



La mediación en consumo ahorró 2.216.675,45 € millones a los consumidores extremeños en 2019, del total de más de 4.200 reclamaciones.

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, órgano dependiente del INCOEX, tramitó el pasado año 2019 un total de 4.236 reclamaciones en materia de consumo, con una estimación económica de **2.216.675,45 €** y cuya mediación supuso un ahorro directo de **780.896,13 €**, alcanzando un índice de acuerdo amistoso mayor del 83%.

Del total de los **5.303** expedientes tramitados, **4.236** corresponden a **reclamaciones** y **1.067** a **consultas**, manteniéndose como materia más reclamadas, en relación al año anterior: **telecomunicaciones con 1.841** lo que supone un incremento cercano al 17%, seguida de **energía con 747** con una reducción muy significativa del 39% (motivado probablemente por la prohibición de la comercialización puerta a puerta de sus servicios y que tantos problemas estaba generando), **construcción-reparación de viviendas con 475**, **servicios bancarios con 295**, **seguros con 241** y finalmente **venta y reparación de automóviles con 214**, entre otras materias.

Se ha producido un **incremento del número de reclamaciones** con respecto al año anterior, en concreto, **del 3,29%**, lo que demuestra el afianzamiento y punto de referencia en el que se ha convertido este servicio entre los consumidores/usuarios extremeños, así como el conocimiento de sus derechos y deberes.

El porcentaje de **acuerdo amistoso**, en base a las mediaciones realizadas por los trabajadores del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en 2019 ha superado ligeramente el **83%**, lo que denota el buen trabajo realizado desde este servicio al conseguir resolver de forma amistosa la gran mayoría de las discrepancias comerciales surgidas en materia de consumo, principal demanda de los consumidores/usuarios ante estas situaciones.

Junto al servicio de atención directa al consumidor, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor ha venido realizando a lo largo del 2019 unas **1.118 actuaciones encaminadas a la educación, formación e información, siguiendo así las**



principales líneas establecidas en nuestros fines y objetivos relativas a la formación/información así como, nuestro compromiso con los consumidores y usuarios extremeños.

Para ver el informe completo: https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/05/Informe_anual_2019_web.pdf