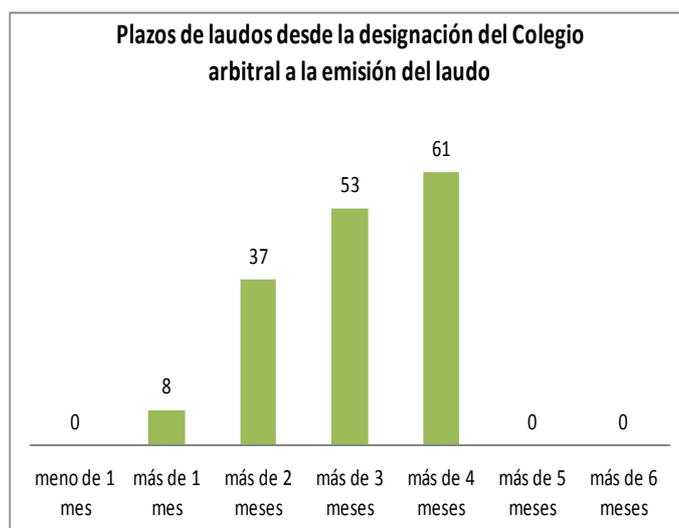
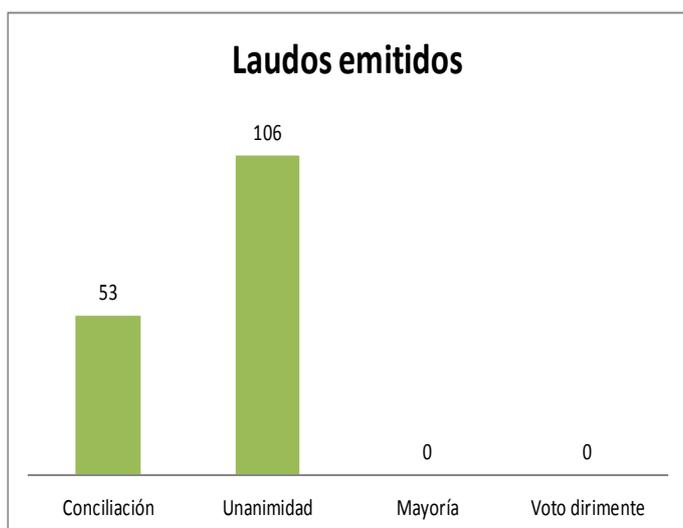
AÑO 2012

LAUDOS

Conciliación: 53
Unanimidad: 106
Mayoría: 0
Voto dirimente: 0

Plazos de laudos desde la designación del Colegio arbitral a la emisión del laudo:

- 1 mes: 0
+1 mes: 8
+2 meses: 37
+3 meses: 53
+4 meses: 61
+5 meses: 0
+6 meses: 0





JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

AÑO 2012

SOLICITUDES DE PERITAJE.

Total de solicitudes de peritaje: 0

Oficio: 0

A instancia del reclamante: 0

A instancia del reclamado: 0

A instancia de ambos: 0

Coste medio del peritaje: 1298

OPS.

Solo se introducirán los totales de las adhesiones en el segundo semestre.

Denuncias de ofertas públicas de sometimiento efectuadas: 0



INSTITUTO DE CONSUMO
DE EXTREMADURA

EDUCACIÓN FORMACIÓN E
INFORMACIÓN



EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN

Desde la Sección de Información, Formación y Educación, en relación con los temas educativos para escolares y de formación para los profesionales de consumo, durante los años 2010, 2011 y 2012 se han realizado las siguientes actuaciones.

EDUCACIÓN

Organizar y participar en el concurso escolar sobre consumo responsable Consumópolis.

- ▶ Concurso escolar 2009/2010 Consumópolis5
- ▶ “¿Y tú de qué vas? A mi me va el consumo responsable”
- ▶ Concurso escolar 2010/2011 Consumópolis6
- ▶ “Tú puedes elegir:¿sabes cuanto cuesta lo que consumes?”
- ▶ Concurso escolar 2011/2012 Consumópolis7
- ▶ “La publicidad:¿compras o te compran?”
- ▶ Concurso escolar 2012/2013 Consumópolis8
- ▶ “Entrénate bien para el consumo responsable”





EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN

FORMACIÓN

Dentro del Plan de Formación Continua Interadministrativo durante los años 2010, 2011 y 2012, entre la Comunidad Autónoma de Extremadura (Instituto de Consumo de Extremadura) y el Instituto Nacional de Consumo, se han realizado una serie de acciones formativas (6), dirigidas a profesionales de consumo de la administración local, autonómica y central, mediante la realización de cursos presenciales.

Los cursos presenciales organizados por el INCOEX, desde la sección de información Formación y Educación han sido:

- ▶ “Curso General de Consumo” (23-EX/10), celebrado en Mérida, del 23 al 25 de febrero del 2010.
- ▶ “Los transportes y los derechos de los usuarios” (08-EX/10), celebrado en Badajoz, del 23 al 25 de mayo del 2010.
- ▶ “Publicidad, Ofertas y Promociones y Garantías” (03-EX/10), celebrado en Cáceres, del 27 al 29 de septiembre del 2010.
- ▶ “La protección de datos personales como derecho fundamental de los consumidores y usuarios (02-EX/11), celebrado en Mérida del 27 al 29 de abril de 2011.
- ▶ “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 de 2011.
- ▶ “Condiciones Generales de contratación: Cláusulas y Prácticas Abusivas” (06-EX/12), celebrado en Mérida del 18 al 20 de septiembre de 2012.

La previsión de curso a realizar para el año 2013, en un principio será, “Marco competencial de Consumo” y “Servicio de Reparaciones a domicilio”, cursos que fueron solicitados a la Escuela de Ciencias de la Salud y de la Atención Social para realizar en el año 2012 sin ser seleccionados.



INSTITUTO DE CONSUMO
DE EXTREMADURA

CONSORCIO EXTREMEÑO DE
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



AÑO 2012

- ▶ Durante el primer semestre del 2012 el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor atendió un total de 2.637 solicitudes de los consumidores cuya valoración económica aproximada asciende a 3.926.342€, siendo las materias más reclamadas: telecomunicaciones con 878, energía con 601, vivienda con 256, seguros con 109, banca con 100, etc.
- ▶ El porcentaje de acuerdos alcanzados en las mediaciones realizadas ronda el 54 %. El porcentaje actual de acuerdo supone que se han resuelto de forma amistosa expedientes cuyo beneficio directo para los consumidores extremeños asciende a una cuantía aproximada de 2.120.000€.
- ▶ Además, ha venido realizando durante este primer semestre del año, 732 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. Desde el Consorcio se considera la mejor inversión de futuro para los consumidores extremeños.
- ▶ También, se continúan asumiendo las consultas realizadas a través de la web propia del Consorcio (www.masamano.com) y la del Instituto de Consumo de Extremadura – INCOEX (www.incoex.org), solventando en tiempo real las dudas, consultas o aclaraciones de toda la población extremeña.

CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

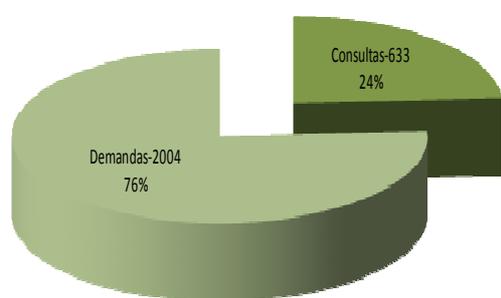


- ▶ De igual forma durante este primer semestre de 2012 se ha realizado una campaña de dinamización y uso de la web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor (www.masamano.com) lo cual ha supuesto un incremento significativo del tráfico registrada en la misma en relación con años anteriores y que alcanza al **49.1%** el número de usuarios que han establecido como favorita la web del Consorcio.
- ▶ Se ha trabajado en la misma línea con el INCOEX (junto a sus órganos periféricos de Cáceres y Badajoz, Junta Arbitral de Consumo...), en la mediación de las reclamaciones presentadas a través de este organismo así como, con el laboratorio de consumo de Cáceres en la elaboración y difusión de guías y material informativo relativo a juguetes, su etiquetado y alertas. De igual forma se ha colaborado con la Consejería de Salud y Política Social en la difusión del nuevo COPAGO SANITARIO a la población extremeña, así como con asociaciones de consumidores en la elaboración de campañas informativas en materia de consumo como es el caso de banca con ADICAE, y difusión de reunión informativa sobre el Forum AFINSA.
- ▶ 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 **55.000 km** durante este período en todo el territorio extremeño.
- ▶ De igual forma durante este año se está trabajando a través de contactos con distintas empresas con una representación significativa en sectores estratégicos del consumo en Extremadura (Gedauto, Worten, etc) para la realización de códigos de conducta y protocolos de actuación en los supuestos de mediación que permitan resolver de forma amistosa el mayor número de discrepancias comerciales surgidas en materia de consumo. Incluso se está estudiando la posibilidad de otorgar a las empresas que se adhieran a esta iniciativa un distintivo de “calidad” que permitirá dotar de una mayor seguridad jurídica a los consumidores que adquieran sus productos/servicios en estas empresas adheridas.

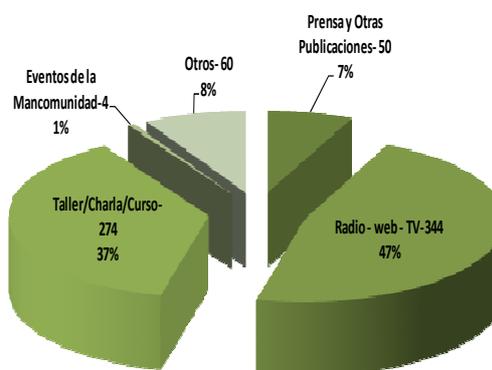
CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



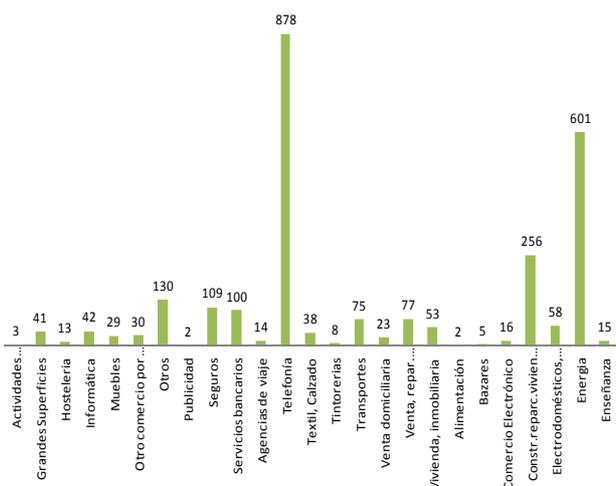
GENERAL CONSORCIO CONSULTAS-RECLAMACIONES



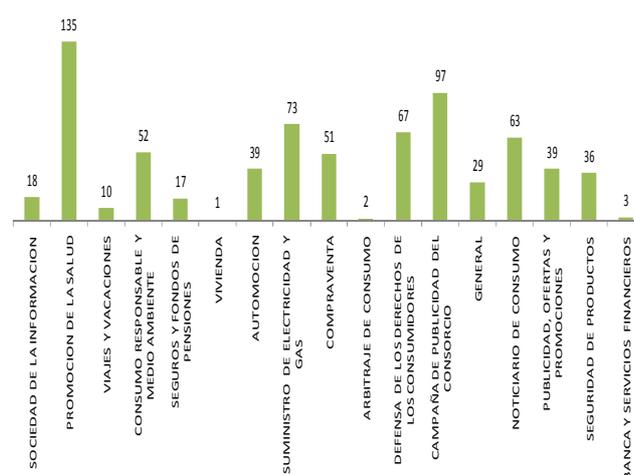
GENERAL CONSORCIO FORMACION/INFORMACION



GENERAL CONSORCIO MATERIAS



GENERAL CONSORCIO MATERIAS





INSTITUTO DE CONSUMO
DE EXTREMADURA

SECCIÓN DE NORMATIVA



SECCIÓN DE NORMATIVA

AÑO 2012

Consultas sobre infracciones: 90

Modificación del Decreto 217/2012 de 26 de octubre, por el que se establecen las bases reguladoras de las subvenciones a otorgar por la Consejería de Salud y Política Social en materia de consumo.

Asesoramiento a Territoriales: 60

Órdenes anuales:

Consumopolis 7

Encargo Gpex

Concurso de acreedores: 40

Apoyo a Gestión Económica: 23

Publicación de sentencias: 8

Recursos de Alzada: 84

Informes: 15



INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA

ENTORNO WEB DEL INCOEX



ENTORNO WEB INCOEX

www.incoex.org

www.incoex.org

Una página web es un documento electrónico adaptado para la World Wide Web que generalmente forma parte de un sitio web. Una página web es en esencia una tarjeta de presentación digital, ya sea para empresas, organizaciones, personas...

Así mismo, la tendencia orienta a que las páginas web no sean solo atractivas para los internautas, sino también optimizadas para buscadores a través del código fuente. Forzar esta doble función puede, sin embargo, crear conflictos respecto de la calidad del contenido.

La finalidad de la Página Web es difundir las actividades propias de la web entre el público, por ello lo más importante es llegar a un gran número de personas. Esto se puede medir a través de las visitas que recibe el sitio web

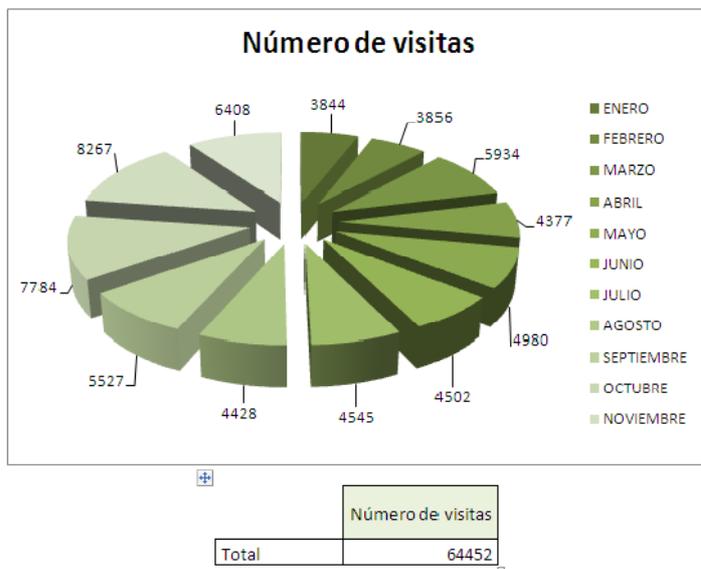
ENTORNO WEB INCOEX

Periodo mostrado	Año 2012		
Primera visita	01 Enero 2012 - 02:45		
Última visita	31 Diciembre 2012 - 00:56		
	Visitantes distintos	Número de visitas	Páginas
Tráfico visto *	<= 50880 Valor exacto no disponible en la vista anual	64452 (1.26 visitas/visitante)	129874 (2.01 Páginas/Visita)



En el gráfico se refleja el número de visitantes diferentes que ha tenido la web durante el año 2012. Con respecto al año anterior ha subido notablemente.

En el siguiente gráfico se refleja el número de visitas diferentes que ha tenido la web del INCOEX durante el año 2012. La diferencia radica en que las visitas las puede hacer un mismo visitante. Al igual que con el número de visitantes, el número de visitas es mucho mayor con respecto a 2011.



ENTORNO WEB INCOEX

▶ www.facebook.com/incoex

- ▶ En las redes sociales también el Consumo es responsabilidad de todos
- ▶ Desde el Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX), dependiente de la Dirección General de Planificación Calidad y Consumo, del Gobierno de Extremadura, seguimos trabajando para los ciudadanos.
- ▶ El Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX) se ha unido a la red social Facebook con el fin de abrir sus puertas al mayor número de ciudadanos posibles y poder acercar sus servicios de una forma más interactiva y eficaz.

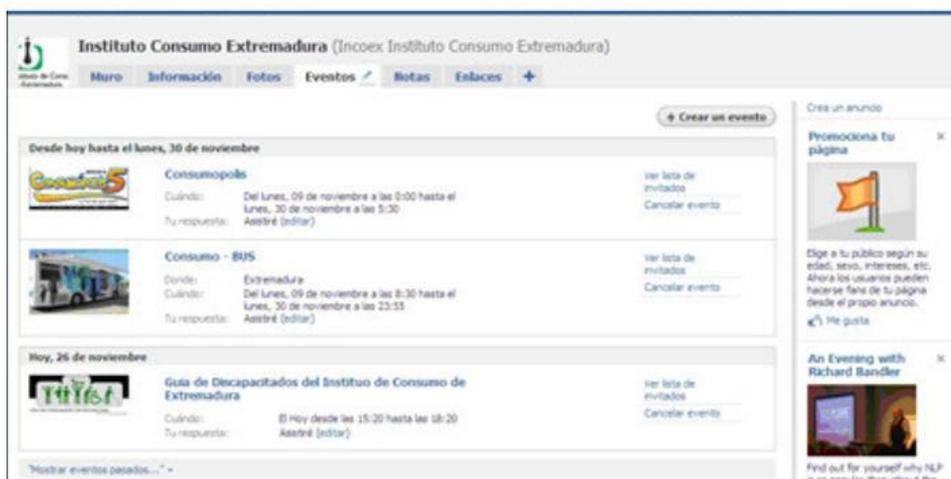


- ▶ Actualización del perfil del INCOEX en Facebook en 2012.



ENTORNO WEB INCOEX

- ▶ El perfil del Instituto como usuario de Facebook incluye todos los aspectos de esta aplicación, como por ejemplo el Muro, que permite a los internautas registrados escribir mensajes para que el Instituto los reciba, el apartado de Fotos y Videos donde el INCOEX sube las fotos de eventos que se celebren y de cualquier otra información que considere interesante para los consumidores, en el apartado de Grupos se reúnen usuarios con intereses comunes y se pueden añadir fotos, vídeos, mensajes... todo ello enfocado a la educación en la defensa de los derechos de los consumidores, de forma que esta red sirva como oficina virtual para ofrecer información y consejo a todo usuario que lo desee.
- ▶ La fortaleza de esta red social radica en los 300 millones de usuarios que la componen y en que casi cualquier persona con conocimientos informáticos básicos puede tener acceso a todo este mundo de comunidades virtuales, es por ello que el Instituto de Consumo de Extremadura ha decidido agregarse a esta nueva forma de comunicación que facilitará su labor de formación y servicio a los ciudadanos.



- ▶ En la actualidad, el INCOEX cuenta con más de 3000 amigos en Facebook. En esta red, publicamos todas las noticias referentes a consumo, tanto del propio INCOEX como del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor. Además de todos los actos y eventos (Concurso de Fotografía, Día Mundial del Consumidor, Jornadas de Mayores...) que se organizan desde aquí.



FIN

