

Consortio Extremeño de Información al Consumidor.
C/ Adriano, nº 4- 1ºp.
Tel. 924004709
Fax 924004717
www.masamano.com



INFORME ANUAL

EJERCICIO 2018



*Defensa, protección, representación, información, educación...
derechos irrenunciables y que cada 15 de marzo intentamos hacer
más presentes en nuestros días.*

*Cada derecho tiene su relevancia, cada deber tiene importancia,
y como consumidores responsables tenemos que conocerlos y
hacerlos valer.*

*En Extremadura tenemos la suerte de contar con el Consorcio
Extremeño de Información al Consumidor que, con sus tres
áreas de trabajo: atención, información y formación, vela por los
derechos de las personas consumidoras, acercando su servicio a
toda la población de las zonas rurales.*

¿Aún no nos conoces? Entra en nuestra web e infórmate:

www.masamano.com

Contenido:

Antecedentes.

Fines y Objetivos.

Personal Técnico.

Ámbito Geográfico.

Imagen Corporativa.

Entorno Web.

Boletín de Información al Consumidor.

VIII Jornadas de Mayores.

VII Concurso de belenes "Monta tu belén".

Día Mundial del Consumidor.

Colaboración administrativa.

Otras colaboraciones.

Resumen Planificación 2018.

Ejemplo de protocolo mensual 2018.

Datos generales 2018.

Datos Gerencia, CMC Integral Municipios Centro y CMC Tierra de Barros-Río Matachel.

Datos CMC Sierra Suroeste y CMC Comarca de Olivenza.

Datos CMC Vegas Bajas y CMC Servicios Social de Base Zona de Barros.

Datos CMC Tentudía y CMC Campiña Sur.

Datos CMC Villuercas-Ibores-Jara y CMC Comarca de Trujillo.

Datos CMC Tajo Salor y CMC Sierra de Montánchez.

Datos CMC Valle del Alagón.

INDICE

Datos CMC La Vera.

Datos CMC Municipios Guadiana.

Liquidación Presupuesto de gastos. Ejercicio 2018.

Propuesta Planificación 2019.

Conclusiones 2018.

ANTECEDENTES

Antecedentes

ANTECEDENTES

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor se constituye en fecha 26 de julio de 2006, como una entidad de Derecho Público con personalidad jurídica propia, de conformidad con los arts. 2.2, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común; 13.1 y 3 de la Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura y art. 14 de la Ley 26/1984 de 19 de Julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, para la prestación del servicio de información, atención y defensa de la persona consumidora en Extremadura, mediante la firma de un Convenio de Colaboración entre la Junta de Extremadura y la Mancomunidad de Municipios Tajo-Salor.

Posteriormente, con fecha 22 de septiembre de 2006, se adhieren a dicho Convenio de Colaboración las Mancomunidades de Sierra de Jerez, Montijo y Comarca, la Vega, Villuercas-Ibores-Jara, Campiña Sur, San Marcos y la Vera; todo ello al amparo de los artículos 8.7 del Estatuto de Autonomía de Extremadura, aprobado por la Ley Orgánica 1/1983, de 25 de febrero; arts. 2.2. y 9 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, art. 25.2 g) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, art. 110 del Real Decreto Legislativo 781/1986, del 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de régimen local, en relación con los arts. 49 y 51 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Asimismo, en fecha 27 de octubre de 2008, se firma la adenda de Adhesión al Convenio de Colaboración citado, por la que se adhieren al mismo, las Mancomunidades de Zona Centro, Gadiana, Tentudía y La Serena-Vegas Altas.

En junio de 2010, se aprueba en Consejo de Administración la adhesión de nuevas Mancomunidades, firmándose en noviembre de 2010 la adenda de adhesión de las Mancomunidades de: Sierra de Montánchez, Municipios Comarca de Trujillo, Municipios Tierra de Barros- Río Matachel; Comarca de Olivenza, Tierra de Barros y Municipios Centro.

En base a lo anteriormente indicado trabajamos activamente con las Mancomunidades, adaptando los recursos existentes en cada zona e intentado potenciar el servicio de atención, defensa, formación e información de los consumidores extremeños.

ANTECEDENTES

Cada Mancomunidad adherida a este Consorcio tiene establecido un calendario de rutas y horarios de atención al público en todos los municipios que conforman las mismas y fijados de antemano con la colaboración de sus respectivos alcaldes y según las necesidades de cada localidad.

Nº Mancomunidades + Gerencia

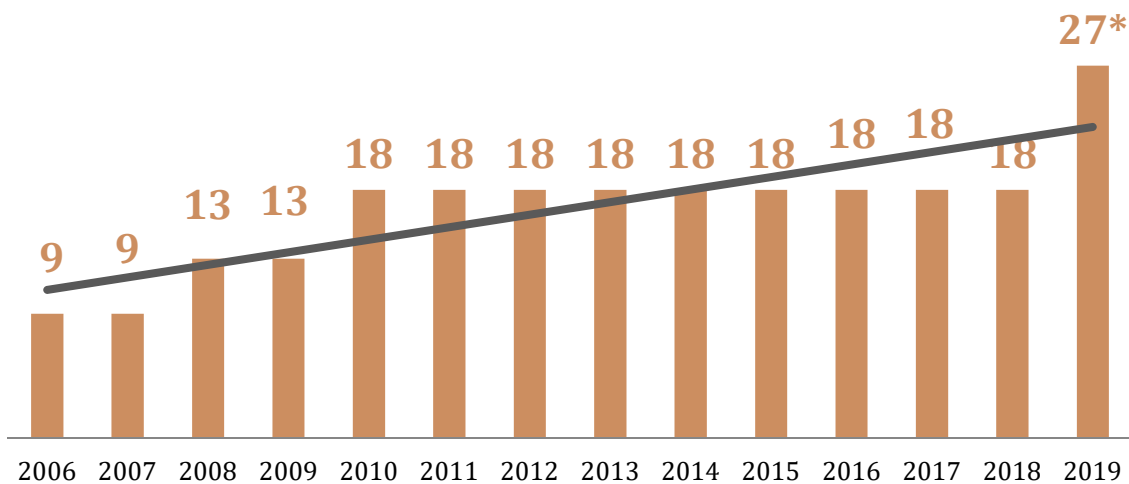


GRÁFICO EVOLUTIVO

* En 2018 se está pendiente de iniciar el servicio en las siguientes mancomunidades, tanto de la provincia de Cáceres como de Badajoz:

PROVINCIA DE BADAJOZ:

- CMC LA SERENA.
- CMC MUNICIPIOS SIBERIA.
- CMC RÍO BODIÓN.
- CMC LÁCARA LOS BALDÍOS.
- CMC AGUAS Y SERVICIOS DE LA COMARCA DE LLERENA (Integración con cambio de sede en la actual CMC Campiña Sur).

PROVINCIA DE CÁCERES:

- CMC SIERRA DE GATA.
- CMC RIBEROS DEL TAJO.
- SIERRA DE SAN PEDRO.
- CMC VALLE DEL AMBROS.
- CMC VALLE DEL JERTE.

Fines y objetivos

FINES Y OBJETIVOS

Entre las principales funciones del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor destacan la de informar a la población en general sobre sus derechos y deberes como consumidores, atendiendo y tramitando sus consultas, quejas y reclamaciones en materia de consumo; así como sensibilizar y potenciar la participación ciudadana hacia un cambio de actitudes en pro de un consumo responsable, a través de talleres educativos, charlas informativas, difusión de campañas, etc.

El proyecto plantea una intervención global destinada a fomentar la información y participación en materia de consumo de distintos sectores de la población extremeña, que son los que menos acceden a los recursos que la Administración pone a disposición del ciudadano/a, constituyendo un sector de población muy significativo que debe estar informado de sus derechos y obligaciones como consumidores y también de la posibilidad de realizar reclamaciones en el caso de que lo estimen oportuno, optándose por esta fórmula para así optimizar recursos humanos y económicos y poder llegar a colectivos que de otra forma sería imposible dispusieran de este servicio.

Entre los objetivos y fines del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor se encuentran los siguientes:

- Facilitar el acceso de los sectores de población más desfavorecidos a los recursos que la Administración Autónoma desarrolla en materia de consumo.
- Fomentar un consumo racional y saludable a través de la adquisición de hábitos de consumo responsable y de una formación continua.

FINES Y OBJETIVOS

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor apostamos por una intervención dirigida a facilitar el acceso a todos los sectores de la población extremeña de los recursos que las administraciones desarrollan en materia de consumo, así como a fomentar un consumo responsable, racional y saludable a través de las líneas principales de Formación, Información y Atención Directa al consumidor.



CADA VEZ MÁS ATENCIÓN:

Los Centros Mancomunados de Consumo están ubicados de manera estratégica por la geografía extremeña, siendo para los consumidores, un mecanismo de mediación ágil, eficaz y cercano en la resolución de conflictos propios de la sociedad de consumo en la que vivimos.



CADA VEZ MÁS FORMACIÓN:

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor educa y forma a todos los consumidores en general, ya sean niños, jóvenes o adultos, sensibilizando y potenciando la participación ciudadana hacia un cambio de actitudes en un consumo responsable, a través de talleres educativos, charlas informativas, difusión de campañas, etc., sobre temas de interés o actualidad en materia de consumo y en base a las necesidades de cada colectivo, formando así consumidores críticos, libres y conscientes.



CADA VEZ MÁS INFORMACIÓN:

Entre las principales funciones del Consorcio destacan la de informar a la población en general sobre sus derechos y deberes como consumidores a través de los distintos medios de comunicación, diseñando campañas informativas sobre productos y servicios para un ejercicio óptimo de sus derechos y deberes. Además se edita material divulgativo sobre temas de interés y actualidad en materia de consumo.

Personal Técnico

PERSONAL TÉCNICO

Actualmente el Consorcio dispone de un total de **24 trabajadores**.

El personal está integrado por técnicos de consumo, especializados en las ramas jurídica y formativa, coordinando entre sí la gestión integral de la defensa de los consumidores extremeños, en beneficio de una mayor y mejor optimización de los recursos del Consorcio.

La gerencia se encontraba vacante desde el 1 de diciembre de 2010, asumiéndose, con carácter provisional por la Presidenta de la Comisión de Ejecutiva.

Con fecha 3 de Octubre de 2012 se celebró Consejo de Administración del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, en el que se modificó el artículo 23.3 de los Estatutos de este Consorcio en lo relativo al carácter laboral de la figura de la gerencia, eliminándola como personal de alta dirección.

De igual forma, se acordó crear la figura de **Coordinador**, que asumiría las mismas funciones y competencias que en los Estatutos correspondientes Gerente y recayendo este cargo en la persona de D. Serafín Santás Seara.

En 2018 se incorpora a la plantilla del Consorcio la figura de un técnico documentalista con conocimientos informáticos avanzados y en materia de consumo con el fin de desempeñar tareas de transformación digital (Comisión europea Agenda Digital), automatización de procesos (páginas web, redes sociales), gestión documental, generación de confianza y la transparencia.

A continuación, se detalla la relación de trabajadores del Consorcio, el cargo que ocupan y las mancomunidades en las que prestan servicio.

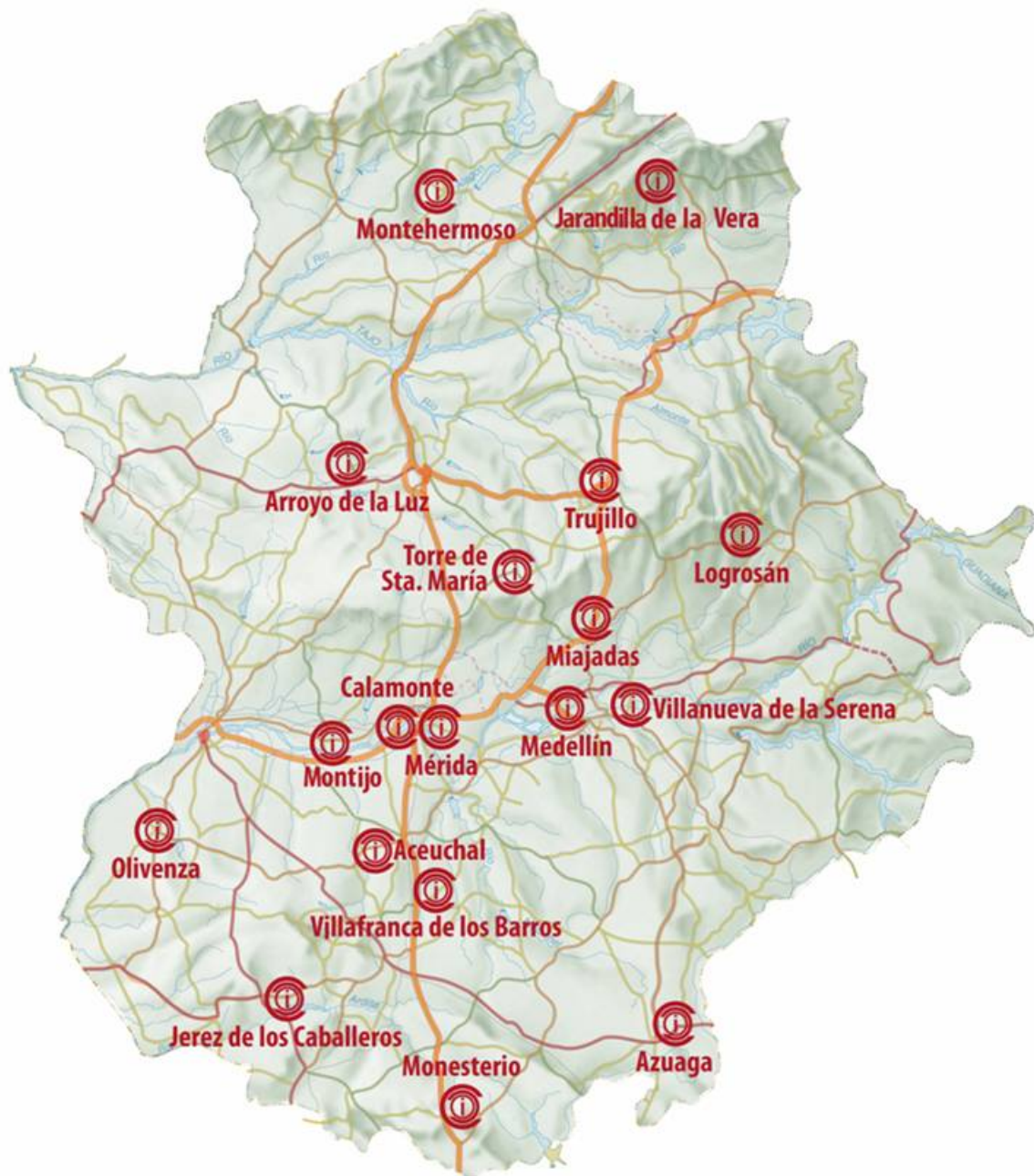
PERSONAL TÉCNICO

OFICINAS DE ATENCIÓN -MANCOMUNIDADES-	PERSONAL	CARGO	Nº TRABAJADORES
GERENCIA TIERRA DE BARROS-RIO MATACHEL MUNICIPIOS CENTRO	Serafín Santás Seara Pedro Mera León Soledad Perez Sanchez-Moreno Jose Antonio González Lucio Paula Díaz Rosas Emilia Barrantes Mattes Juan José González Calderón	Coordinador Asesor Jurídico Asesora Jurídica Documentalista Técnico en Formación D.U.E. Administrativo	7
	Alta Jose Antonio González Lucio		Alta el 01/10/2018
SIERRA SUROESTE COMARCA DE OLIVENZA	Oscar Alía Domínguez Rocío Moreno Méndez	Asesor Jurídico Técnico en Formación	2
VALLE DEL ALAGÓN	Gloria Granado Agudo Rosa Ana Calvo Ramos	Asesora Jurídica Técnico en Formación	2
SUPLENCIA EXCEDENCIA Gloria Granado Agudo	Josefa Blázquez Rodríguez	Asesora Jurídica	Del 01/01/2018 al 31/12/2018
LA SERENA VEGAS ALTAS MUNICIPIOS ZONA CENTRO I	M ^a Isabel Mateos Pizarro Ricardo Santisteban Moreno	Asesora Jurídica Técnico en Formación	2
TAJO SALOR SIERRA DE MONTANCHEZ	Alvaro Rico Escudero Sonia Sánchez Moreno	Asesor Jurídico Técnico en Formación	2
VEGAS BAJAS TIERRA DE BARROS	Belén Román Lara Francisco Javier González Gracia	Asesora Jurídica Técnico en Formación	2
SUPLENCIA BAJA Belén Román Lara	Daniel Carlos Palacios Lozano	Asesor Jurídico	Desde el 01/08/2018 hasta 31/12/2018
CAMPIÑA SUR TENTUDIA	Oscar Antonio Jiménez Escaso Rocío Gallego Gata	Asesor Jurídico Técnico en Formación	2
SUPLENCIA BAJA Oscar A. Jiménez Escaso	Mercedes Lara García	Técnico en Formación	Desde el 10/12/2018 hasta 31/12/2018
VILLUERCAS-IBORES-JARA COMARCA DE TRUJILLO	Raquel del Castillo Martín Julia Ramírez Jiménez	Asesora Jurídica Técnico en Formación	2
LA VERA	Lorena Plata Sánchez Almudena García Tiemblo	Asesora Jurídica Técnico en Formación	2
SUPLENCIA BAJA Almudena García Tiemblo	Mercedes Lara García	Técnico en Formación	Del 03/07/2018 al 16/11/2018
MUNICIPIOS GUADIANA	Catalina Flores Cano	Asesora Jurídica	1
TOTAL: 18 OFICINAS		TOTAL: 1 COORDINADOR 11 ASESORES JURÍDICOS 1 DOCUMENTALISTA 9 TÉCNICOS EN FORMACIÓN 1 ADMINISTRATIVO 1 D.U.E.	TOTAL: 24 TRABAJADORES

Ámbito Geográfico

ÁMBITO GEOGRÁFICO

Tras la puesta en funcionamiento del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en el año 2006 las Mancomunidades firmantes del Convenio de Colaboración han sufrido algunas modificaciones, quedando en la actualidad de la siguiente manera:



ÁMBITO GEOGRÁFICO

De igual forma, estamos pendiente de iniciar el servicio en las siguientes mancomunidades, tanto de la provincia de Cáceres, como de Badajoz:

PROVINCIA DE BADAJOZ:

CMC LA SERENA: Tiene una población de 40.000 habitantes. Sede en Castuera.

Los municipios mancomunados son los siguientes: Benquerencia de la Serena, Cabeza del Buey, Capilla, Castuera, Esparragosa de la Serena, Higuera de la Serena, Malpartida de la Serena, Monterrubio de la Serena, Peñalsordo, Quintana de la Serena, Valle de la Serena, Zalamea de la Serena y Zarza-Capilla.

CMC MUNICIPIOS SIBERIA: Tiene una población de 26.253 habitantes. Sede en Talarrubias.

Los municipios mancomunados son los siguientes: Baterno, Esparragosa de Lares, Garbayuela, Garlitos, Puebla de Alcocer, Risco, Sancti-Spiritus, Siruela, Talarrubias, Casas de Don Pedro y Tamurejo.

CMC RIO BODION: Tiene una población de 47.063 habitantes. Sede en Zafra.

Los municipios mancomunados son los siguientes: Alconera, Atalaya, Burguillos del Cerro, Calzadilla de los Barros, Feria, Fuente del Maestre, La Lapa, La Morera, La Parra, Los Santos de Maimona, Medina de las Torres, Puebla de Sancho Pérez, Valencia del Ventoso, Valverde de Burguillos y Zafra.

CMC LACARA LOS BALDÍOS: Tiene una población de 16.749 habitantes. Sede en Villar del Rey.

Los municipios mancomunados son los siguientes: Alburquerque, Carmonita, Cordobilla de Lácara, La Codosera, La Nava de Santiago, La Roca de la Sierra, Puebla de Obando y Villar del Rey.

ÁMBITO GEOGRÁFICO

***CMC AGUAS Y SERVICIOS DE LA COMARCA DE LLERENA.** (*Integración con cambio de sede con actual CMC CAMPIÑA SUR). Tiene una población de 31.987 habitantes. Sede en Llerena.

Los municipios mancomunados son los siguientes: Ahillones, Azuaga, Berlanga, Campillo de Llerena, Casas de Reina, Fuente del Arco, Granja de Torrehermosa, Higuera de Llerena, Llerena, Maguilla, Malcocinado, Peraleda del Zaucejo, Puebla del Maestre, Reina, Retamal de Llerena, Trasierra, Usagre, Valencia de las Torres, Valverde de Llerena y Villagarcía de la Torre.

PROVINCIA DE CÁCERES:

CMC SIERRA DE GATA: Tiene una población de alrededor de 22.000 habitantes. Sede en Hoyos.

Los municipios mancomunados son los siguientes: Acebo, Cadalso, Cilleros, Descargamaría, Eljas, Gata, Hernán-Pérez, Hoyos, Perales del Puerto, Robledillo de Gata, San Martín de Trevejo, Santibáñez el Alto, Torre de Don Miguel, Torrecilla de los Ángeles, Valverde del Fresno, Vegaviana, Villamiel, Villanueva de la Sierra y Villasbuenas de Gata.

CMC RIBEROS DEL TAJO: Tiene una población de 10.057 habitantes. Sede en Cañaveral.

Los municipios mancomunados son los siguientes: Cañaveral (Grimaldo su pedanía), Casas de Millán, Malpartida de Plasencia, Mirabel, Pedroso de Acím, Serradilla (Villareal de San Carlos su pedanía) y Torrejón el Rubio.

CMC SIERRA DE SAN PEDRO: Tiene una población de 15.826 habitantes. Sede en Valencia de Alcántara.

Los municipios mancomunados son los siguientes: Carbajo, Cedillo, Herrera de Alcántara, Herrerueta, Membrío, Salorino, San Vicente de Alcántara, Santiago de Alcántara y Valencia de Alcántara.

ÁMBITO GEOGRÁFICO

CMC VALLE DEL AMBROZ: Tiene una población de 7.834 habitantes. Sede en Hervás.

Los municipios mancomunados son los siguientes: Abadía, Aldeanueva del Camino, Baños de Montemayor, Casas del Monte, La Garganta, Gargantilla, Hervás y Segura de Toro.

CMC VALLE DEL JERTE: Tiene una población de unos 12.000 habitantes. Sede en Cabezuela del Valle.

Los municipios mancomunados son los siguientes: Barrado, Cabezuela del Valle, Cabrero, Casas del Castañar, Jerte, Navaconcejo, Piornal, Rebollar, Tornavacas y El Torno.

También se han estado recibiendo, **solicitudes de ampliación del servicio** presencial que se presta (de forma compartida- dos Mancomunidades) por parte de las siguientes Mancomunidades:

1.- Mancomunidad “Tierra de Barros-Río Matachel”, agradecen el servicio y solicitan potenciar el mismo.

2.- Mancomunidad “Comarca de Olivenza”, felicitan al Consorcio por su labor y solicitan refuerzo del servicio al haberse quedado corto por la demanda existente.

3.- Mancomunidad integral “Sierra de Montánchez”, consideran un día a la semana insuficiente para atender 21 pueblos al existir mayor demanda del servicio.

4.- Mancomunidad integral de servicios “Vegas Bajas”, servicio cada vez más requerido al haberse convertido en una referencia por lo que solicitan, refuerzo del mismo al ser un servicio compartido con la Mancomunidad Tierra de Barros, dado el alto volumen de trabajo que existe.

Consideramos que es necesario dar una respuesta a dichas solicitudes para así poder atender de la mejor forma posible la demanda existente por parte de los ciudadanos (consumidores/usuarios), tratando así de mitigar las consecuencias del nuevo marco competencial, que aún supuesto un cierre significativo de OMICS y un cambio radical en el mapa de oficinas de protección y defensa de la persona consumidora en la región.

ÁMBITO GEOGRÁFICO

MANCOMUNIDADES ADHERIDAS	CENTRO MANCOMUNADO DE CONSUMO (SEDE)	Nº HABITANTES	Nº MUNICIPIOS	Nº PEDANIAS	Nº ENTIDADES MENORES
Mancomunidad Tajo Salor	Arroyo de la Luz	29277	15		
Mancomunidad Valle del Alagón	Montehermoso	14670	14	2	
Mancomunidad Intermunicipal de La Vera	Jarandilla de la Vera	27505	19		1
Mancomunidad Integral Villuercas Ibores Jara	Logrosán	15300	19	5	1
Mancomunidad Vegas Bajas	Montijo	42390	12		
Mancomunidad La Serena - Vegas Altas	Vva. De la Serena	46167	16		
Mancomunidad Sierra Suroeste	Jerez de los Caballeros	27290	9		
Mancomunidad de Municipios Campiña sur*	Azuaga	14002	2		
Mancomunidad Integral Municipios Guadiana	Medellín	56614	15		
Mancomunidad de Tentudía	Monesterio	21864	10		
Mancomunidad de Municipios Zona Centro I	Miajadas	16993	8		
Mancomunidad Sierra de Montánchez	Torre de Santa María	19669	21		
Mancomunidad de Municipios Comarca de Trujillo	Trujillo	19146	14		
Mancomunidad de Municipios Tierra de Barros - Río Matachel	Villafranca de los Barros	24300	8		
Mancomunidad Integral Comarca de Olivenza	Olivenza	28466	9		
Mancomunidad Integral Tierra de Barros	Aceuchal	52500	10		
Mancomunidad Integral de Municipios Centro	Calamonte	24729	13		
Gerencia	Mérida	54894			
TOTAL (en la actualidad)		535776	214	7	2
*TOTAL (sin Mancomunidad de Municipios Campiña sur)		521774	212	7	2

ÁMBITO GEOGRÁFICO

MANCOMUNIDADES POR ADHERIR	SEDE	Nº HABITANTES	Nº MUNICIPIOS	Nº PEDANIAS	Nº ENTIDADES MENORES
Mancomunidad de Municipios Sierra de Gata	Hoyos	22000	19		
Mancomunidad Riberos del Tajo	Cañaveral	10057	8	2	
Mancomunidad Integral Sierra de San Pedro	Valencia de Alcántara	14169	9		
Mancomunidad de Municipios Valle del Ambroz	Hervás	7834	8		
Mancomunidad de Municipios Valle del Jerte	Cabezuela del valle	12000	11		
Mancomunidad de Municipios La Serena	Castuera	40000	13		
Mancomunidad de Municipios Siberia	Talarrubias	26253	11		
Mancomunidad Río Bodión	Zafra	47063	15		
Mancomunidad Integral Lácara Los Baldíos	Villar del Rey	16749	8		
Mancomunidad de Aguas y Servicios de la Comarca de Llerena*	Llerena	31987	20		
TOTAL		228112	122	2	0

*Incluidos en esta tabla los datos de la Mancomunidad de Municipios Campiña sur

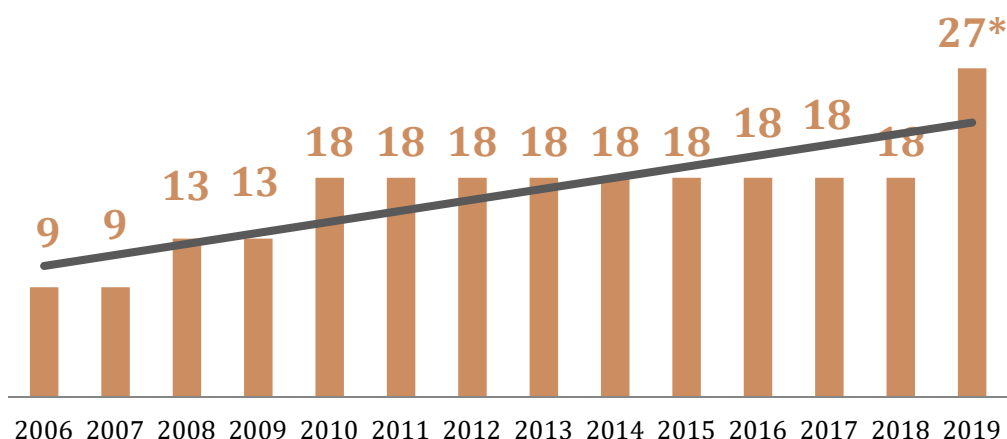
	Nº HABITANTES	Nº MUNICIPIOS	Nº PEDANIAS	Nº ENTIDADES MENORES
TOTAL	763888	334	9	2

ÁMBITO GEOGRÁFICO

NÚMERO DE MANCOMUNIDADES + GERENCIA														
AÑO	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nº Mancomunidades + Gerencia	9	9	13	13	18	18	18	18	18	18	18	18	18	27*

EVOLUCIÓN DE MANCOMUNIDADES ADHERIDAS AL CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Nº Mancomunidades + Gerencia



* En 2018 se está pendiente de iniciar el servicio en las siguientes mancomunidades, tanto de la provincia de Cáceres como de Badajoz:

PROVINCIA DE BADAJOZ:

- CMC LA SERENA.
- CMC MUNICIPIOS SIBERIA.
- CMC RÍO BODIÓN.
- CMC LÁCARA LOS BALDÍOS.
- CMC AGUAS Y SERVICIOS DE LA COMARCA DE LLERENA (Integración con cambio de sede en la actual CMC Campiña Sur).

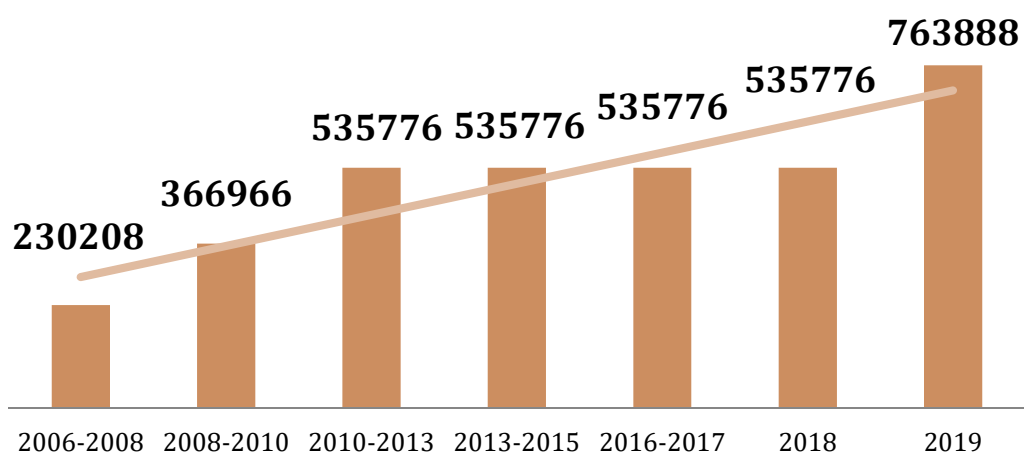
PROVINCIA DE CÁCERES:

- CMC SIERRA DE GATA.
- CMC RIBEROS DEL TAJO.
- SIERRA DE SAN PEDRO.
- CMC VALLE DEL AMBROS.
- CMC VALLE DEL JERTE.

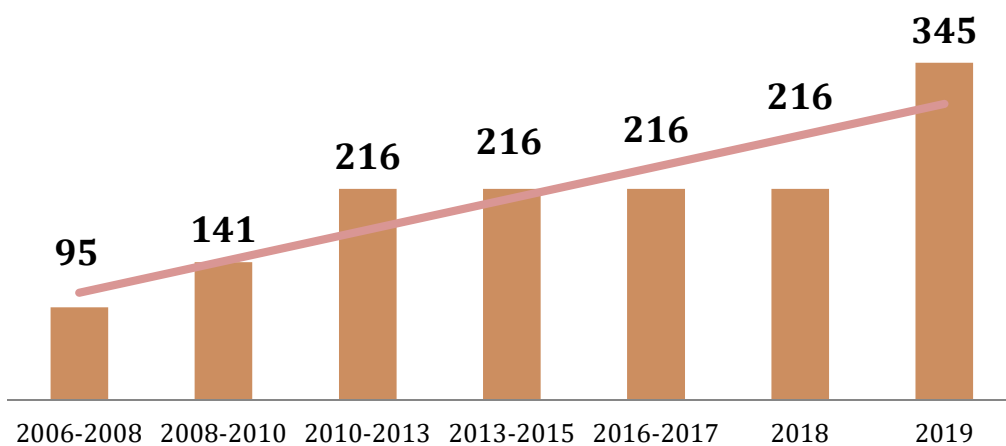
ÁMBITO GEOGRÁFICO

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE HABITANTES DE MUNICIPIOS ATENDIDOS POR EL CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

EVOLUCIÓN NÚMERO DE HABITANTES CON ATENCIÓN DIRECTA



EVOLUCIÓN NÚMERO DE MUNICIPIOS CON ATENCIÓN DIRECTA



ÁMBITO GEOGRÁFICO

Estamos trabajando con otras administraciones para intentar acercar este servicio de consumo al 100% de la población extremeña mediante la firma de convenios de colaboración.

En un **contexto de racionalización y eficiencia**, y teniendo en cuenta los fines y objetivos del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en los que se apuesta de forma clara por una intervención dirigida a facilitar el acceso a todos los sectores de la población extremeña a los recursos que las administraciones desarrollan en materia de consumo.

Dichos objetivos solo serán posibles mediante un **modelo de gestión coherente y racionalizada**, que nos permitirá acercar los recursos públicos existentes en materia de consumo a prácticamente todo el ámbito territorial de Extremadura, incluyendo aquellos pequeños municipios (el 60% de los municipios de Extremadura tienen una población inferior a 2000 habitantes) y todo ello, a pesar de la extensión territorial y dispersión geográfica existente.

Por todo esto y para la ejecución de este modelo de gestión descrito **sería racional aprovechar las infraestructuras y servicios ya existentes tratando así de racionalizar y reducir en la mayor parte posible el coste del mismo.**

ÁMBITO GEOGRÁFICO

MUNICIPIOS Y POBLACIÓN ATENDIDA POR EL CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor atiende a un total de 216 municipios, 7 pedanías y 2 entidades locales menores, según se muestra en el siguiente gráfico:

EVOLUCIÓN NÚMERO DE MUNICIPIOS CON ATENCIÓN DIRECTA	
2006-2008	95
2008-2010	141
2010-2013	216
2013-2015	216
2016-2017	216
2018	216
2019*	345

Así mismo, atiende a una población total de 535.776 habitantes.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE HABITANTES CON ATENCIÓN DIRECTA	
2006-2008	230208
2008-2010	366966
2010-2013	535776
2013-2015	535776
2016-2017	535776
2018	535776
2019*	763888

Imagen Corporativa

IMAGEN CORPORATIVA

En el ejercicio 2018 se ha procedido a la actualización de la imagen corporativa del Consorcio.

Tríptico de los servicios que presta el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

Con la puesta en funcionamiento del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en el año 2006, arranca una nueva apuesta por parte del Instituto de Consumo de Extremadura y las Mancomunidades de Municipios por acercar a la población extremeña los servicios y recursos que la administración presta en materia de consumo.

Hemos crecido paulatinamente con la incorporación de nuevas mancomunidades y la puesta en marcha de nuevas oficinas de consumo denominadas "Centros Mancomunados de Consumo".

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor apostamos por una intervención dirigida a facilitar el acceso a todos los sectores de la población extremeña a los recursos que las administraciones desarrollan en materia de consumo, así como fomentar un consumo responsable, racional y saludable a través de las líneas de Formación e Información y Atención directa al Consumidor.

 Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

Email: consultas@masamano.com

<http://www.masamano.com>



<p>C.M.C. Badajoz C/Alameda Nº 4, 1º planta 71001 Badajoz (Badajoz) Tfno: 924 21 21 21 - Fax: 924 21 21 21</p> <p>C.M.C. Beja C/Alameda Nº 4, 1º planta 71001 Beja (Beja) Tfno: 924 21 21 21 - Fax: 924 21 21 21</p> <p>C.M.C. Valle del Záncor Plaza de España Nº 1 71001 Valle del Záncor (Záncor) Tfno: 924 21 21 21 - Fax: 924 21 21 21</p> <p>C.M.C. La Mancomunidad de Beja C/Alameda Nº 4, 1º planta 71001 Beja (Beja) Tfno: 924 21 21 21 - Fax: 924 21 21 21</p> <p>C.M.C. Torre de San Juan C/Alameda Nº 4, 1º planta 71001 Torre de San Juan (Torre de San Juan) Tfno: 924 21 21 21 - Fax: 924 21 21 21</p> <p>C.M.C. Sierra de Beja C/Alameda Nº 4, 1º planta 71001 Sierra de Beja (Sierra de Beja) Tfno: 924 21 21 21 - Fax: 924 21 21 21</p> <p>C.M.C. Campaña Sur C/Alameda Nº 4, 1º planta 71001 Campaña Sur (Campaña Sur) Tfno: 924 21 21 21 - Fax: 924 21 21 21</p> <p>C.M.C. Alentejo C/Alameda Nº 4, 1º planta 71001 Alentejo (Alentejo) Tfno: 924 21 21 21 - Fax: 924 21 21 21</p> <p>C.M.C. La Vera C/Alameda Nº 4, 1º planta 71001 La Vera (La Vera) Tfno: 924 21 21 21 - Fax: 924 21 21 21</p>	<p>C.M.C. Trujillo C/Alameda Nº 4, 1º planta 71001 Trujillo (Trujillo) Tfno: 924 21 21 21 - Fax: 924 21 21 21</p> <p>C.M.C. Merueta C/Alameda Nº 4, 1º planta 71001 Merueta (Merueta) Tfno: 924 21 21 21 - Fax: 924 21 21 21</p> <p>C.M.C. Montijo C/Alameda Nº 4, 1º planta 71001 Montijo (Montijo) Tfno: 924 21 21 21 - Fax: 924 21 21 21</p> <p>C.M.C. Mérida C/Alameda Nº 4, 1º planta 71001 Mérida (Mérida) Tfno: 924 21 21 21 - Fax: 924 21 21 21</p> <p>C.M.C. Sanabria C/Alameda Nº 4, 1º planta 71001 Sanabria (Sanabria) Tfno: 924 21 21 21 - Fax: 924 21 21 21</p> <p>C.M.C. Tierra de Barros C/Alameda Nº 4, 1º planta 71001 Tierra de Barros (Tierra de Barros) Tfno: 924 21 21 21 - Fax: 924 21 21 21</p> <p>C.M.C. Guadalupe C/Alameda Nº 4, 1º planta 71001 Guadalupe (Guadalupe) Tfno: 924 21 21 21 - Fax: 924 21 21 21</p> <p>C.M.C. Don Benito C/Alameda Nº 4, 1º planta 71001 Don Benito (Don Benito) Tfno: 924 21 21 21 - Fax: 924 21 21 21</p> <p>C.M.C. San Sebastián C/Alameda Nº 4, 1º planta 71001 San Sebastián (San Sebastián) Tfno: 924 21 21 21 - Fax: 924 21 21 21</p> <p>C.M.C. Toral de Beja C/Alameda Nº 4, 1º planta 71001 Toral de Beja (Torál de Beja) Tfno: 924 21 21 21 - Fax: 924 21 21 21</p> <p>C.M.C. San Pedro C/Alameda Nº 4, 1º planta 71001 San Pedro (San Pedro) Tfno: 924 21 21 21 - Fax: 924 21 21 21</p> <p>C.M.C. San Vicente C/Alameda Nº 4, 1º planta 71001 San Vicente (San Vicente) Tfno: 924 21 21 21 - Fax: 924 21 21 21</p>
--	--

CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



TUS DERECHOS CADA VEZ MÁS A MANO

e-mail: consultas@masamano.com

<http://www.masamano.com>

JUNTA DE EXTREMADURA



Cada vez más atención

Los Centros Mancomunados de Consumo, están ubicados de manera estratégica por la geografía extremeña, siendo para los consumidores, un mecanismo de mediación ágil, eficaz y cercano en la resolución de conflictos propios de la sociedad de consumo en la que vivimos. Entre las principales funciones del Consorcio destacan la de informar a la población en general sobre sus derechos y deberes como consumidores, atendiendo y tramitando sus consultas, quejas o reclamaciones en materia de consumo.

Cada vez más formación

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor a través de los Centros Mancomunados de Consumo, educa y forma a todos los consumidores en general, ya sean niños, jóvenes o adultos, sensibilizando y potenciando la participación ciudadana hacia un cambio de actitudes en un consumo responsable, a través de talleres educativos, charlas informativas, difusión de campañas, etc..., sobre temas de interés o actualidad en materia de consumo y en base a las necesidades de cada colectivo; formando así consumidores críticos, libres y conscientes.



Cada vez más información

Otra vertiente del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, es orientar e informar a los consumidores y usuarios en materia de consumo desde los distintos medios de comunicación, diseñando campañas informativas sobre productos y servicios para un ejercicio óptimo de sus derechos, deberes..., reforzando así su atención al consumidor en periodos con mayor incidencia consumista, como pueden ser las rebajas, inicio del curso escolar, compras navideñas, regalos de Reyes... evitando de esta manera un consumo impulsivo e irracional durante estas fechas.

Además se edita material divulgativo sobre temas de interés y actualidad en materia de consumo.



IMAGEN CORPORATIVA

Cartel corporativo del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



e-mail: consultas@masamano.com
<http://www.masamano.com>


TUS DERECHOS CADA VEZ MÁS A MANO


Instituto de Consumo
de Extremadura

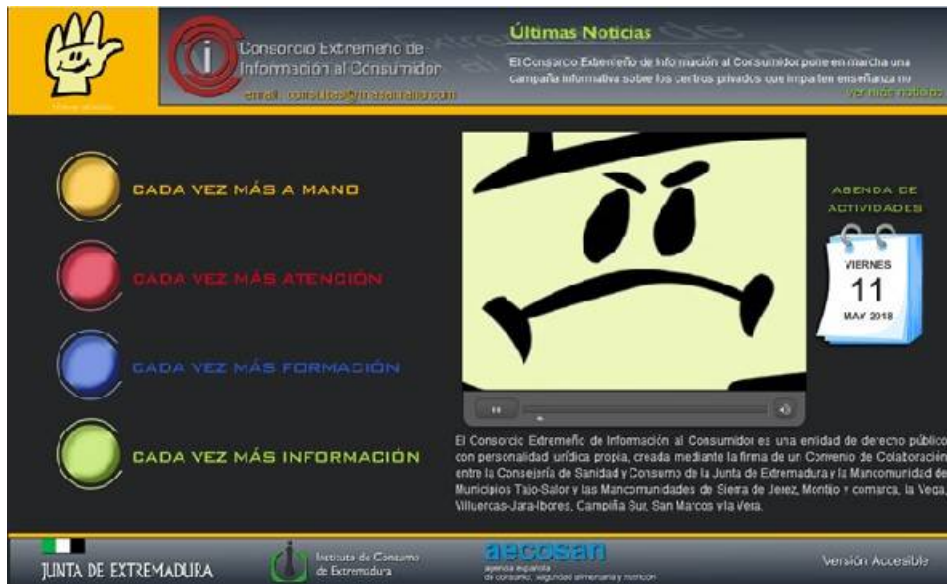

Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor


JUNTA DE EXTREMADURA

IMAGEN CORPORATIVA

Página web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor:

www.masamano.com:



VISTA NORMAL:

VISTA VERSIÓN ACCESIBLE:



IMAGEN CORPORATIVA

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en las redes sociales.

CMC VILLUERCAS-IBORES-JARA Y CMC COMARCA DE TRUJILLO:

Cuenta de Facebook y Twitter: @consumoex.



CMC TENTUDIA Y CMC CAMPIÑA SUR:

Cuenta de Facebook.



IMAGEN CORPORATIVA

CMC SIERRA SUROESTE Y CMC COMARCA DE OLIVENZA:

Cuenta de Facebook.



CMC VALLE DEL ALAGÓN

Cuenta de Facebook.



CMC MUNICIPIOS GUADIANA:

Cuenta de Facebook.



IMAGEN CORPORATIVA

CALENDARIO

Utilizando la imagen corporativa del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, anualmente se diseña, con carácter previo al inicio del año, un calendario de mesa y de pared, con notas en materia de consumo, relacionadas con nuestras actividades y que ofrecemos todos nuestros contactos.



Cada vez más Atención, más Formación y más Información



CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO

GERENCIA
C/ Adriano, nº 4, 1ª planta,
CARRIZUELA
Tfno.: 924 00 47 09 - Fax: 924 00 47 17

C.M.C. SIERRA SURESTE
Pol. Ind. El Pajaral, C/ La Pera, s/n
06300 JERÓN DE LOS CABALLEROS
Tfno.: 924 73 05 60 - Fax: 924 75 06 90

C.M.C. VALLE DEL ALAGÓN
Plaza de España, nº 1
10010 MONTE HERMINO
Tfno.: 927 43 01 38 - Fax: 927 43 00 24

C.M.C. LA SERENA Y VEGAS ALTAS
C/ Teruñosa, s/n, 1ª planta
06200 VILLANUEVA DE LA SERENA
Tfno.: 924 94 92 30 - Fax: 924 94 79 13

C.M.C. TAJU SALIR
C/ Barona, nº 10
06000 KRINO DE LA LITA
Tfno.: 927 27 22 98 - Fax: 927 27 12 71

C.M.C. VEGAS BAJAS
Pl. España, 8 - 1ª planta (Caja del navegante)
06100 MÉRIDA
Tfno.: 924 45 63 52 - Fax: 924 45 55 13

C.M.C. CAUPEÑA SUR
C/ Concepción Arenal, nº 17
09300 AZUAGA
Tfno.: 924 80 87 92 - Fax: 924 80 87 92

C.M.C. TERUÑOSA
Barrio de Segura de León, 7
06250 MONTEPIÑO
Tfno.: 924 51 61 08 - Fax: 924 51 61 10

C.M.C. MUNICIPIOS ZONA CENTRO
Pol. Ind. 1.º de Mayo, Camino de la Vozcona, 10
10100 BARRIOS
Tfno.: 927 34 51 17 - Fax: 927 34 02 25

C.M.C. COMARCA DE OLVENZA
Edificio CF
C/ Rueda 1, 2ª planta
06100 OLVENZA
Tfno.: 924 90 49 92 - Fax: 924 49 01 17

C.M.C. MUNICIPIOS GUADIANA
Plaza de España, Calle 3
06111 MÉRIDA
Tfno.: 924 82 28 10 - Fax: 924 82 27 40

C.M.C. SERVICIOS SOCIAL DE BASE ZONA DE BARRIOS
C/ de Mtro. S.M. (Emisora de radio)
06100 ACCIBUEL
Tfno.: 924 80 22 95 - Fax: 924 80 15 50

C.M.C. TIERRA DE BARRIOS RIO MATACHEL
C/ Iglesia Cuadras, s/n
06200 VILLAFRANCA DE LOS BARRIOS
Tfno.: 924 92 09 73 - Fax: 924 92 09 73

C.P.C. COMARCA DE TRUJILLO
C/ Francisco de Llanos, 46 Bajío
10200 TRUJILLO
Tfno.: 927 37 23 15 - Fax: 927 37 24 15

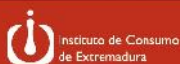
C.M.C. SIERRA DE NONTANERAZ
Avda. Asilo Suárez, nº 4
10100 TORRE DE SANJA MARRA
Tfno.: 927 38 90 32 - Fax: 927 38 90 31

C.M.C. VILLUERA-BIBRES-ARA
C/ Iglesia, nº 24
10120 LISBOZAN
Tfno.: 927 15 08 13 - Fax: 927 16 04 78

C.M.C. LA VERA
Plaza Ruiz González, s/n
10400 SANABILLA DE LA VERA
Tfno.: 927 17 22 04 - Fax: 927 16 00 19

C.M.C. MUNICIPIOS CENTRO
Polígono Industrial Basso del Rey,
Academia, s/n -E-30, 4ºA
06910 CALAMONTE
Tfno.: 924 32 41 06 - Fax: 924 32 41 57

Email: consultas@masamano.com
www.masamano.com



JUNTA DE EXTREMADURA
Consejería de Sanidad y Políticas Sociales



Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor

CALENDARIO 2019

Grandes reflexiones de consumo de ayer y de hoy

Entorno Web

www.masamano.com

La web del Consorcio tiene como objetivos informar de la situación del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, la localización de sus oficinas en las diferentes Mancomunidades en las que está integrado, las rutas de atención preestablecidas, así como, los talleres/charlas formativas/informativas que se desarrollan.

Se pretende en todo momento que cada usuario de la misma, pueda acceder de una forma sencilla, clara y transparente al trabajo que desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor se realiza a lo largo y ancho de toda Extremadura.

Desde aquí también se brinda la ayuda que necesitan los consumidores/usuarios, proporcionando la documentación que necesitan para hacer una reclamación y facilitando un formulario personalizado para realizar consultas.

También existe una sección dedicada a la formación de los usuarios en materia de consumo, así como un listado de oferta educativa tanto a centros escolares como asociaciones en general. Además, aparecen periódicamente publicadas una serie de noticias relacionadas, así como un cuestionario estándar de preguntas y respuestas frecuentes que pueden ayudar a los consumidores a resolver sus dudas.

En años anteriores, se estableció una nueva herramienta denominada agenda de actividades, la cual incluye diariamente todas las actividades que se llevan a cabo por los trabajadores del Consorcio en las Mancomunidades presentes, con el fin de mantener informados a tiempo real tanto a las diferentes administraciones, mancomunidades y municipios en los que trabajamos, como a cualquier usuario que acceda a la página web y consulte en cada momento lo que se está haciendo.

Durante este año 2018 se sigue incidiendo en la potenciación de la web a través de la remisión del Boletín Digital de Consumo mediante un link en la dirección de la web, incrementando de manera notable las visitas y uso de nuestra web con carácter mensual; así como el uso y descarga de nuestro formulario web.

De igual forma, se han iniciado los trámites y contactos para que en colaboración con el INCOEX, se desarrollen los formularios de atención al consumidor digitalmente y así se puedan presentar de forma telemática los mismos.

ENTORNO WEB

Es por esto, se pone de manifiesto la necesidad de modernizar y actualizar la página web a las nuevas tecnologías ya que la agenda digital prevista así lo requiere.

De igual forma, en toda la documentación pública corporativa del Consorcio (formularios, sobres, publicaciones, protocolos, boletines...) se hace mención a nuestra web www.masamano.com para potenciar la visita de la misma.

Justificación

Periodo mostrado:

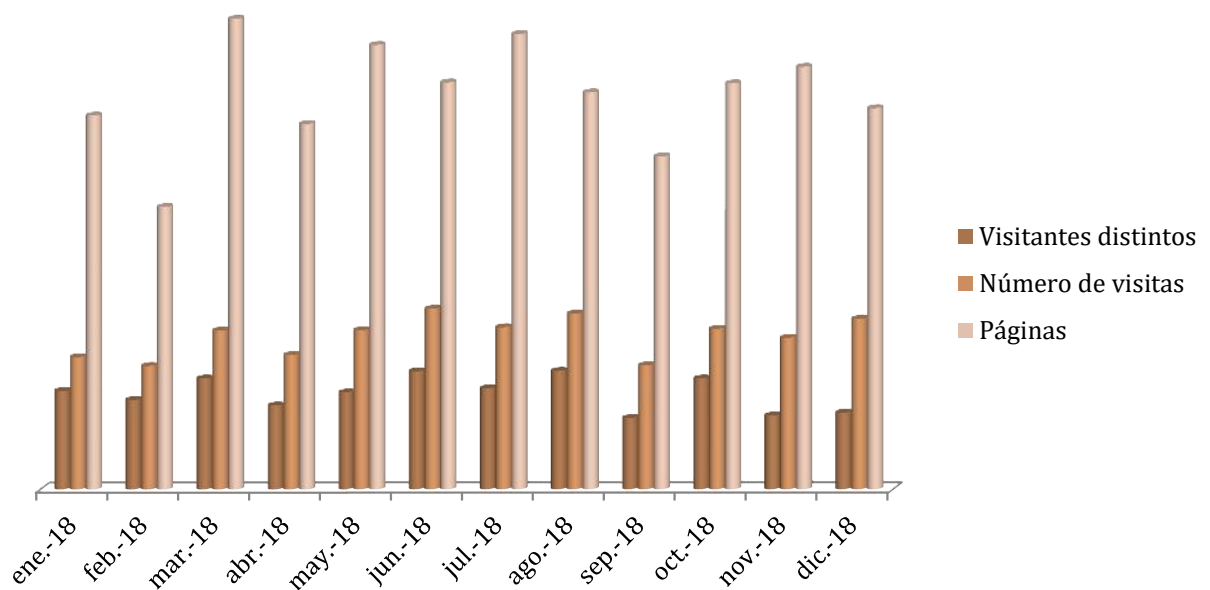
Año 2018			
Primera visita	01 Enero 2018 - 02:10		
Última visita	31 Diciembre 2018 - 00:41		
	Visitantes distintos	Número de visitas	Páginas
Tráfico visto *	<= 20900	33262	85848
	Valor exacto no disponible en la vista anual	(1.59 visitas/visitante)	(2.58 Páginas/Visita)
Tráfico no visto *			104426

ENTORNO WEB

Histórico Mensual










Mes	Visitantes distintos	Número de visitas	Páginas
Ene 2018	1788	2404	6771
Feb 2018	1626	2240	5120
Mar 2018	2013	2882	8520
Abr 2018	1526	2442	6622
May 2018	1763	2886	8049
Jun 2018	2143	3274	7375
Jul 2018	1836	2941	8246
Ago 2018	2150	3187	7193
Sep 2018	1300	2248	6036
Oct 2018	2012	2914	7356
Nov 2018	1345	2752	7655
Dic 2018	1398	3092	6905
Total	20900	33262	85848

Se produce **un incremento significativo** en el número de visitas que se producen en los distintos apartados que componen nuestra web, **pasando de 69.978 en el año 2017 a 85.848 en 2018.**



ENTORNO WEB

Visitas por Dominios/Países (Top 10)

Dominios/Países			Páginas
 Network	.net		32815
 Desconocido	.ip		20974
 Comercial	.com		20624
 España	.es		2949
 Federación Rusa	.ru		2775
 México	.mx		824
 Argentina	.ar		382
 Colombia	.co		336
 País Europeo	.eu		316
 Alemania	.de		315
Otros			3538

Páginas-URLs visitadas

212 páginas diferentes	Accesos	Tamaño medio	Página de entrada	Salida
/	25079	1.74 KB	15171	14258
/accesible/noticias.php	8082	7.30 KB	437	550
/accesible/	4113	5.75 KB	1328	1398
/panel/php/listacentros.php	2895	615 Bytes	55	59
/panel/php/actividades.php	2768	216 Bytes	5	4
/panel/php/modactividades.php	2699	155 Bytes	2	37
/doc/campanias/documento_campana_mayo_2016.pdf	2547	437.26 KB	2399	2365
/accesible/reclamaciones.php	2023	7.65 KB	1200	757
/php/agenda.php	1694	1.41 KB	11	158
/php/cargarvideo.php	1384	175 Bytes	85	53
Otros	32564	1.24 MB	12569	13623

Además de la página principal, la más visitada por parte de los usuarios de esta web, es el apartado de **documentos campañas**, indicativo de que esta herramienta sigue teniendo un año más una vital importancia en el uso de www.masamano.com como información directa a los consumidores extremeños en materia de consumo.

ENTORNO WEB

Conectado al sitio desde:

La tabla siguiente, refleja el modo de acceso de los usuarios a la web **www.masamano.com**

Origen de la conexión	Páginas	Porcentaje	Solicitudes	Porcentaje
Entrada directa o desde Favoritos	61541	83.1 %	63052	79 %
Enlaces desde grupos de noticias				
Enlaces desde algún buscador de Internet	7449	10 %	7595	9.5 %
- Google	7223	7343		
- Yandex	108	108		
- Windows Live	49	49		
- Yahoo!	33	33		
- Sogou	26	52		
- Unknown search engines	5	5		
- Ask	3	3		
- AOL	1	1		
- Teoma	1	1		
Enlaces desde páginas externas (otros sitios web, excepto buscadores)	4749	6.4 %	8881	11.1 %
- http://m.facebook.com	857	858		
- http://segurosysegueros.es	124	124		
- https://www.bing.com	85	88		
- http://www.bing.com/search	51	51		
- https://allergija.com	43	43		
- https://www.facebook.com	42	42		
- http://www.tsatu.edu.ua	37	37		
- https://www.souvenirua.com/uk/	35	35		
- Otros	3475	7603		
Origen desconocido	245	0.3 %	245	0.3 %

Búsquedas por frases clave

frases clave diferentes	Búsquedas	Porcentaje
site www.masamano.com	13	18.5 %
site masamano.com	13	18.5 %
en que estado de neumaticos se debe entregar un coche de segunda mano	5	7.1 %
consorcio de informacion al consumidor gobierno de extremadura merida	3	4.2 %
www.masamano.com	2	2.8 %
compraventa coches contrato garantia 6 meses	1	1.4 %
cms garantia mecanica pdf	1	1.4 %
Otras cadenas de búsqueda	26	37.1 %

Palabras clave diferentes	Búsquedas	Porcentaje
de	33	10.9 %
site	26	8.6 %
www.masamano.com	15	4.9 %
masamano.com	13	4.3 %
en	10	3.3 %
https	9	2.9 %
mano	7	2.3 %
segunda	7	2.3 %
que	7	2.3 %
coche	6	1.9 %
Otras palabras	168	55.8 %

El análisis de palabras clave es un paso previo esencial al posicionamiento en buscadores de una página web. De poco sirve todo el trabajo técnico de optimización si no se enfoca a palabras adecuadas y relevantes a la página web, puesto que las palabras individuales son en general muy buscadas, y por lo tanto, suelen atraer muchísima competencia; el camino correcto es elegir “**frases clave**” que consistan en frases de dos a cinco palabras que posteriormente se emplean para la optimización de cada sitio web.

El conjunto de palabras clave es uno de los propósitos a tener en cuenta con el nuevo diseño y reestructuración de la web.

Misceláneos

Misceláneos		
Añadido a favoritos (estimado)	770 / 20900 Visitantes	3.6 %

Otro dato importante, es que más del **3% de los usuarios nuevos de la web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor ha establecido esta página como favorita en 2018**, es decir, la ha colocado como acceso directo en el navegador desde el cual le va a ser más fácil acceder, siguiendo así el dato positivo de años anteriores. Hay que añadir que esta cifra sigue aumentando cada año.

Plataforma de resolución de conflictos en línea (políticas europeas de consumo).

Teniendo en cuenta la regulación actual en la UE relativa a Mediación, conforme a lo establecido en la **Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo de 2013 del Parlamento Europeo y del Consejo** (Fecha límite de incorporación al Derecho Nacional era el 9 de Julio de 2015), relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y que se complementa con el **Reglamento 524/2013** sobre **resolución de litigios en línea** en materia de consumo y que crea la plataforma de resolución de litigios en línea en el ámbito de la UE tanto para compras nacionales como transfronterizas (Plataforma ODR: Plataform, Online Dispute Resolution) y que en España Comienza a funcionar el 15/02/2016 (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>), **consideramos es de máxima urgencia adaptarnos a las políticas de la unión europea en materia de mediación** para así estar preparados y poder dar respuesta a las mimas.

A ello hay que añadir la **Ley 7/2017, de 2 de noviembre**, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, que incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo de 2013 del Parlamento Europeo y del Consejo.

Para ello **proponemos:**

1.- Adaptación de nuestra página Web (www.masamano.com) a los fines y objetivos establecidos por Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. y al Reglamento 524/2013, de 21 de mayo, para que se puedan desarrollar a través de la misma a la normativa europea de mecanismos de resolución de conflictos/litigios de consumo en línea de forma independiente, imparcial, transparente, eficaz y equitativa.

Cada día que pasa, no hay nada más que ver las estadísticas, es mayor el número de consumidores y usuarios que o bien se inician o ya utilizan de forma habitual internet, para la realización de contratos de compraventa o de prestación de servicios on-line.

Es por ello que consideramos de vital importancia adaptarse y dar así una respuesta a esta “YA REALIDAD” que estamos viviendo.

Además de esta adaptación, proponemos también que se permita el alojamiento de nuestra página web (www.masamano.com) en un servidor propio de la Junta de Extremadura y que su desarrollo, mantenimiento y gestión, pueda ser desarrollado por personal propio, del que habría que dotarnos, para evitar así que dependamos para estas gestiones de empresas externas que condicionan, como es lógico, cualquier cambio, adaptación o gestión, a un coste económico. Además, la importancia que conforme a las políticas de la UE va a adquirir estos mecanismos de resolución extrajudicial de Litigios en Línea en materia de consumo, así como, la sensibilidad, privacidad y datos estadísticos que de los mismos se puedan extraer, hacen recomendable que dicha gestión se realice de forma interna.

2.- Iniciar los trámites necesarios para que el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor pueda pasar a formar parte de los Organismos de resolución de litigios en línea en España, y que habrán de ser verificados y registrados por las autoridades nacionales.

Para ello tendremos que plasmar de forma escrita, un manual que refleje los mecanismos y procedimientos de mediación que venimos aplicando y desarrollando desde hace más de nueve y que, se caracterizan por su agilidad, sencillez y reducido coste económico.

Boletín de Información al Consumidor

BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR



Tras la puesta en marcha por parte del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor de un boletín digital de información al consumidor denominado “Cada vez más a mano”, se afianza la consolidación del mismo con su remisión a través de un enlace a la página web

www.masamano.com.

Dicho boletín, de carácter mensual cuenta con recomendaciones, noticias de interés y/o actualidad en materia de consumo, entrevistas, e información útil para los consumidores acorde a las campañas temáticas que realiza esta entidad, así como información de las actividades y campañas que se realizan desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en cada una de las oficinas que lo conforman y que prestan su servicio en 18 Mancomunidades de Municipios de nuestra región.

El boletín digital se envía exclusivamente por correo electrónico a todas las personas de contacto de los municipios y mancomunidades adheridas al Consorcio, técnicos, alcaldes, gerentes, presidentes, etc., así como al personal del gobierno de Extremadura para su conocimiento y difusión, **llegando a más de 23.000 cuentas de correo electrónico.**

Así mismo, se puede consultar en la página web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, **www.masamano.com** y del Instituto de Consumo de Extremadura, **<https://saludextremadura.ses.es/incoex/>**, así como en las webs de los ayuntamientos y mancomunidades que lo consideren oportuno.

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor consideramos tal iniciativa de vital importancia en cuanto a la repercusión y alcance de la información que se facilita sin coste alguno, teniendo gran acogida y reconocimiento tanto a nivel institucional como de consumidores de a pie, convirtiéndose en una herramienta eficaz de formación e información que permite a todos los consumidores extremeños estar al día de las noticias que se van produciendo en materia de consumo.

BOLETÍN DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

Boletín Nº 57, Enero de 2014

Subcomité de Defensa de los Intereses de los Consumidores

VI CONCURSO DE BELENES DE MATERIAL DE DESECHO

"MONTA TU BELÉN"

En este número:

- Concurso de belén de material de desecho.
- Muestreo de leche en la zona de Belén, departamento de San José.
- Muestreo de leche en la zona de Belén, departamento de San José.
- Muestreo de leche en la zona de Belén, departamento de San José.

BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

Boletín Nº 58, Febrero de 2014

Subcomité de Defensa de los Intereses de los Consumidores

Compras Por Internet

Plan Renove de mobiliario de hogar

En este número:

- Encuesta del uso, Radio Denuncia sobre compras por internet.
- Información sobre compras por internet.
- Información sobre compras por internet.
- Información sobre compras por internet.

BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

Boletín Nº 59, Marzo de 2014

Subcomité de Defensa de los Intereses de los Consumidores

Reclamaciones en telecomunicaciones

En este número:

- Reclamaciones en telecomunicaciones.
- Reclamaciones en telecomunicaciones.
- Reclamaciones en telecomunicaciones.
- Reclamaciones en telecomunicaciones.

BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

Boletín Nº 60, Abril de 2014

Subcomité de Defensa de los Intereses de los Consumidores

Reclamaciones a entidades bancarias.

¿Eres afectado por iDentia?

En este número:

- Reclamaciones a entidades bancarias.
- Reclamaciones a entidades bancarias.
- Reclamaciones a entidades bancarias.
- Reclamaciones a entidades bancarias.

BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

Boletín Nº 61, Mayo de 2014

Subcomité de Defensa de los Intereses de los Consumidores

Jornadas de conmemoración DM Derechos del consumidor.

En este número:

- Jornadas de conmemoración DM.
- Jornadas de conmemoración DM.
- Jornadas de conmemoración DM.
- Jornadas de conmemoración DM.

BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

Boletín Nº 62, Septiembre de 2014

Subcomité de Defensa de los Intereses de los Consumidores

Defensora de los usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

Nueva normativa de emisiones WLTP

En este número:

- Defensora de los usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.
- Defensora de los usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.
- Defensora de los usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.
- Defensora de los usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

Boletín Nº 63, Abril de 2015

Subcomité de Defensa de los Intereses de los Consumidores

Jornadas de conmemoración DM Derechos del consumidor.

En este número:

- Jornadas de conmemoración DM.
- Jornadas de conmemoración DM.
- Jornadas de conmemoración DM.
- Jornadas de conmemoración DM.

BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

Boletín Nº 64, Agosto de 2015

Subcomité de Defensa de los Intereses de los Consumidores

Contratación de servicios que conlleven la relación en tarjetas de crédito.

¡Nuevos derechos! Viajes combinados y servicios de viajes vinculados.

En este número:

- Contratación de servicios que conlleven la relación en tarjetas de crédito.
- Contratación de servicios que conlleven la relación en tarjetas de crédito.
- Contratación de servicios que conlleven la relación en tarjetas de crédito.
- Contratación de servicios que conlleven la relación en tarjetas de crédito.

BOLETIN DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

Boletín Nº 65, Abril de 2015

Subcomité de Defensa de los Intereses de los Consumidores

Centros privados de enseñanza no reglada.

Incremento de la protección de los viajeros

En este número:

- Centros privados de enseñanza no reglada.
- Centros privados de enseñanza no reglada.
- Centros privados de enseñanza no reglada.
- Centros privados de enseñanza no reglada.

VIII JORNADAS DE MAYORES

VIII Jornadas de Mayores

VIII JORNADAS DE MAYORES

Como en años anteriores el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, órgano dependiente del Instituto de Consumo de Extremadura, y en colaboración con las Mancomunidades adheridas al mismo, celebró por octavo año consecutivo la edición de las Jornadas de Mayores.

Celebramos unas Jornadas bajo la premisa de ofrecer una serie de consejos y recomendaciones en materia de consumo hacia este colectivo, en muchas ocasiones vulnerable, a la hora de la adquisición de productos o contratación de servicios fraudulentos. Si ayudamos a las personas mayores a valerse por sí mismas en este sentido, estaremos contribuyendo a que miren al futuro con esperanza.

A lo largo del mes de octubre se celebraron dichas jornadas en localidades de Mancomunidades adheridas a este Consorcio a través de sus Centros Mancomunados de Consumo (CMC), mediante la realización de actividades sociales, deportivas y de ocio, charlas informativas, etc., promoviendo estilos de vida saludables, intercambiando experiencias y promocionando una imagen activa de nuestros mayores ante las nuevas demandas y necesidades que presentan.



VIII JORNADAS DE MAYORES



VIII JORNADAS DE MAYORES



VII Concurso de belenes
“Monta tu belén”

VII CONCURSO DE BELENES "MONTATUBELÉN"



El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor convocó el pasado mes de octubre la séptima edición del *Concurso de belenes realizados con material de desecho* a través de las mancomunidades adheridas a este órgano, dependiente del Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX).

Con el lema *"MONTATUBELÉN...Belenes por el mundo"* este certamen pretende propiciar un cambio de actitudes en los ciudadanos en pro de un consumo más justo, solidario, responsable y ético.

Este año, como novedad, la modalidad del concurso ha sido la representación de *"belenes por el mundo"*, atendiendo a la diversidad de culturas y mostrando los belenes más curiosos que podamos imaginar. Han pasado siglos desde entonces, y la gente ha mantenido esa tradición. Cuando llega diciembre las familias tiran de recursos y creatividad para montar sus belenes particulares, y eso es lo que buscamos, propuestas arriesgadas y originales, que rompan con la norma, sin olvidar, obviamente, el fin último de este concurso en cuanto a la utilización de material de desecho para la elaboración del trabajo

El pasado 3 de diciembre finalizaba el plazo de inscripción con una participación aproximada a los **50 belenes**, procedentes de **trece de las diecisiete mancomunidades que conforman el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor**, además de la ciudad de Mérida, donde se ubica su gerencia.

VII CONCURSO DE BELENES "MONTATUBELÉN"

1º Premio: Bajo el pseudónimo "BUENAGENTE", el trabajo ha sido realizado por trabajadores del Ayuntamiento de Collado de la Vera, de la Mancomunidad La Vera.



2º Premio: Bajo el pseudónimo "LOS COLORES DEL BELÉN", el trabajo ha sido realizado por alumnos del C.R.A. Llanos de la Vega de Alcollarín, de la Mancomunidad de Municipios Zona Centro.



VII CONCURSO DE BELENES "MONTATUBELÉN"

3º Premio: Bajo el pseudónimo "BELÉN POLAR", el trabajo ha sido realizado por alumnos del C.R.A. Orden de Santiago de Montánchez, de la Mancomunidad Sierra de Montánchez.



El pasado día **20 de diciembre**, finalizaba esta edición del concurso con la entrega de los premios a los belenes ganadores y un obsequio a todos los finalistas, cortesía de las empresas: Gasocex, Iberitos, Corderex, Electrodomésticos Ridruejo, Gallina Blanca, Tentuoliva, Panadería-Pastelería Lavado, Horno Monesterio, Inquiba, Jacoliva, La Dama de la Vera, El Rey de la vera, Apis, Farcedo, Nico Jiménez y Bodegas Castelar, a los que mostramos nuestro más sincero agradecimiento por su colaboración.

Dicho acto tuvo lugar en el edificio del MUSEO "Los Escobazos" de Jarandilla de la Vera, a las 12h, donde han permanecido expuestos los belenes finalistas durante todo el período navideño.

Día Mundial del Consumidor

DÍA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR



El pasado día 16 de marzo, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor celebraba unas jornadas de conmemoración con motivo del día mundial para la defensa de los derechos de los consumidores (15 de marzo).

Las mismas tuvieron lugar en las instalaciones del CID Tentudía y U.M.D.F. Las Moreras de Monesterio y se desarrollaron con éxito total ya que contó con un aforo de más de 300 personas durante el transcurso de las actividades que se desarrollaron a lo largo de toda la jornada.

La inauguración fue realizada por el alcalde de Monesterio, D. Antonio Garrote Ledesma, la presidenta de la Mancomunidad Tentudía, D^a. Mercedes Díaz Baños y el Consejero de Sanidad y Políticas Sociales, D. Jose M^a Vergeles Blanca.

Las mismas estaban dirigidas tanto a niños y jóvenes como personas mayores y población adulta en general.

Las jornadas se desarrollaron en horario de mañana con talleres lúdico-didácticos, así como charlas informativas de temas de actualidad en materia de consumo, desayuno saludable y actividades de ocio y dinamización deportiva, entre otras.

Comenzamos las jornadas con un desayuno saludable para todos los escolares en colaboración con los alumnos de la Escuela Profesional de Hostelería de Monesterio. También se desarrollaron talleres de manualidades con material de desecho y ahorro de agua, así como charlas informativas sobre cómo y dónde reclamar, bono social eléctrico, publicidad o seguridad en la red, a cargo de los técnicos del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor. Además, los técnicos de la Escuela Profesional “Dinamiza Monesterio XI/ Calera de León”, amenizaron la jornada con actividades lúdicas de animación y dinamización deportiva para los menores.

DÍA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR

Contamos también con la colaboración de técnicos de PROMEDIO en la realización de un taller de reciclaje y agua para los escolares, así como la presentación por parte de APAMEX de una guía didáctica de sensibilización en el aula.

Por último, las jornadas fueron clausuradas a cargo del coordinador del Consorcio, D. Serafín Santás Seara y el Gerente de la Mancomunidad Tentudía, D. Jesús Aparicio López.

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor agradecemos a las entidades colaboradoras, Excmo. Ayto. de Monesterio y personal técnico el esfuerzo y compromiso para la puesta en marcha de estas Jornadas.



DÍA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR



DÍA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor agradecemos a las entidades colaboradoras y personal técnico el esfuerzo y compromiso para la puesta en marcha de estas Jornadas.



Colaboración administrativa

CONCURSO ESCOLAR SOBRE CONSUMO RESPONSABLE

CONSUMÓPOLIS 13

Como cada año, se convocó la edición 2017-2018 “*Consumópolis 13 En publicidad ¿todo vale?*” y en la que el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor colaboró formando parte del Tribunal de Selección y en el acto de entrega de premios a los finalistas de la fase autonómica de Extremadura.

CONSEJERIA DE SALUD Y POLITICA SOCIAL

Esperamos seguir contando con el apoyo de personal técnico de la Consejería de Salud y Política Social para la formación de los trabajadores de este Consorcio. Actualmente, se imparte desde este organismo el taller de “**Decoración Corporal. Tatuajes, piercings y otras técnicas**”.

CONSEJERIA DE PRESIDENCIA.

INSTITUTO DE LA JUVENTUD DE EXTREMADURA



Colaboración del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en la elaboración y ejecución de las medidas que adopta este organismo en el **VI Plan de Juventud 2017-2020**, concretamente:

Eje II. Estilos de vida: salud y sexualidad.

Impartición de talleres lúdico-didácticos sobre telecomunicaciones, comercio electrónico y publicidad, encuadrados dentro de la medida “Consumo Responsable”.

Eje III. Ocio, tiempo libre, creatividad e infotecnología.

Diseño y gestión de la siguiente medida: II Edición Concurso de cortos con el móvil. Juventud y Consumo. “No es un corto, no me corto”.

ENTREGA DE HOJAS DE RECLAMACIONES DE FORMA PRESENCIAL EN LOS CMC

Desde que se inició la campaña de entrega de hojas de reclamaciones como experiencia piloto de forma exitosa en el CMC de Trujillo, como punto de entrega de hojas de reclamaciones para empresarios, se procedió a extender este servicio a todos los Centros Mancomunados de Consumo que integran este Consorcio, facilitando así el acceso directo y cercano de este servicio público en las zonas rurales, **tramitándose durante el 2018 la entrega de unas 40 solicitudes de hojas de reclamaciones** a las empresas del comercio local de los municipios que conforman las Mancomunidades adheridas a este Consorcio.

Este hecho nos permite **mantener un contacto permanente y dinámico con la red de comercio local en Extremadura**, conociendo así sus necesidades e inquietudes y establecer un vínculo bilateral con ellos. También hemos detectado, la necesidad que tiene este colectivo de asesoramiento en materia de consumo, al apreciarse una gran carencia de información en sus obligaciones y derechos.

El objetivo pretendido, además del expuesto en el párrafo anterior, es también el **mantener un contacto permanente y dinámico con la red de comercio local en Extremadura**, permitiéndonos así conocer también sus necesidades e inquietudes y establecer un vínculo bilateral con ellos, demanda que veníamos sufriendo por parte del sector empresarial, años atrás y que se acrecienta puesto que hemos notado la necesidad de este colectivo de asesoramiento en materia de consumo, ya que hay una gran carencia de sus obligaciones y derechos por el mismo.

Por este motivo, se ha consolidado y se ha extendido este servicio de entrega de hojas de reclamaciones a todas las oficinas mancomunadas del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

GUÍA DIDÁCTICA DE SENSIBILIZACIÓN EN EL AULA



Desde el Consorcio colaboramos con APAMEX en la difusión de talleres de concienciación y formación de alumnado infantil en materia de accesibilidad universal.

Esta guía, con el cuento como eje principal, incluye actividades, técnicas, recursos, etc., que consideramos adecuadas para trabajar con los/las alumnos/as de Educación infantil el tema de la discapacidad.

En total se realizaron 22 sesiones en centros educativos de toda Extremadura, a través de las Mancomunidades de Municipios adheridas a este Consorcio.

LOCALIDADES VISITADAS

LOCALIDAD	PROVINCIA	MANCOMUNIDAD
MONESTERIO	BADAJOS	TENTUDIA
TORRECILLAS DE LA TIESA	CÁCERES	TRUJILLO
LOGROSÁN	CÁCERES	VILLUERCAS-IBORES-JARA
SIERRA DE FUENTES	CÁCERES	SIERRA DE MONTANCHEZ
MEDELLÍN	BADAJOS	MUNICIPIOS GUADIANA
ARROYO DE LA LUZ	CÁCERES	TAJO-SALOR
VILLAFRANCA DE LOS BARROS	BADAJOS	TIERRA DE BARROS-RIO MATACHEL
VILLANUEVA DE LA SERENA	BADAJOS	LA SERENA-VEGAS ALTAS
ARROYO DE SAN SERVÁN	BADAJOS	MUNICIPIOS CENTRO
JARANDILLA DE LA VERA	CÁCERES	LA VERA
PUEBLA DE LA CALZADA	BADAJOS	VEGAS BAJAS

SIN LETRA PEQUEÑA.

Programa de divulgación patrocinado por el Instituto de Consumo de Extremadura cuyo objetivo es fomentar el consumo responsable y resolver muchas de las dudas que surgen a los consumidores. Queremos que los extremeños tengan toda la información a la hora de consumir, sin dudas y sin letra pequeña.



SIN LETRA PEQUEÑA (18/12/2018)

El consorcio extremeño de información al Consumidor convocó el pasado mes de octubre el VII *Concurso de Belenes de material de desecho "Monta tu Belén"*. El pasado 3 de diciembre finalizaba el plazo de inscripción. Trece belenes realizados con material de desecho van a competir en la fase final del concurso "Montatubelén" que convoca anualmente el Instituto de Consumo de Extremadura a través del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, de entre más de medio centenar procedentes de 13 de las 17 Mancomunidades que conforman el Consorcio, además de Mérida, sede de la gerencia. El concurso pretende propiciar un cambio de actitudes en los ciudadanos en pro de un consumo más justo, solidario, responsable y ético.

Enlace: <http://www.canalextramadura.es/alacarta/radio/audios/sin-letra-pequena-181218>

SIN LETRA PEQUEÑA (13/11/2018)

El *nuevo Bono Social* de la electricidad se aplica desde octubre. Algunos beneficiarios antiguos no lo han renovado y hay personas que pueden ser potencialmente beneficiarias de él. Lo contamos en un nuevo programa de Sin letra pequeña. ¿Te debates entre el alquiler o la compra

de una vivienda? ¿Qué te conviene más? En este programa te damos algunas pistas. Analizamos la decisión del Supremo con respecto al impuesto de actos jurídicos documentados y hablamos de un caso de apropiación indebida en una comunidad vecinal aparecido en prensa.

Enlace: <http://www.canalextramadura.es/alacarta/radio/audios/sin-letra-pequena-131118>

SIN LETRA PEQUEÑA (23/10/2018)

Hablamos sobre la convocatoria que el consorcio extremeño de información al Consumidor lanza para el *VII Concurso de Belenes de material de desecho "Monta tu Belén"*. Además os damos toda la información sobre la devolución de las deducciones de maternidad. Atentos a las recomendaciones para llevar mejor el frío. ¿Por qué la dieta mediterránea es beneficiosa para el medioambiente? De todo esto hablamos en el programa de hoy.

Enlace: <http://www.canalextramadura.es/alacarta/radio/audios/sin-letra-pequena-231018>

SIN LETRA PEQUEÑA (26/06/2018)

Los *seguros* están para paliar en parte las consecuencias de los accidentes siniestros y otros imponderables que nos encontramos en nuestras vidas. Les hablamos de ellos en profundidad y les damos las claves para presentar quejas o reclamaciones si tienen algún problema con los seguros que contraten. Diferenciamos entre conceptos como qué es una prima, o una póliza. En el programa de hoy les damos algunos consejos útiles a la hora de contratar algún seguro. Desglosamos algunas cláusulas abusivas que tienen que ver con las entidades bancarias y nuestro "eco-consejo" de hoy está relacionado con el calor.

Enlace: <http://www.canalextramadura.es/alacarta/radio/audios/sin-letra-pequena-260618>

SIN LETRA PEQUEÑA (19/06/2018)

Cada día detectamos muchas vulneraciones en los derechos de los consumidores, en este programa hablamos de *cómo reclamar los gastos de formalización de la hipoteca*. Seguimos contándoles más a cerca de las cláusulas suelo y en materia de seguro les hablamos de algunos fraudes que se cometen y qué consecuencias tienen para los asegurados. Con la llegada del calor tenemos que estar preparados para ahorrar en la factura de la luz con sencillos gestos que podemos poner en práctica.

Enlace: <http://www.canalextramadura.es/alacarta/radio/audios/sin-letra-pequena-190618>

SIN LETRA PEQUEÑA (10/04/2018)

Hasta octubre se puede solicitar el *Bono Social de la Electricidad*. Permite a ciertos consumidores concretos ahorrar, entre el 25% y el 100%, en la factura eléctrica. Es uno de los temas que se han abordado en nuestro programa junto a otros muchos.

Enlace: <http://www.canalextramadura.es/alacarta/radio/audios/sin-letra-pequena-100418>

SIN LETRA PEQUEÑA (27/03/2018)

¿Vas a volar en Semana Santa o próximamente? Te contamos qué puedes hacer si surgen inconvenientes como overbooking o cancelaciones. Además en Sin Letra Pequeña ponemos ejemplos de algunas cláusulas abusivas que han introducido empresas de telefonía en sus contratos y a las que la justicia ha puesto coto. En nuestra sección de seguros te damos los pasos a seguir si tienes un siniestro debido a inclemencias del tiempo. Y os enseñamos unos trucos para ahorrar en la cesta de la compra.

Enlace <http://www.canalextramadura.es/alacarta/radio/audios/sin-letra-pequena-270318>

SIN LETRA PEQUEÑA (20/03/2018)

"El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, que acerca a las pequeñas poblaciones todo lo necesario para proteger los derechos de los consumidores. Las *cláusulas abusivas*. Cómo los seguros nos ayudan ante desastres naturales. Reflexionar sobre la cantidad de agua que se requieren para producir alimentos que tomamos a diario."

Enlace: <http://www.canalextramadura.es/alcarta/radio/audios/sin-letra-pequena-200318>

COLABORACIÓN SEPAD

Colaboración para la impartición de charlas informativas sobre el área de consumo, tan necesaria entre nuestra población mayor, en los centros dependientes del SEPAD. La relación de centros de mayores que coinciden con localidades en las que el Consorcio prestamos el servicio (además de los de Mérida) son: Azuaga; Campillo de Llerena; Granja de Torrehermosa; Hornachos; Olivenza; Villanueva Serena; Alcántara; Alcuéscar; Jaraíz de la Vera; Miajadas; Montehermoso y Trujillo.

COLABORACIÓN CONSEJERIA DE SANIDAD Y POLITICAS SOCIALES

SECRETARIA GENERAL DE ARQUITECTURA, VIVIENDA Y POLÍTICAS DE CONSUMO.



Difusión de la información sobre las ayudas complementarias al alquiler de las viviendas.

**Otras
colaboraciones**

OTRAS COLABORACIONES

Colaboración con el Excmo. Ayto. de Oliva, integrado en la Mancomunidad Sierra Suroeste debido al problema existente en la localidad por los continuos cortes de luz. Ante la situación que vienen padeciendo el conjunto de la ciudadanía de Oliva de la Frontera se organizó una charla informativa a toda la ciudadanía bajo el *título "EL ACCESO A LA ENERGÍA ELÉCTRICA UN DERECHO DE LA CIUDADANÍA"*, asesorando por parte de este Consorcio a fin de reclamar daños y perjuicios ante las empresas suministradoras mientras dicha situación no mejore. Así como ante las aseguradoras, para orientar a aquellos abonados con póliza de seguros con cobertura de daños en vigor, la solicitud de indemnización de los daños materiales sobrevenidos por los "Cortes de Luz".

PERSONAL EN PRÁCTICAS

A través del Módulo Profesional de Formación en centros de trabajo por el alumnado de 2º de Formación Profesional Básica se ha llevado a cabo durante el 2018 un CONVENIO de colaboración para el desarrollo del Módulo profesional de Formación en Centro de Trabajo para el desarrollo del Módulo profesional de Formación en Centro de Trabajo.

El Consorcio, como entidad colaboradora, ha desarrollado este convenio en los CMC Valle del Alagón y CMC Vegas Bajas.

1. Utilizarlos medios informáticos para introducir datos, elaborar y gestionar documentos seleccionando las herramientas informáticas adecuadas
2. Realizar la tramitación de la correspondencia y de las comunicaciones telefónicas observando las normas establecidas por la empresa.
3. Realizar labores básicas de administración y gestión de oficina identificando en cada caso los documentos a utilizar y las técnicas a aplicar.
4. Atender a los requerimientos de los clientes, obteniendo la información necesaria y resolviendo las dudas que puedan surgir en éstos.
5. Actuar conforme a las normas de prevención y riesgos laborales de la empresa.
6. Actuar de forma responsable y que se integre en el sistema de relaciones técnico-sociales de la empresa.

Resumen

Planificación 2018



Planificación Anual 2018

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
COMPRAS POR INTERNET. (CMC LA SERENA VEGAS ALTAS)	RECLAMACIONES: TELECOMUNICACIONES (CMC VEGAS BAJAS)	CONMEMORACIÓN DEL DM DCHOS CONSUMIDORES. (GERENCIA)	SERVICIOS DE REPARACIÓN URGENTE A DOMICILIO. (CMC MUNICIPIOS GUADIANA)	CENTROS PRIVADOS QUE IMPARTEN ENSEÑANZAS NO REGLADAS. (CMC S. SUROESTE)	RECLAMACIONES: SERVICIOS BANCARIOS. (CMC VALLE DEL ALAGON)
* GERENCIA ←	SERENA VEGAS ALTAS ←	VEGAS BAJAS ←	GERENCIA ←	GUADIANA ←	S. SUROESTE ←
julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
CONTRATACION DE SERVICIOS QUE CONLLEVAN LA RETENCION EN TARJETAS DE CREDITO A MODO DE FIANZA O GARANTIA. (CMC V-I-J)		RECLAMACIONES: COMPAÑIAS DE SEGUROS. (CMC LA VERA)	CONMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES. 8ª Edición de Jornadas de Mayores (GERENCIA)	AHORRO ENERGÉTICO EN EL HOGAR. (CMC TAJO SALOR)	7º EDICIÓN CONCURSO DE MOTIVO NAVIDEÑO DE MATERIAL DE DESECHO (GERENCIA)
V. ALAGON ←	V-I-J ←	GERENCIA ←	LA VERA ←	GERENCIA ←	TAJO SALOR ←

Ejemplo de Protocolo Mensual 2018



TUS DERECHOS,
cada vez más a mano

Línea principal de
actuación:

Compras por Internet.

*Plan Renove de
mobiliario de hogar.*



Justificación

El comercio electrónico es una modalidad de la compra a distancia que está proliferando mucho últimamente, fruto de la creciente familiarización de los consumidores con las nuevas tecnologías.

La comodidad de adquirir desde un libro hasta un billete de avión sin movernos de casa, hace que algunos consumidores se decanten por esta nueva modalidad de compra. Por otra parte, las empresas proveedoras que utilizan este sistema pueden ahorrarse costes de distribución, y por tanto, ofrecer productos a una precio más bajo.

El hecho de que entre el consumidor y el empresario exista distancia física no puede suponer una disminución en los derechos y obligaciones de ambos, estando en algunos casos reforzados precisamente por esta situación especial.

Es por esto, que desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, consideramos de vital importancia disponer de una información clara y completa para que conocer nuestros derechos en este ámbito y podamos ejercerlos con facilidad.

OBJETIVOS

- Informar de las actuaciones que desarrollará a corto, medio y largo plazo el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor durante el año 2018.
- Informar de los derechos de los consumidores en la compra de un producto online.
- Informar de las ayudas acogidas a la convocatoria del Plan Renove de mobiliario de hogar en Extremadura en 2018.

DESTINATARIOS

La línea de actuación definida para este mes se destinará a la población en general de nuestra Comunidad Autónoma.

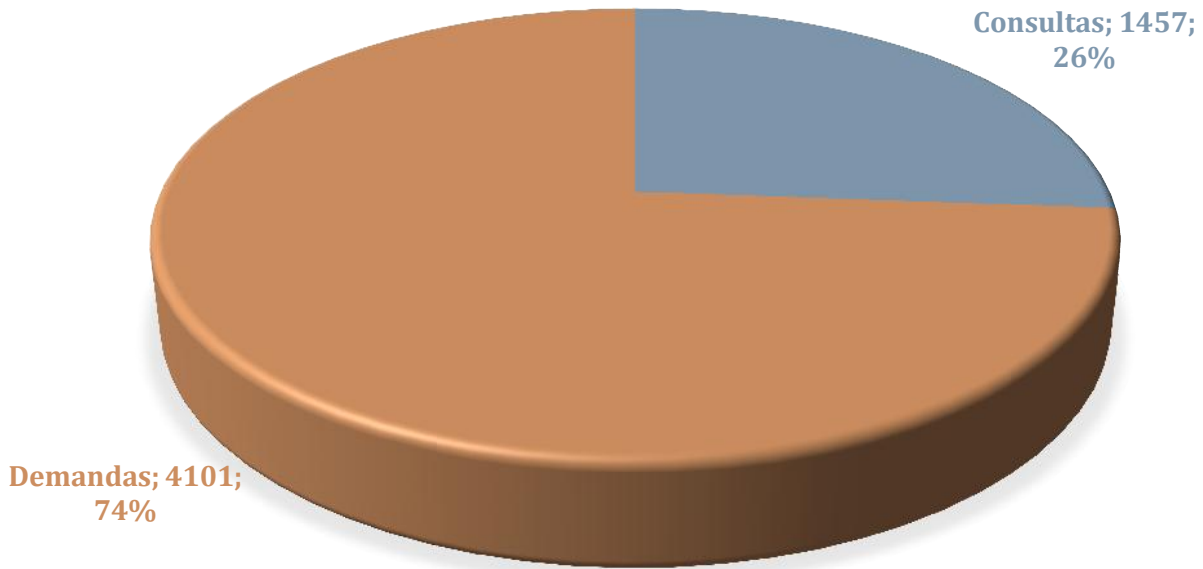
TEMPORALIZACIÓN

La línea principal de actuación se temporaliza durante el mes de enero. La otra línea, se prolongará el tiempo que sea efectiva la convocatoria.

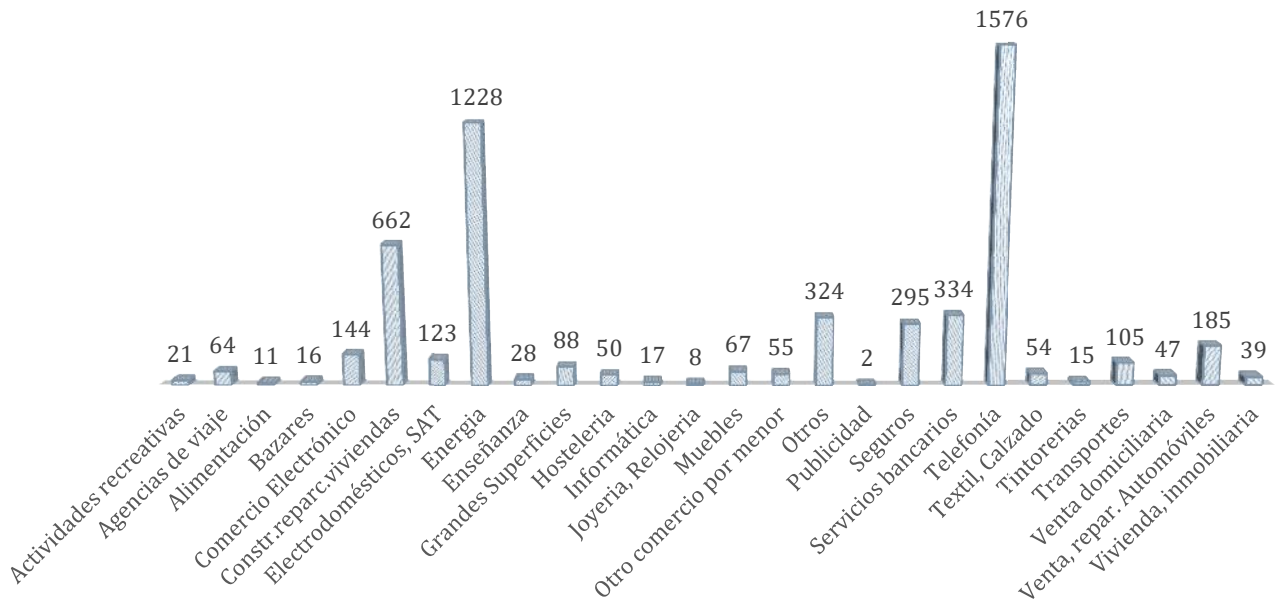
DATOS GENERALES

2018

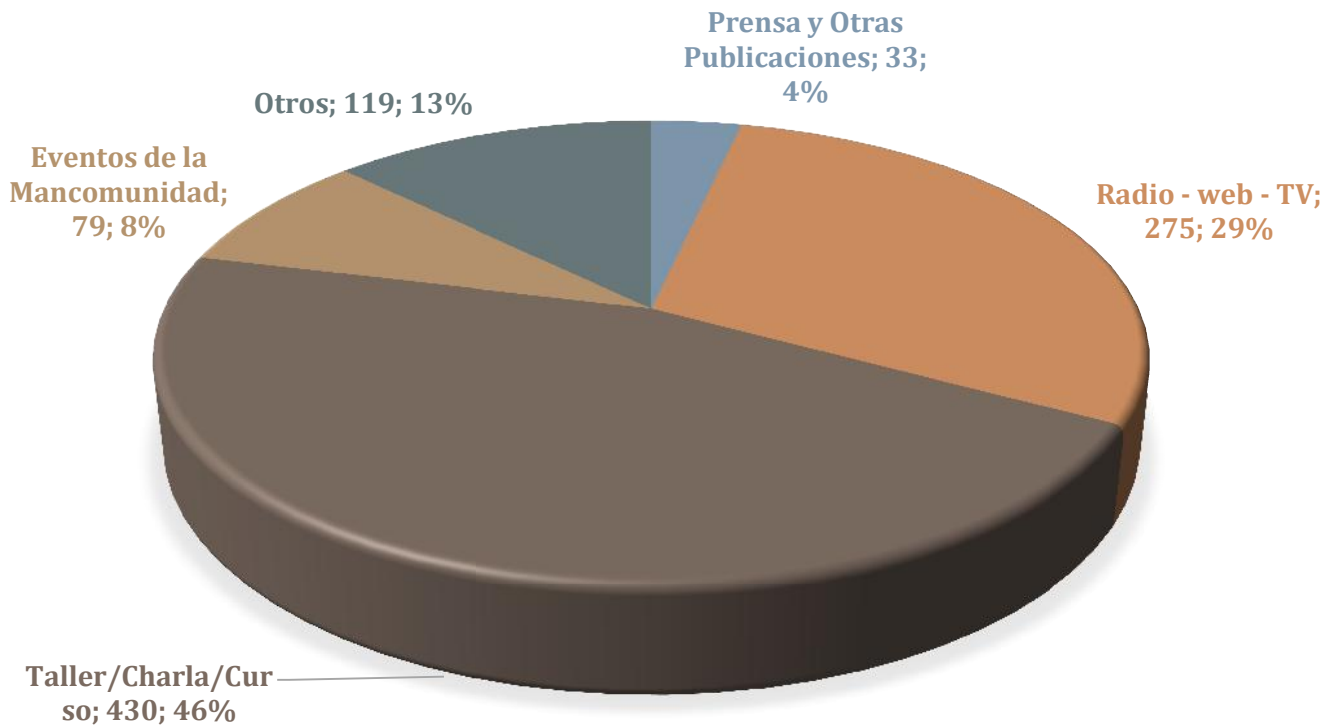
EXPEDIENTES GENERALES



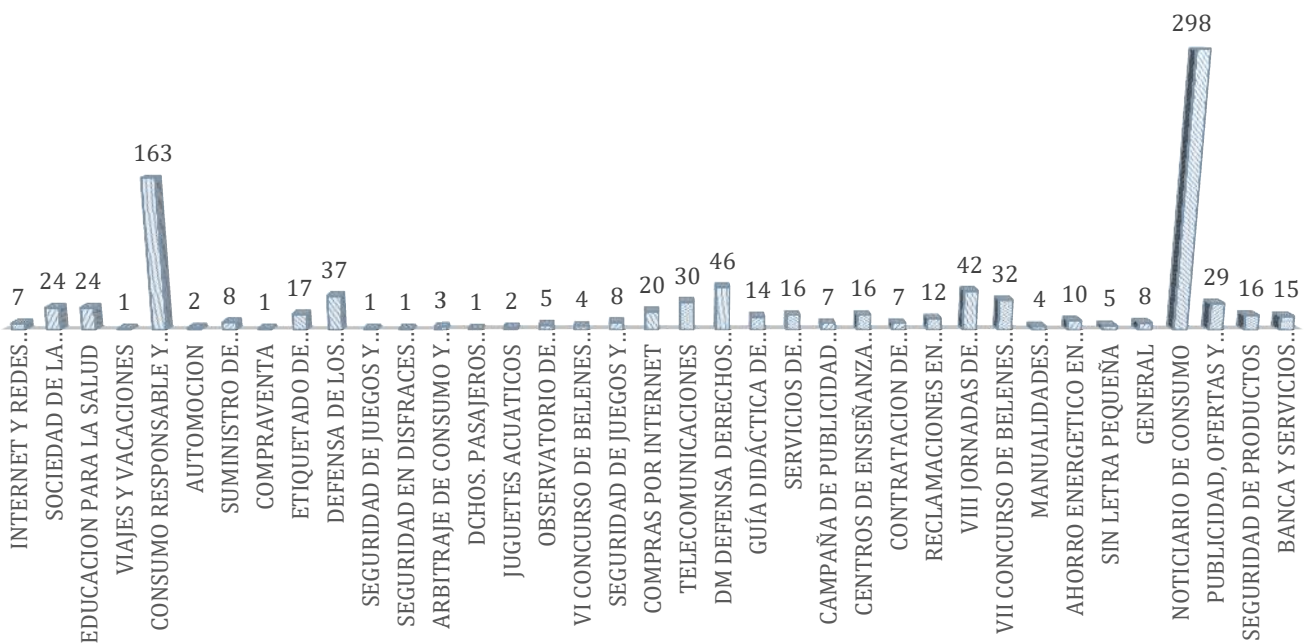
MATERIAS EXPEDIENTES GENERALES



ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN GENERALES



MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN GENERALES



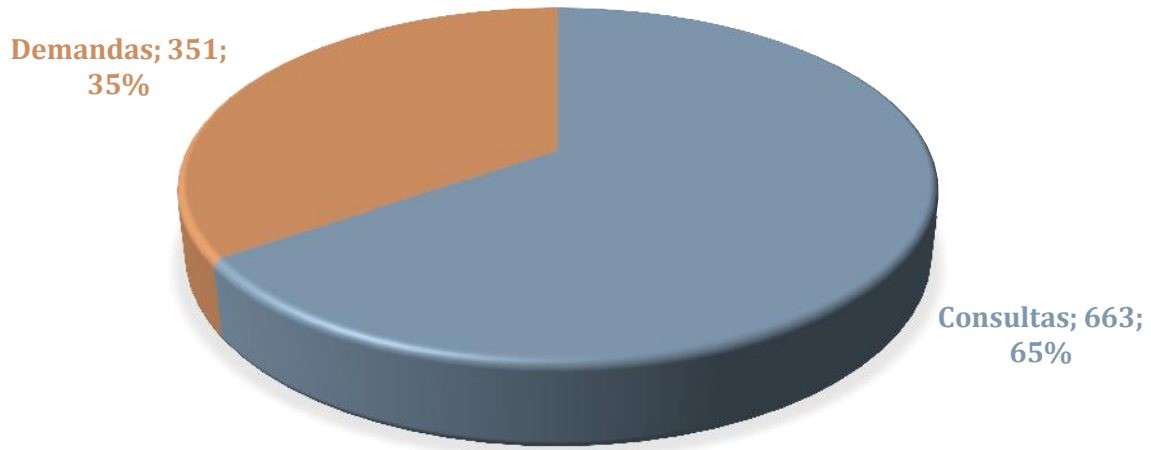
DATOS

Gerencia

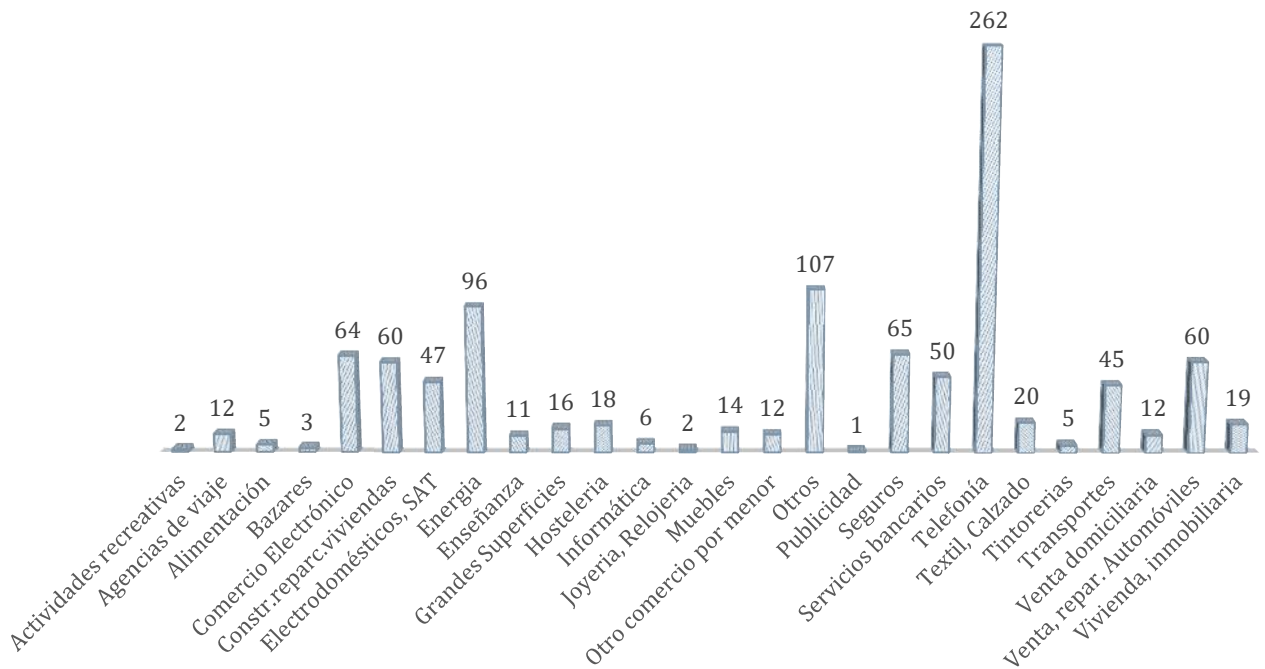
CMC Integral Municipios Centro

CMC Tierra de Barros-Río Matachel

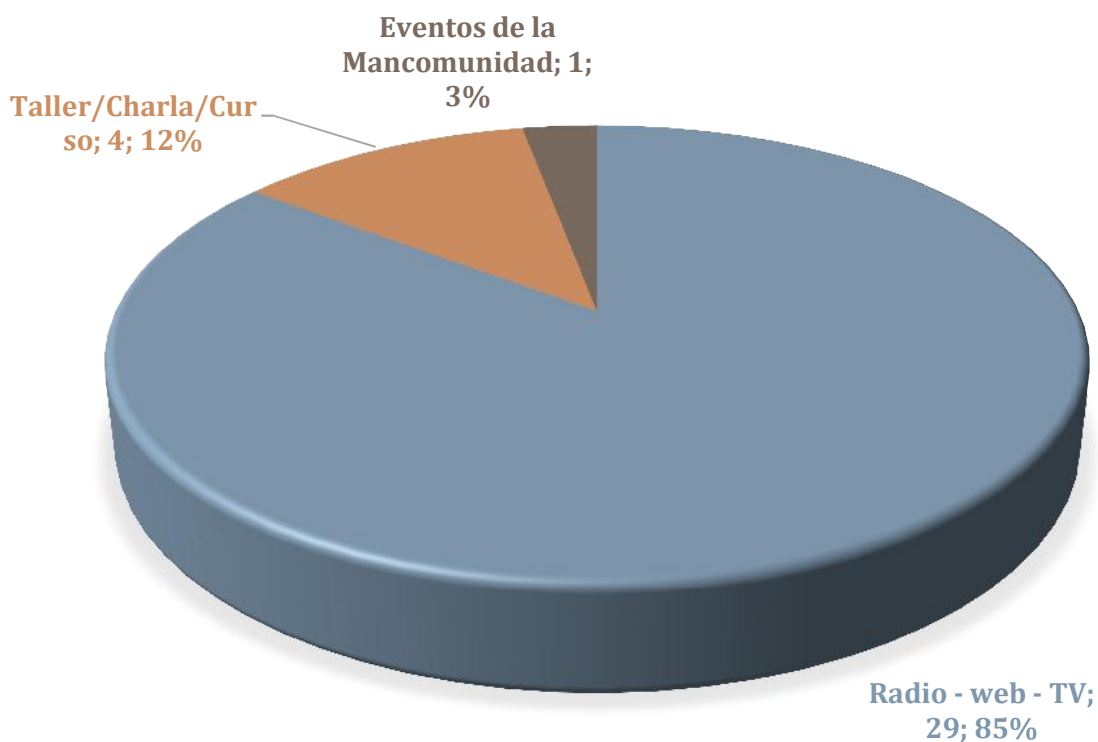
EXPEDIENTES GERENCIA



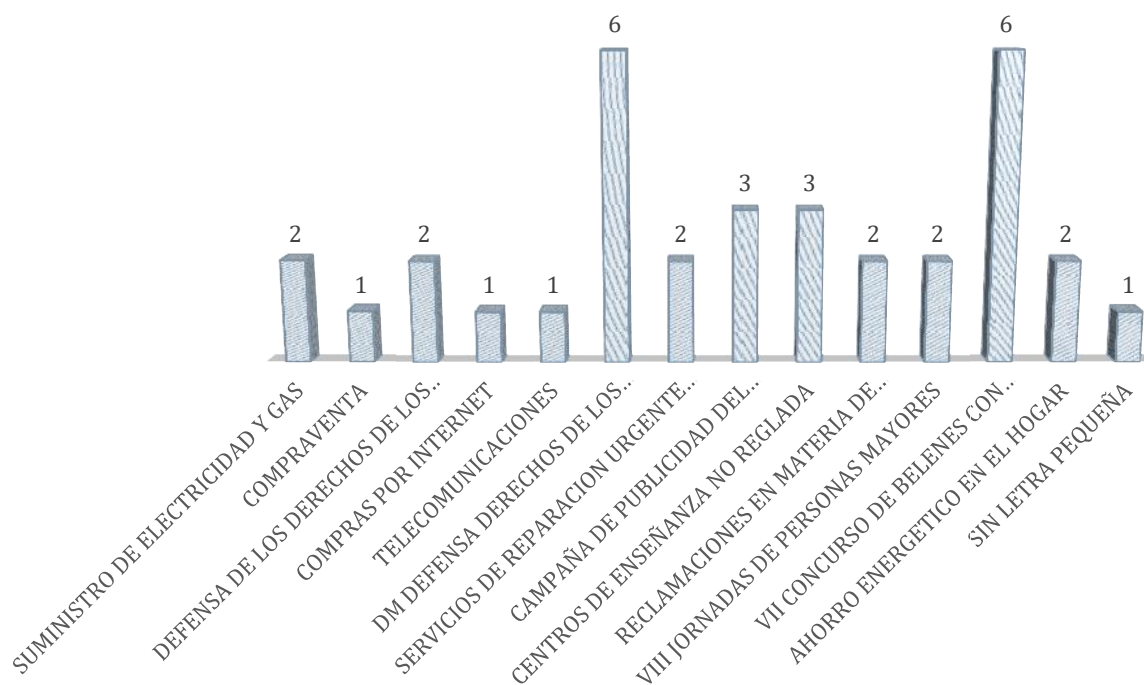
MATERIAS EXPEDIENTES GERENCIA



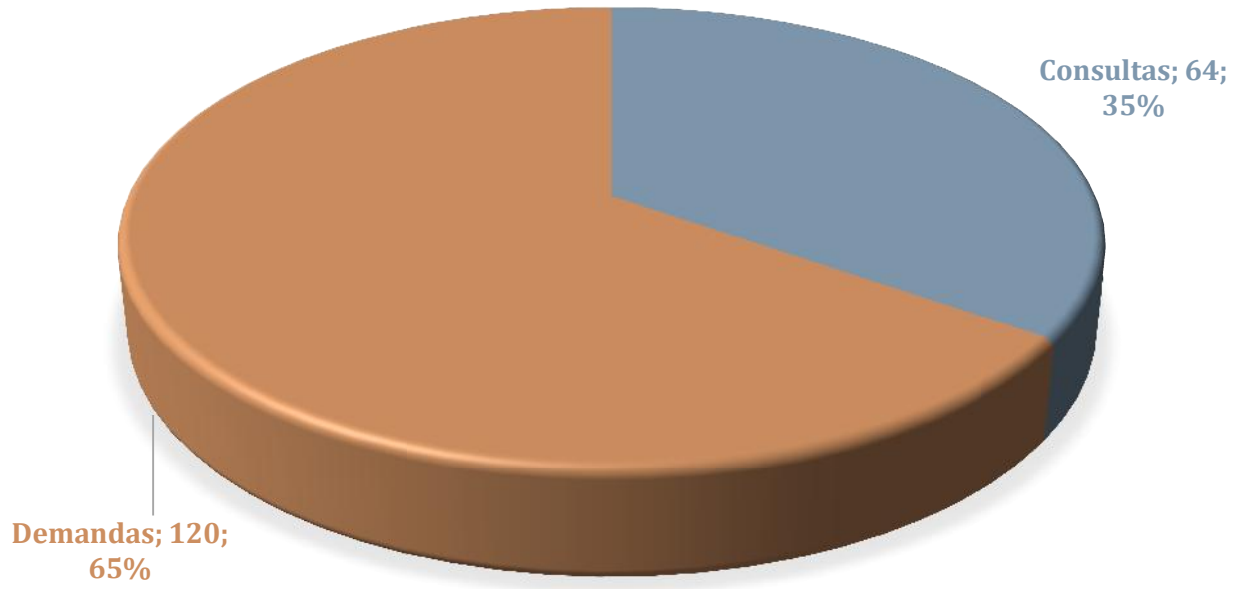
ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN GERENCIA



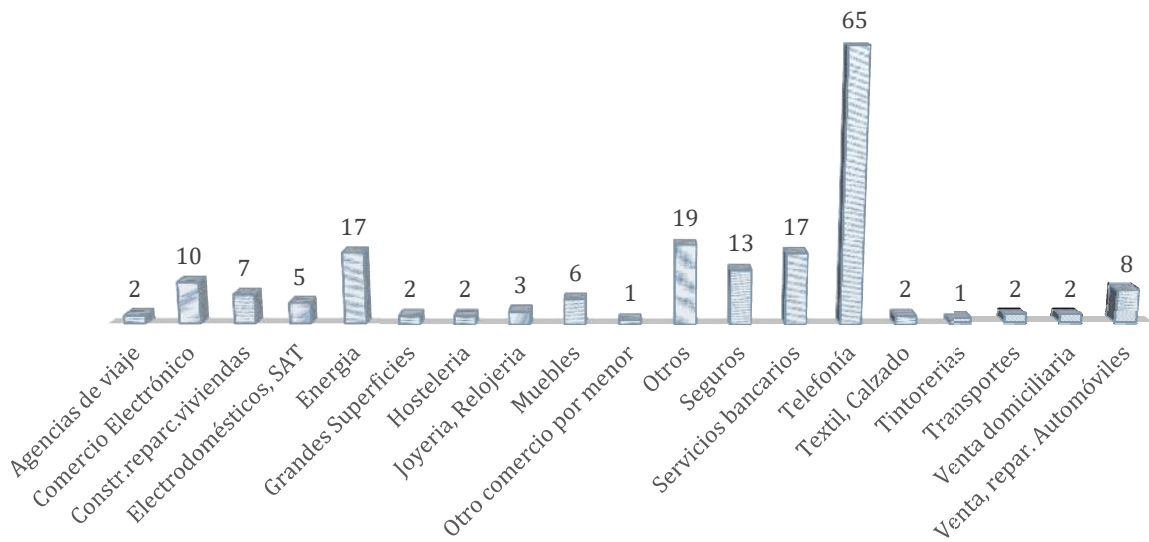
MATERIAS FORMACION-INFORMACIÓN GERENCIA



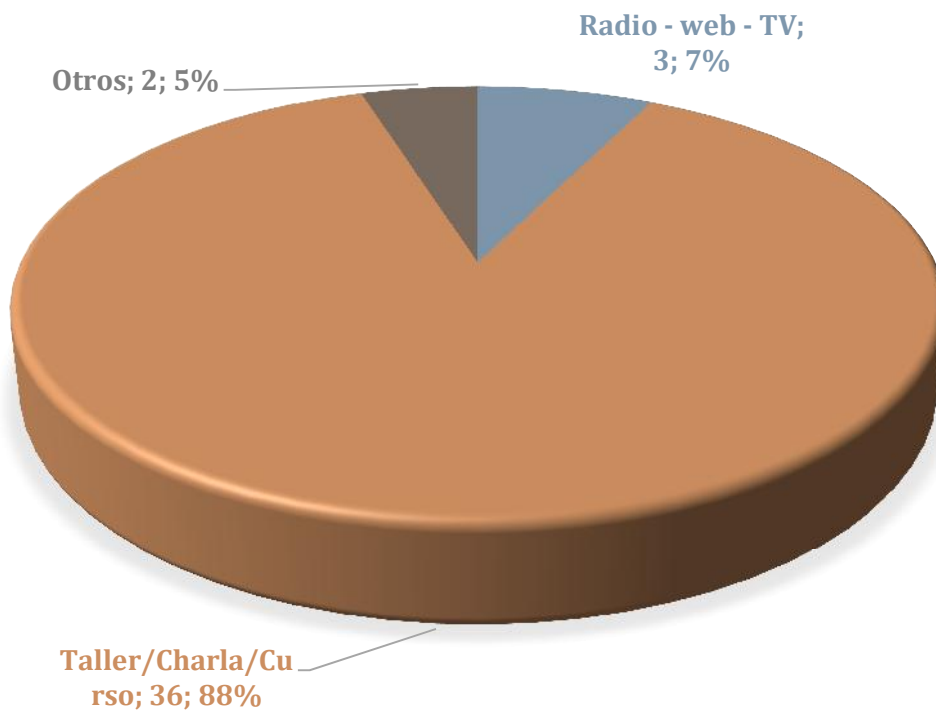
EXPEDIENTES CMC MUNICIPIOS CENTRO



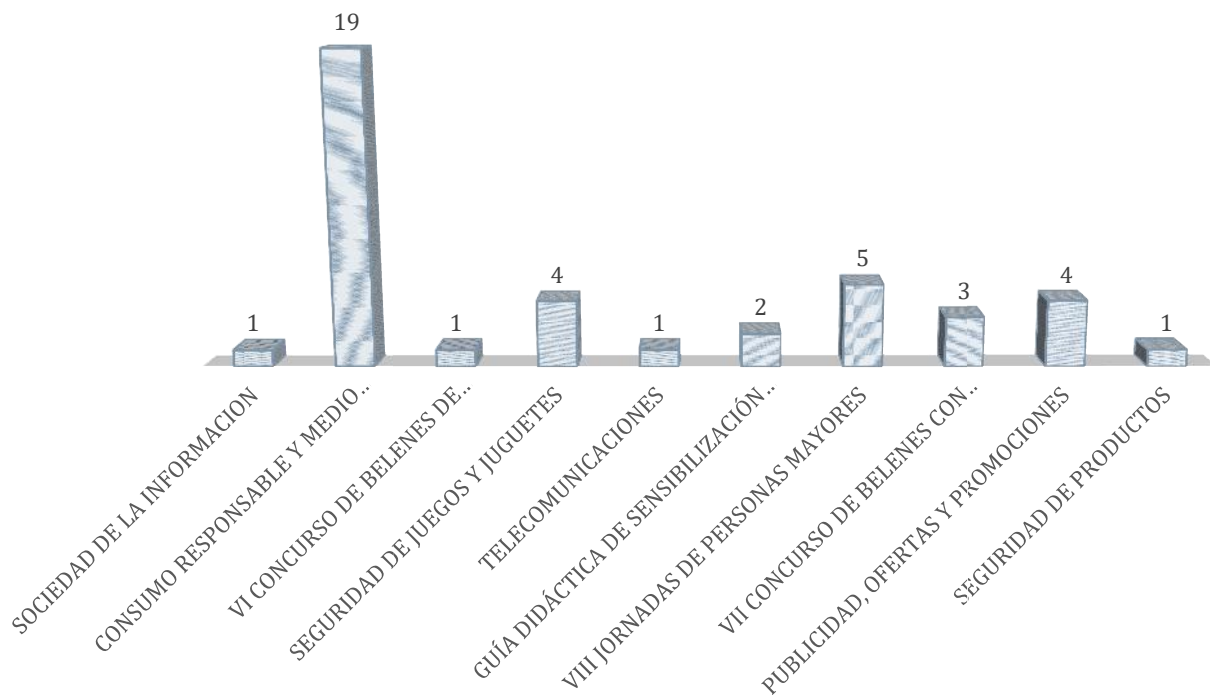
MATERIAS EXPEDIENTES CMC MUNICIPIOS CENTRO



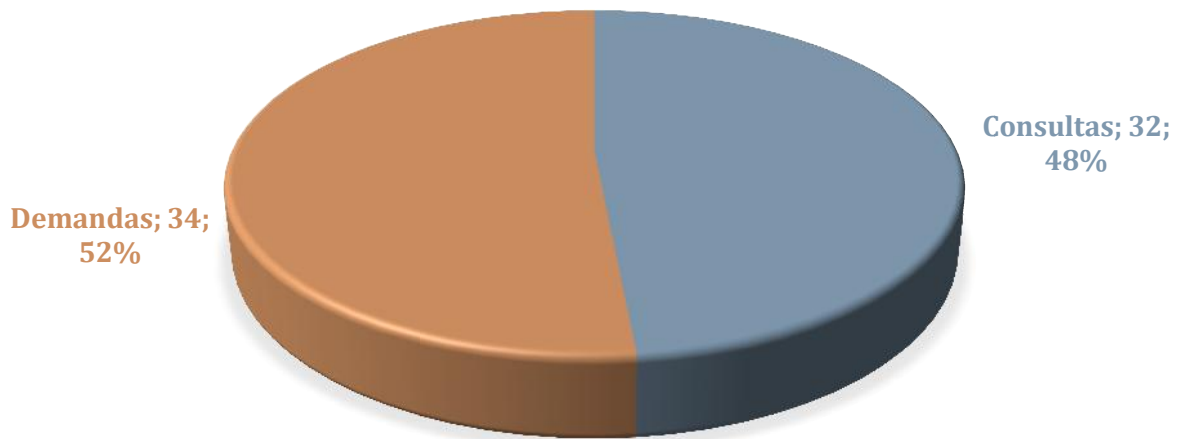
ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN CMC MUNICIPIOS CENTRO



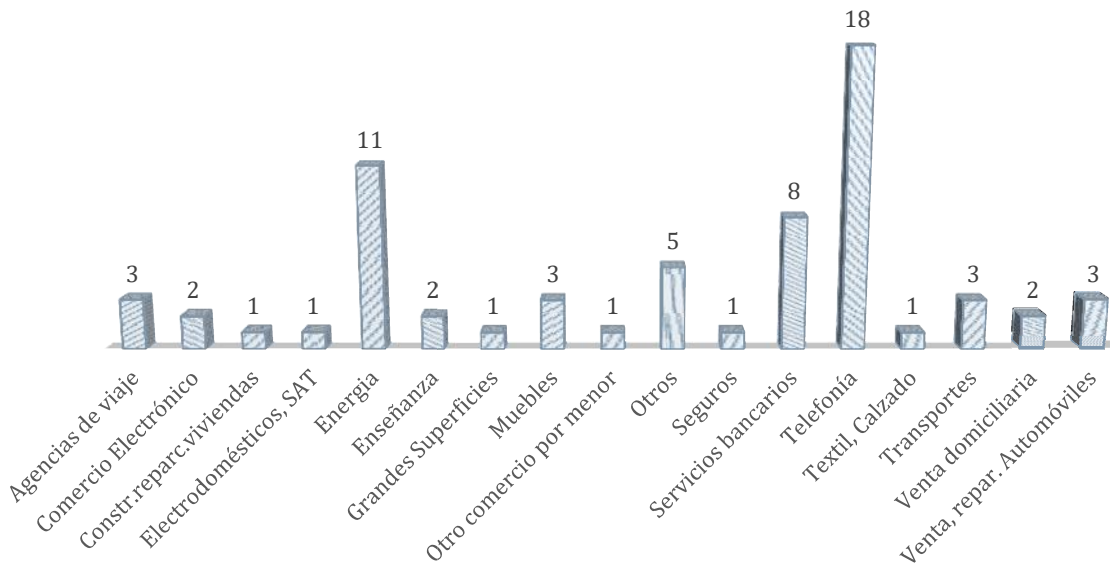
MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN CMC MUNICIPIOS CENTRO



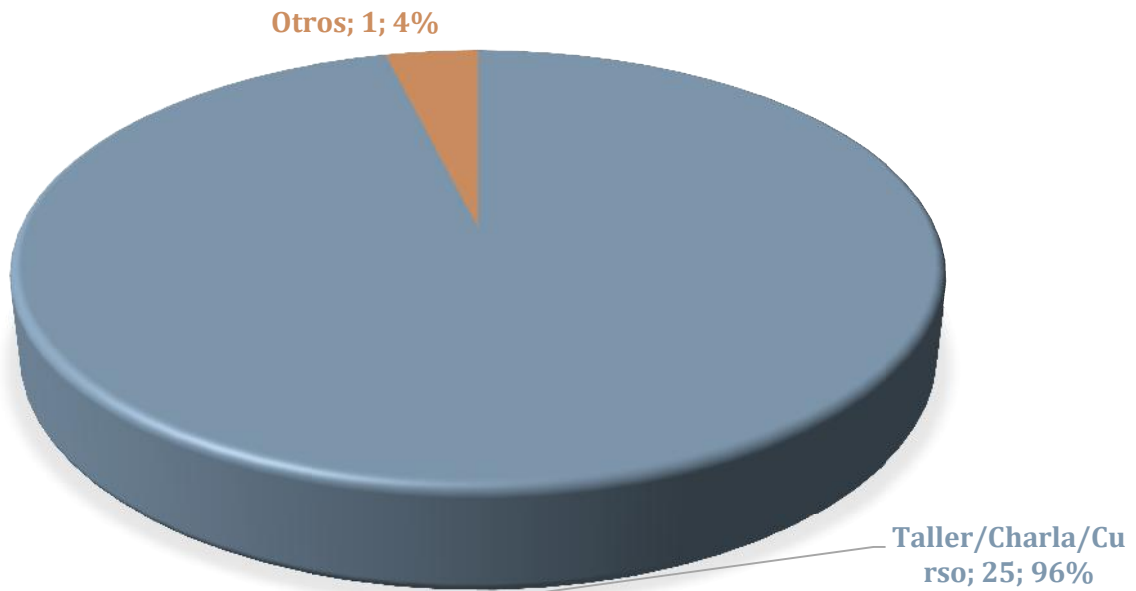
EXPEDIENTES CMC TIERRA DE BARROS-RIO MATACHEL



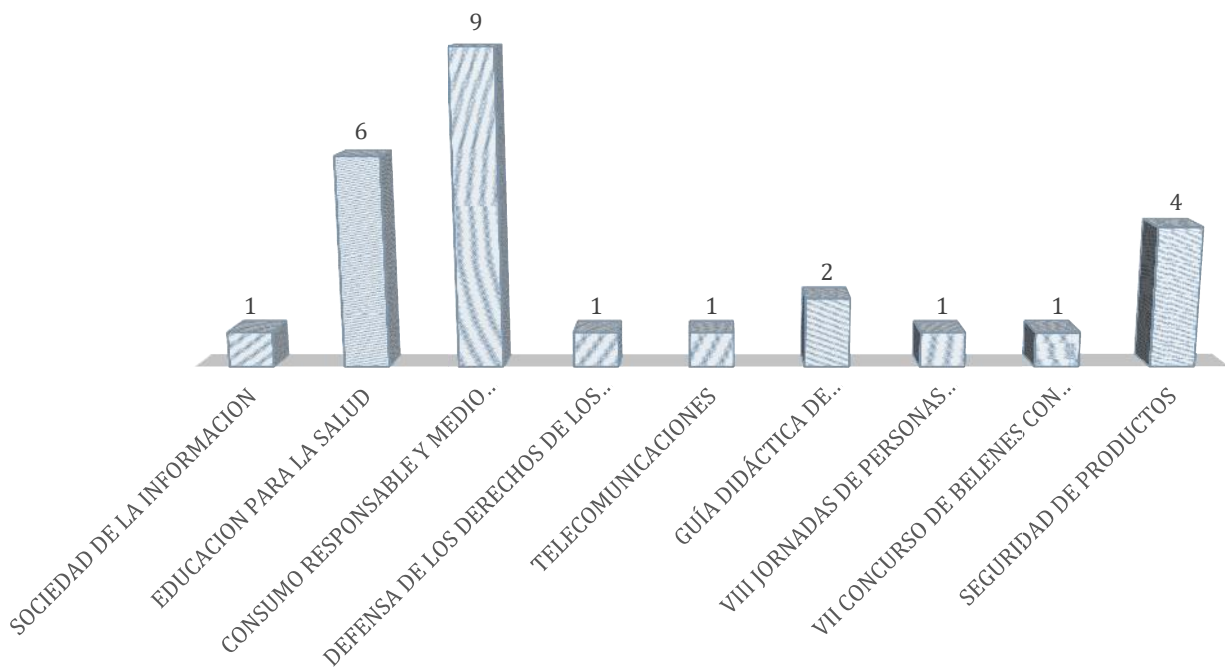
MATERIAS EXPEDIENTES CMC TIERRA DE BARROS-RIO MATACHEL



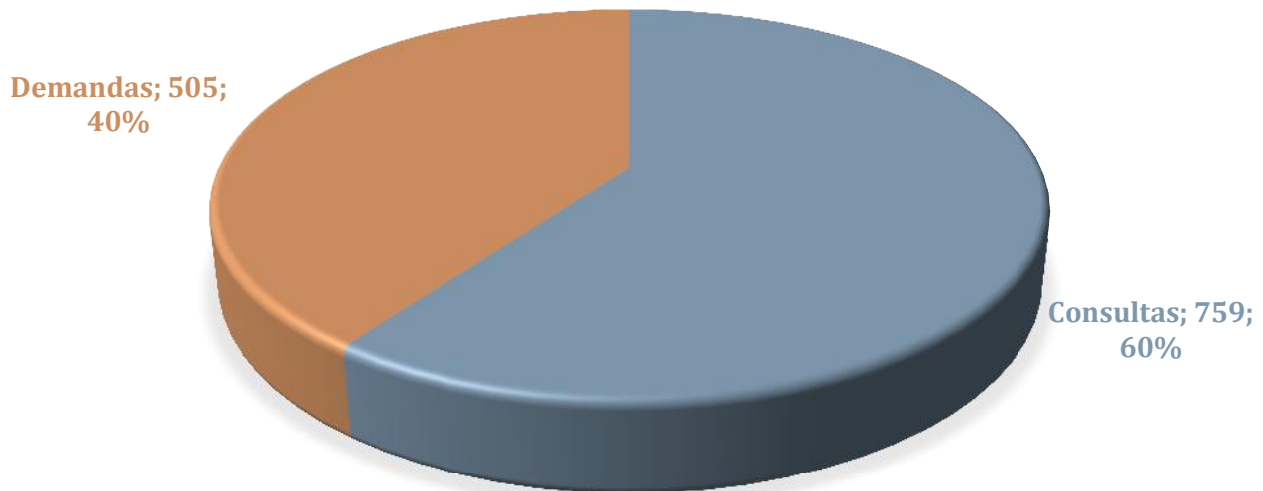
ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC TIERRA DE BARROS-RIO MATACHEL



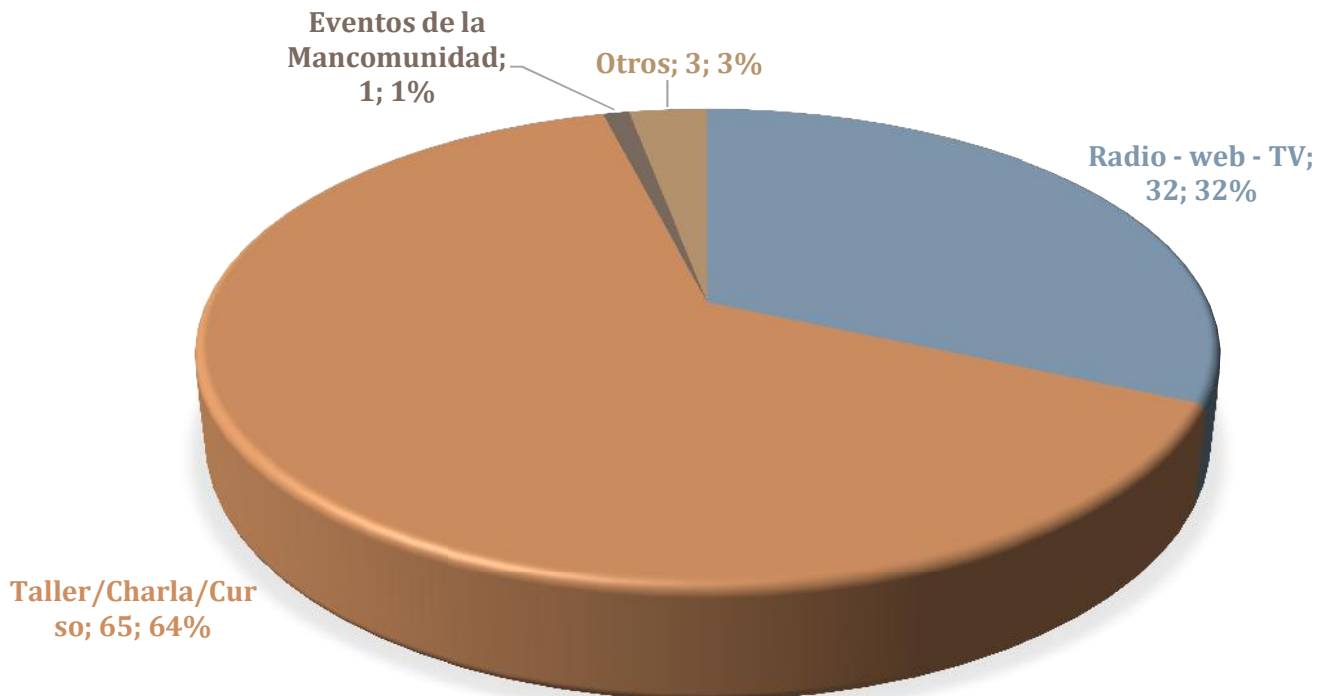
MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC TIERRA DE BARROS-RIO MATACHEL



EXPEDIENTES CMC MÉRIDA - MUNICIPIOS CENTRO Y TIERRA DE BARROS-RIO MATACHEL



ACTUACIONES DE FORMACIÓN-INFORMCIÓN DEL CMC MÉRIDA- MUNICIPIOS CENTRO Y TIERRA DE BARROS-RÍO MATACHEL

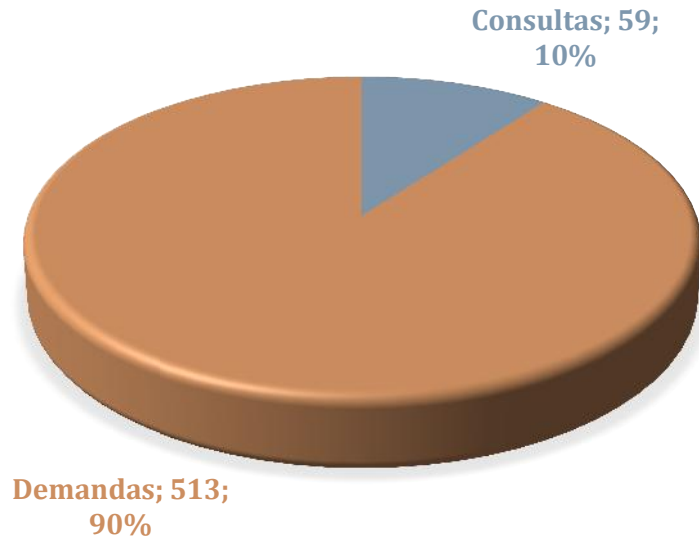


DATOS

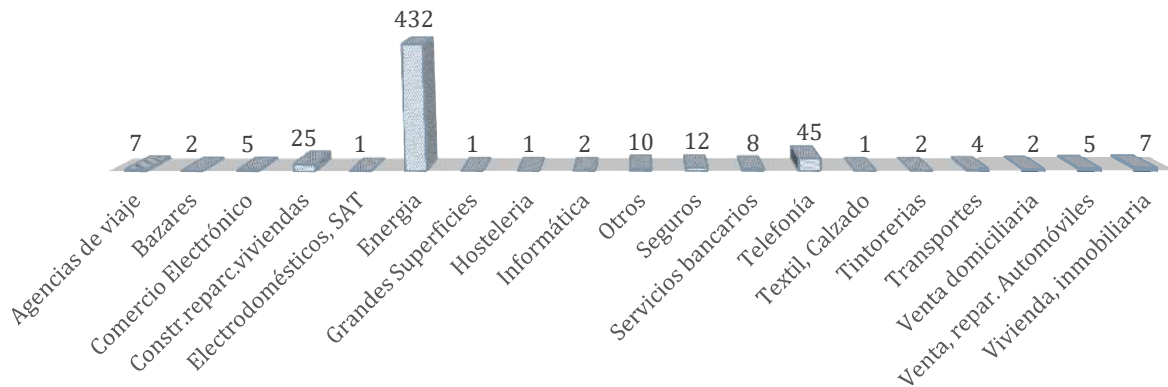
CMC Sierra Suroeste

CMC Comarca de Olivenza

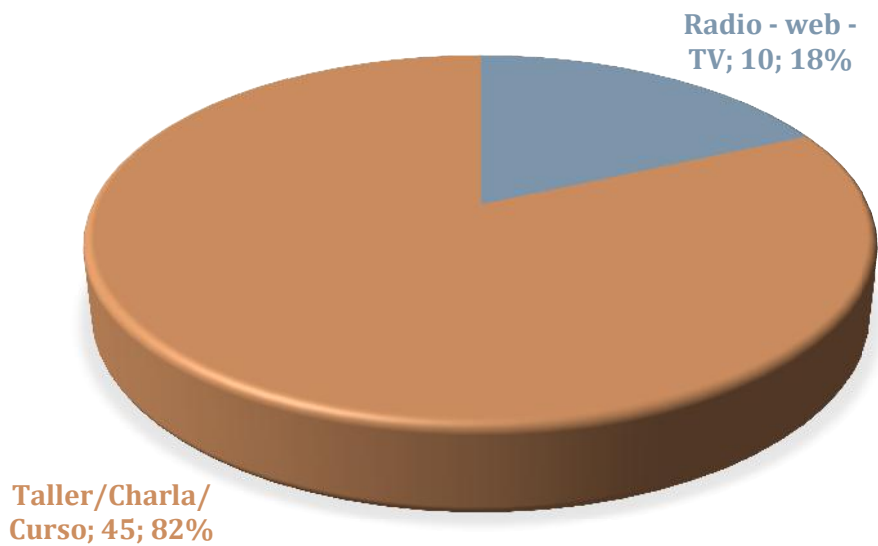
EXPEDIENTES CMC SIERRA SUROESTE



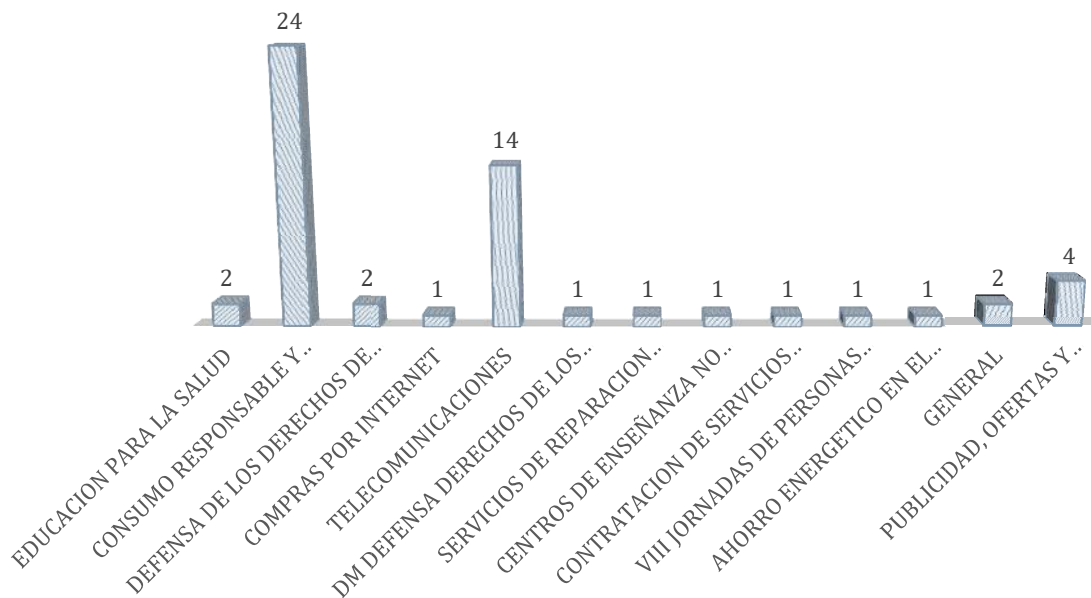
MATERIAS EXPEDIENTES CMC SIERRA SUROESTE



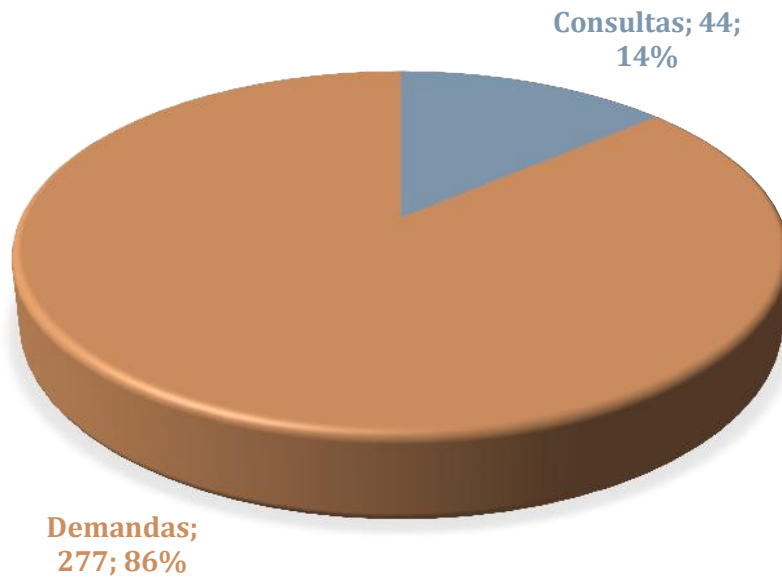
ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC SIERRA SUROESTE



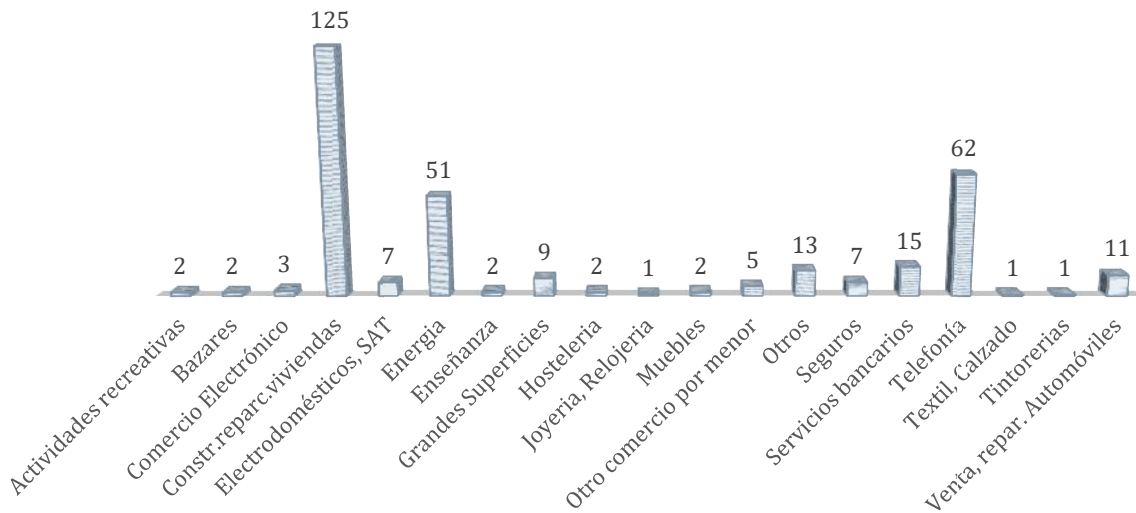
MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC SIERRA SUROESTE



EXPEDIENTES CMC COMARCA DE OLIVENZA

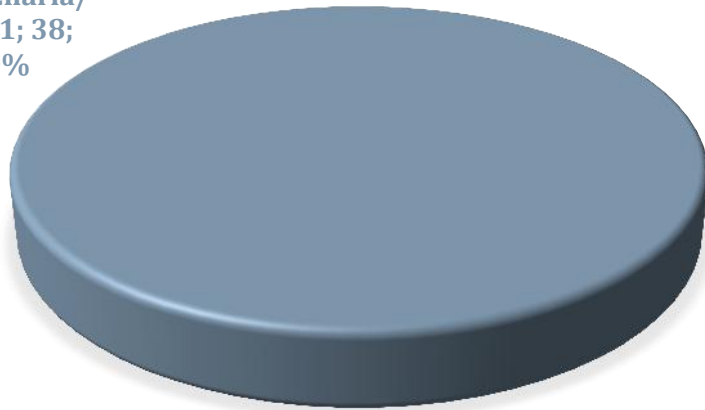


MATERIAS EXPEDIENTES CMC COMARCA DE OLIVENZA

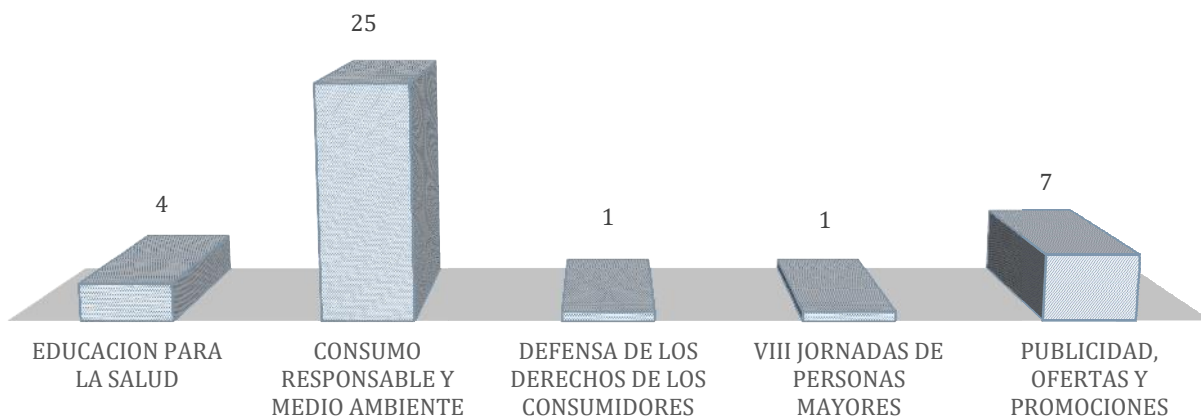


ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN CMC COMARCA DE OLIVENZA

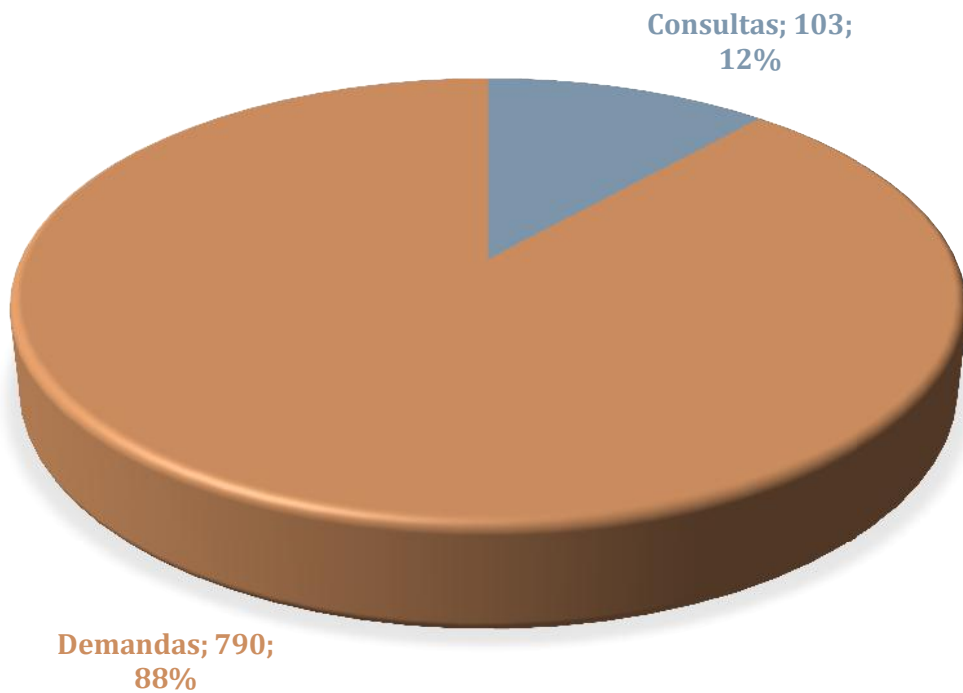
Taller/Charla/
Curso; 1; 38;
100%



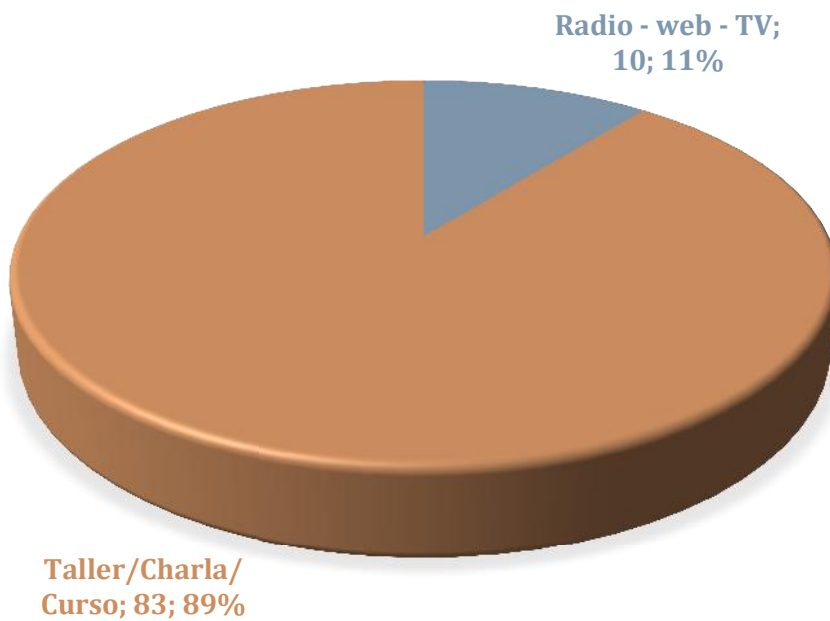
MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC COMARCA DE OLIVENZA



EXPEDIENTES CMC SIERRA SUROESTE Y COMARCA DE OLIVENZA



ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN DEL CMC SIERRA SUROESTE Y COMARCA DE OLIVENZA

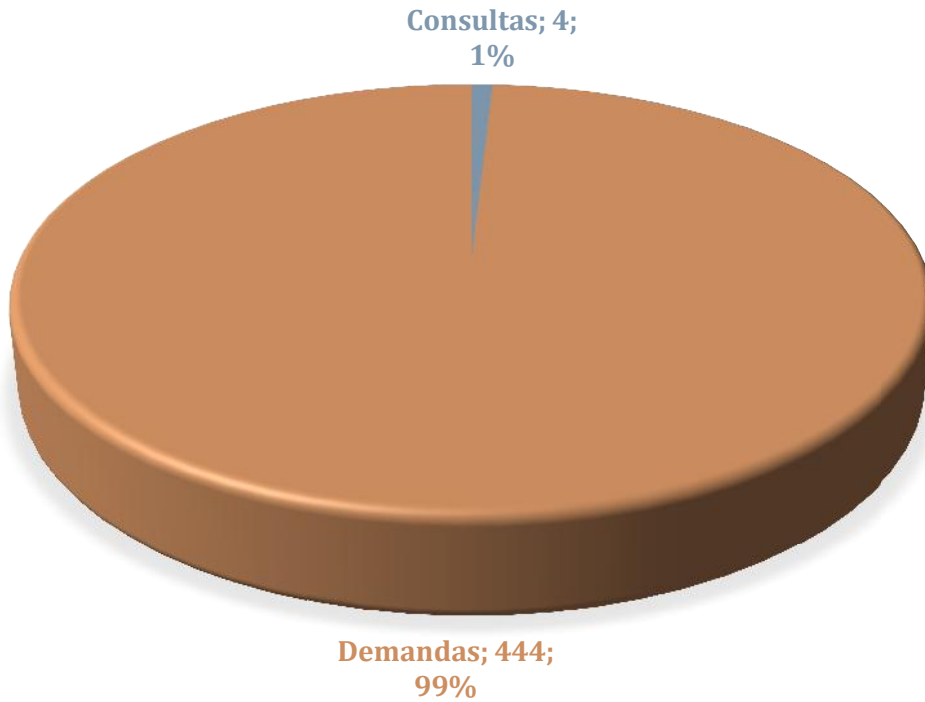


DATOS

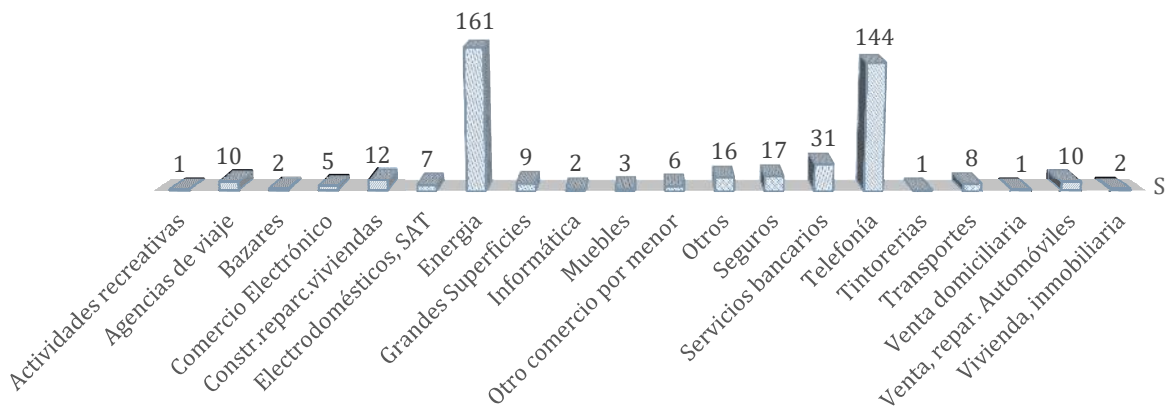
CMC Vegas Bajas

**CMC Servicios Social de Base Zona
de Barros**

EXPEDIENTES CMC VEGAS BAJAS



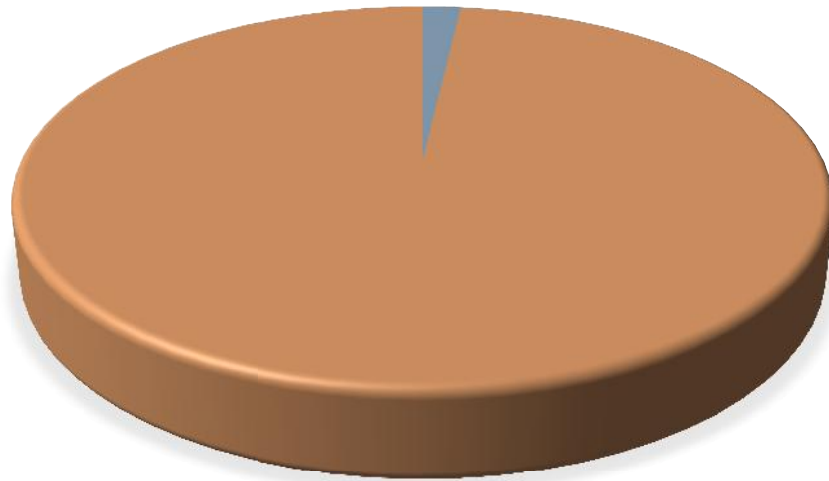
MATERIAS EXPEDIENTES CMC VEGAS BAJAS



EXPEDIENTES CMC SERVICIOS SOCIAL DE BASE ZONA DE BARROS

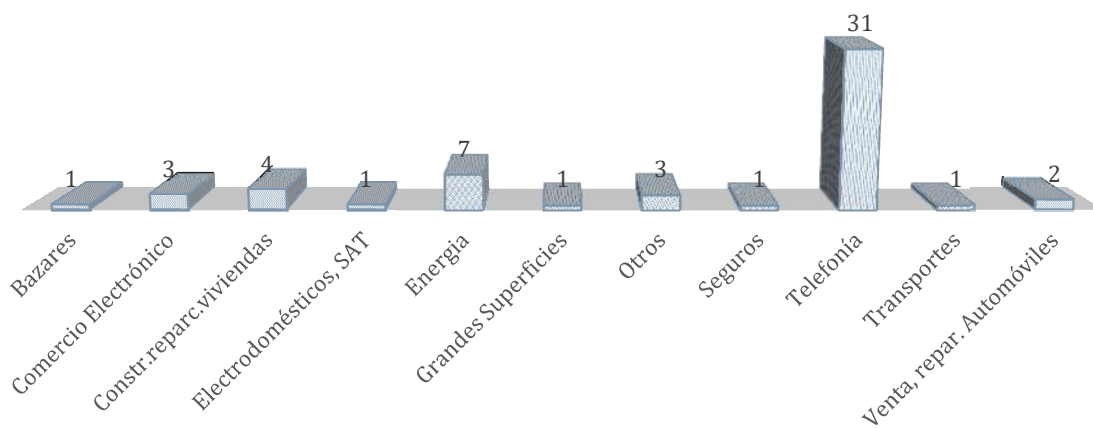
Consultas; 1;

2%

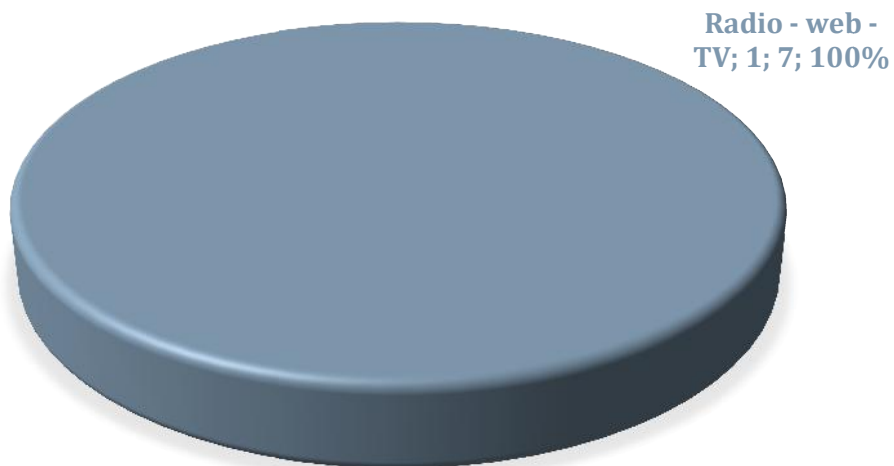


Demandas; 54;
98%

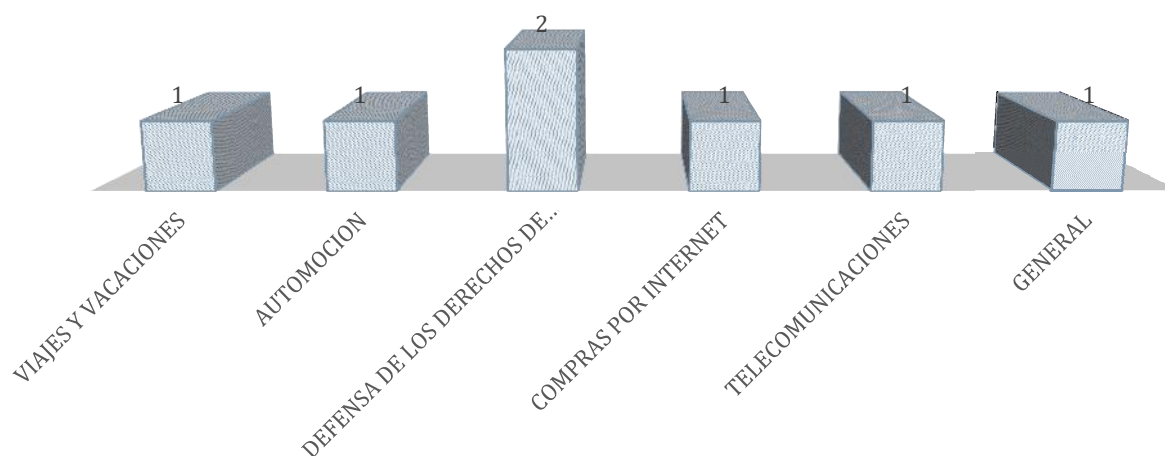
MATERIAS EXPEDIENTES CMC SERVICIOS SOCIAL DE BASE ZONA DE BARROS



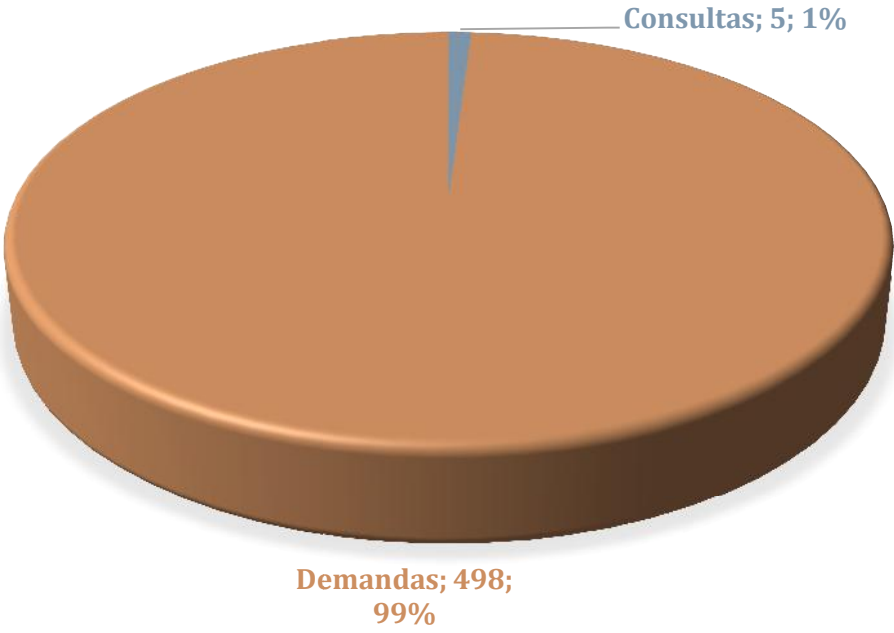
ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN CMC SERVICIOS SOCIAL DE BASE ZONA DE BARROS



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION- INFORMACION CMC SERVICIOS SOCIAL DE BASE ZONA DE BARROS



**EXPEDIENTES CMC VEGAS BAJAS Y CMC SS BASE
ZONA DE BARROS**

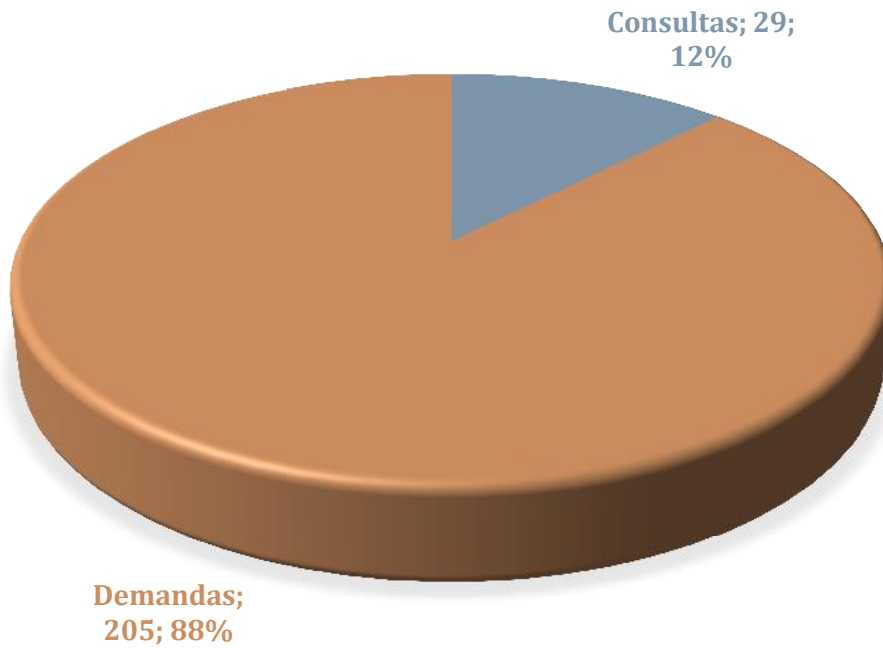


DATOS

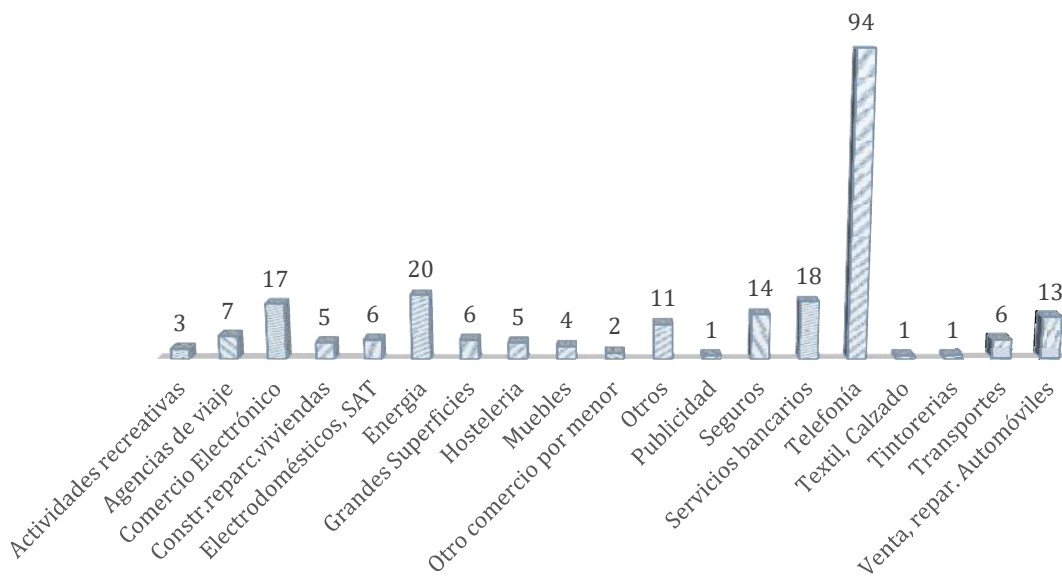
CMC La Serena-Vegas Altas

CMC Municipios Zona Centro

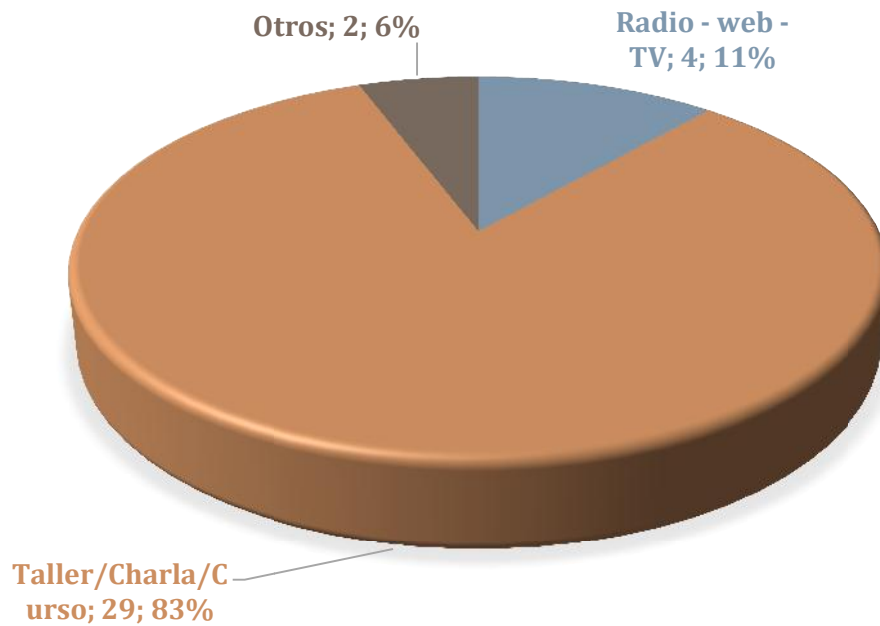
EXPEDIENTES CMC LA SERENA-VEGAS ALTAS



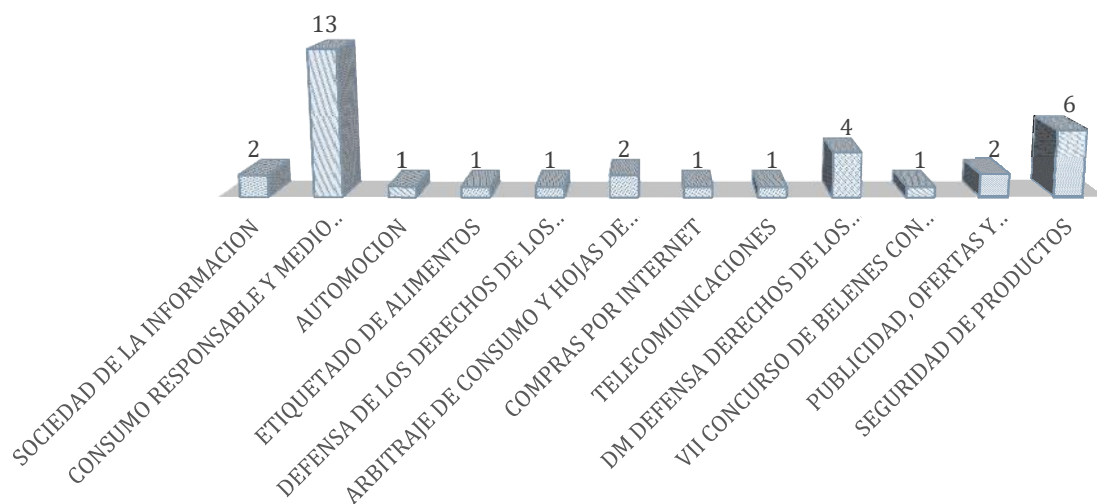
MATERIAS EXPEDIENTES CMC LA SERENA-VEGAS ALTAS



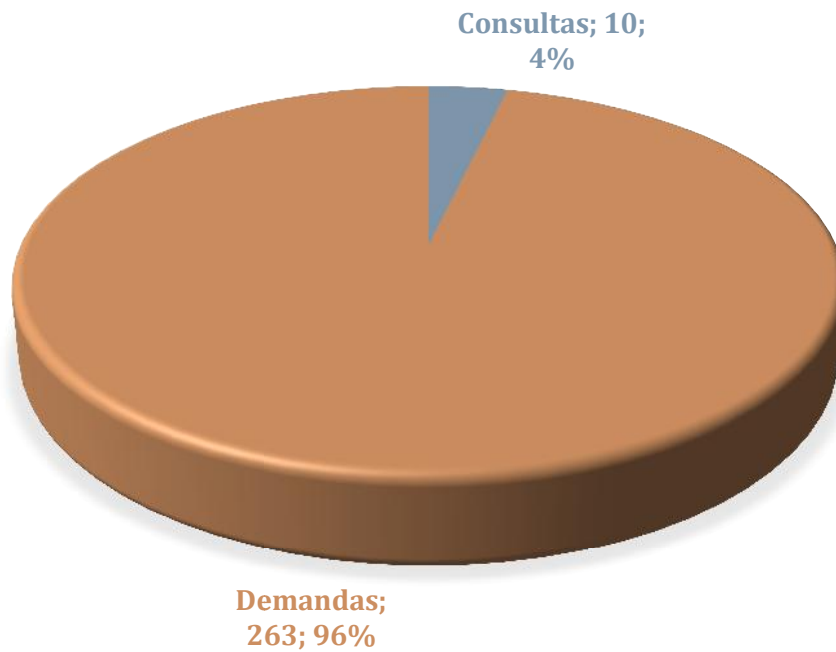
ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC LA SERENA VEGAS ALTAS



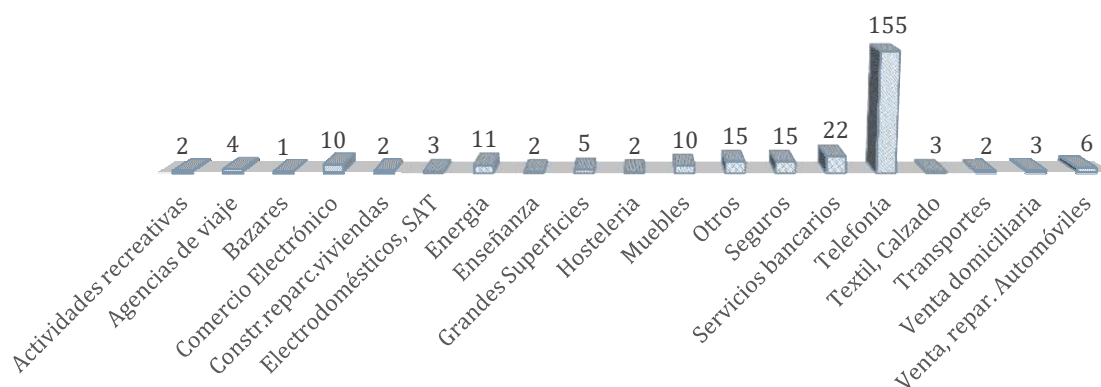
MATERIAS ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC LA SERENA VEGAS ALTAS



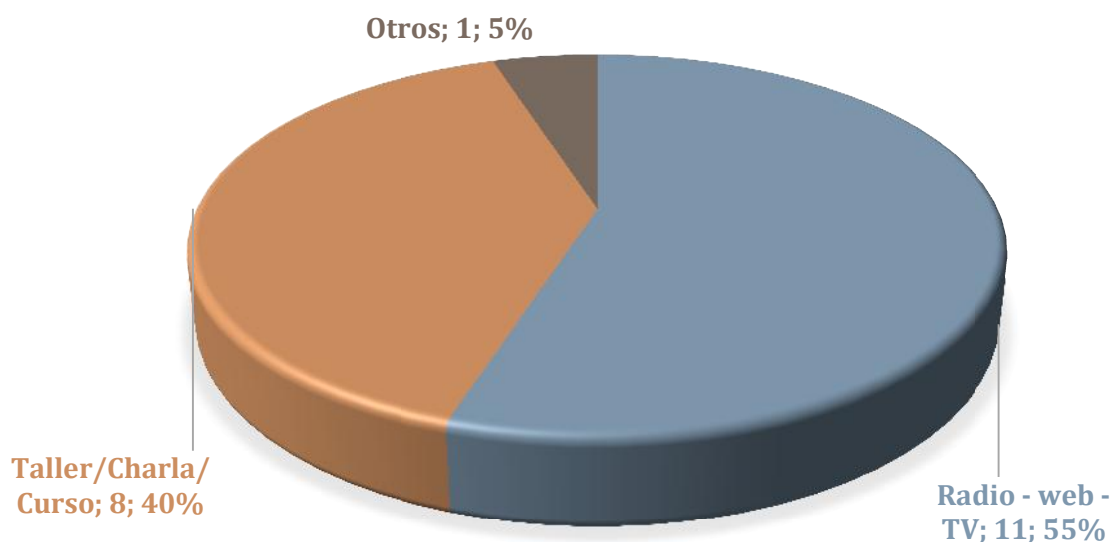
EXPEDIENTES CMC MUNICIPIOS ZONA CENTRO



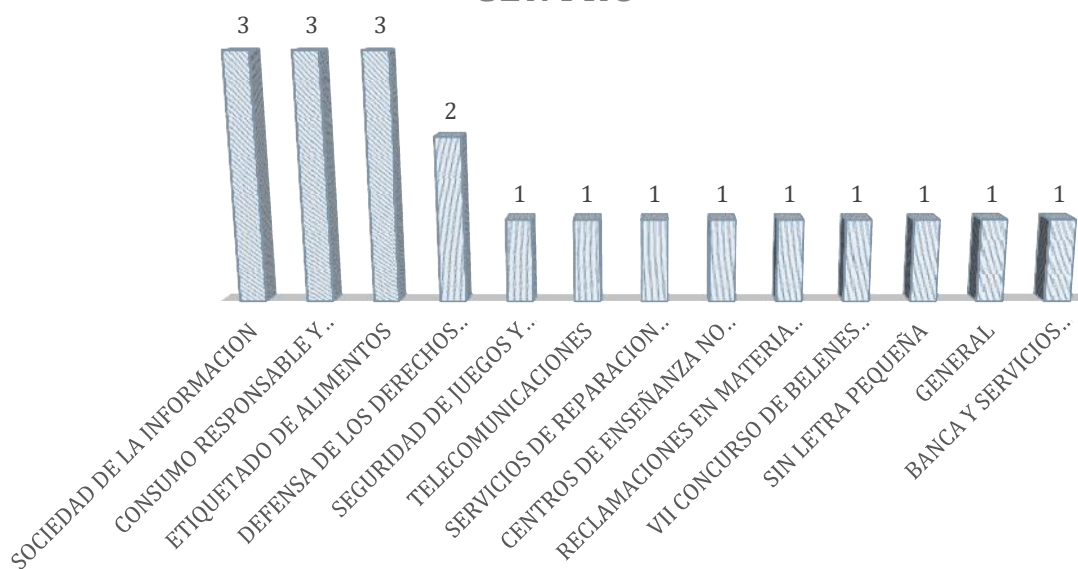
MATERIAS EXPEDIENTES CMC MUNICIPIOS ZONA CENTRO



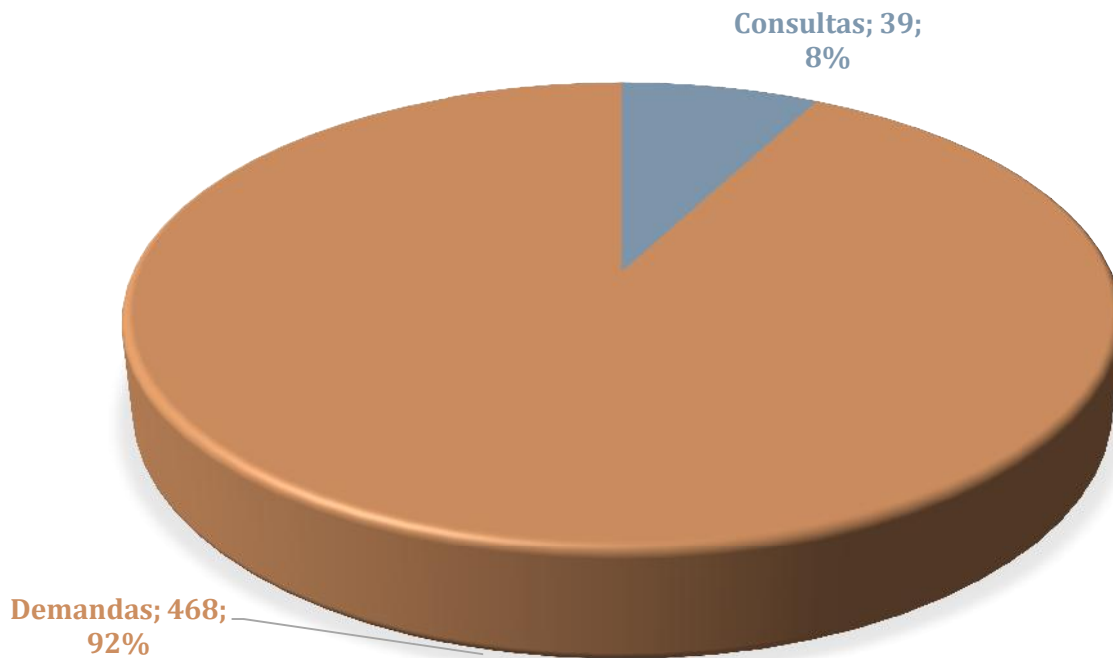
ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN CMC MUNICIPIOS ZONA CENTRO



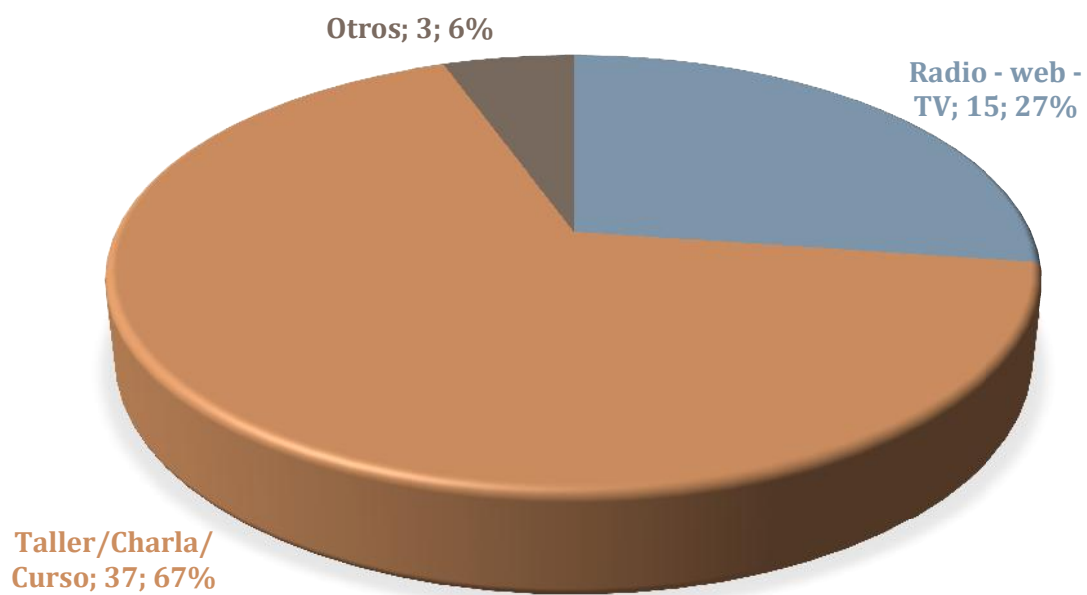
MATERIAS ACTUACIONES FORMACION- INFORMACION CMC MUNICIPIOS ZONA CENTRO



EXPEDIENTES CMC LA SERENA-VEGAS ALTAS Y MUNICIPIOS ZONA CENTRO



ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN CMC LA SERENA-VEGAS ALTAS Y MUNICIPIOS ZONA CENTRO

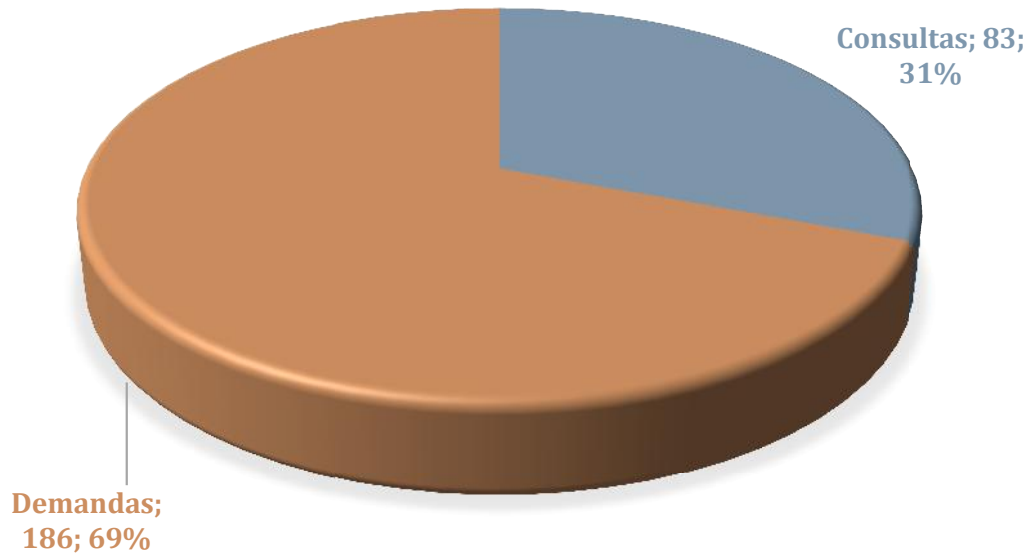


DATOS

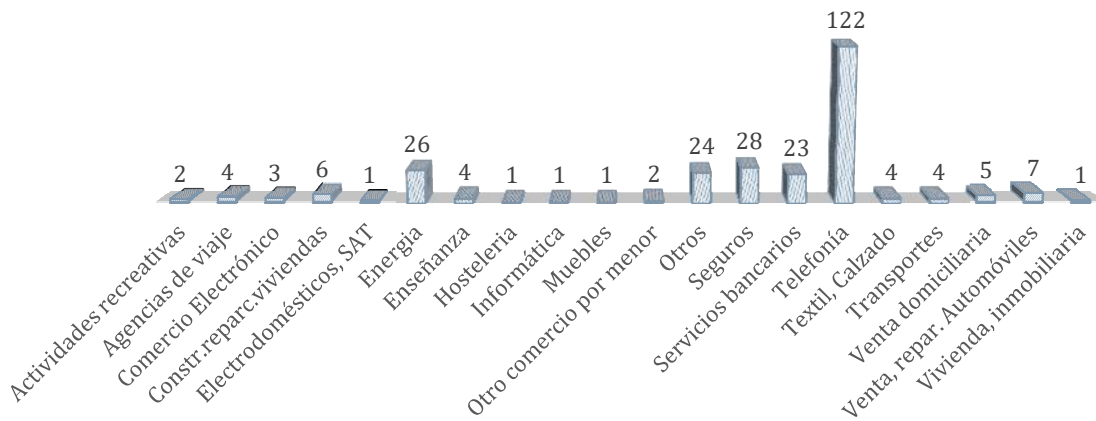
CMC Tentudía

CMC Campiña Sur

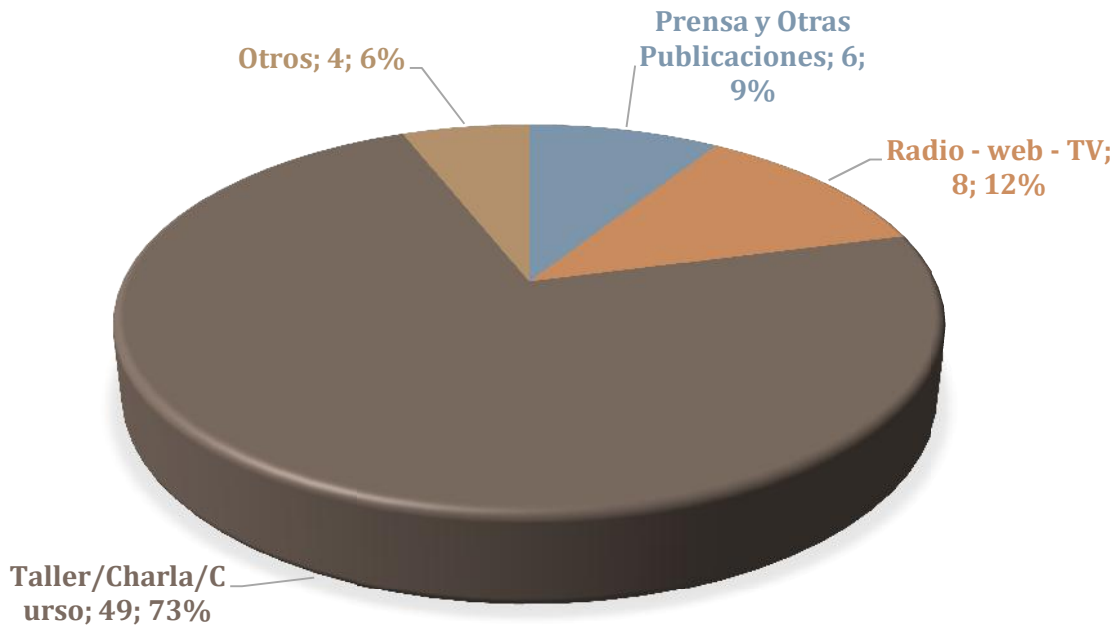
EXPEDIENTES CMC TENTUDIA



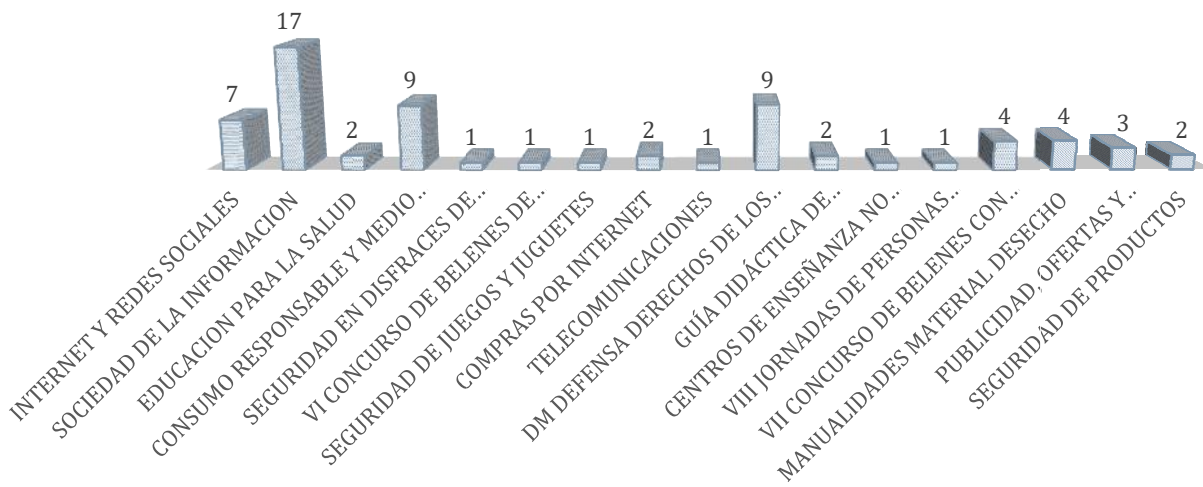
MATERIAS EXPEDIENTES CMC TENTUDIA



ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC TENTUDIA



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION- INFORMACION CMC TENTUDIA

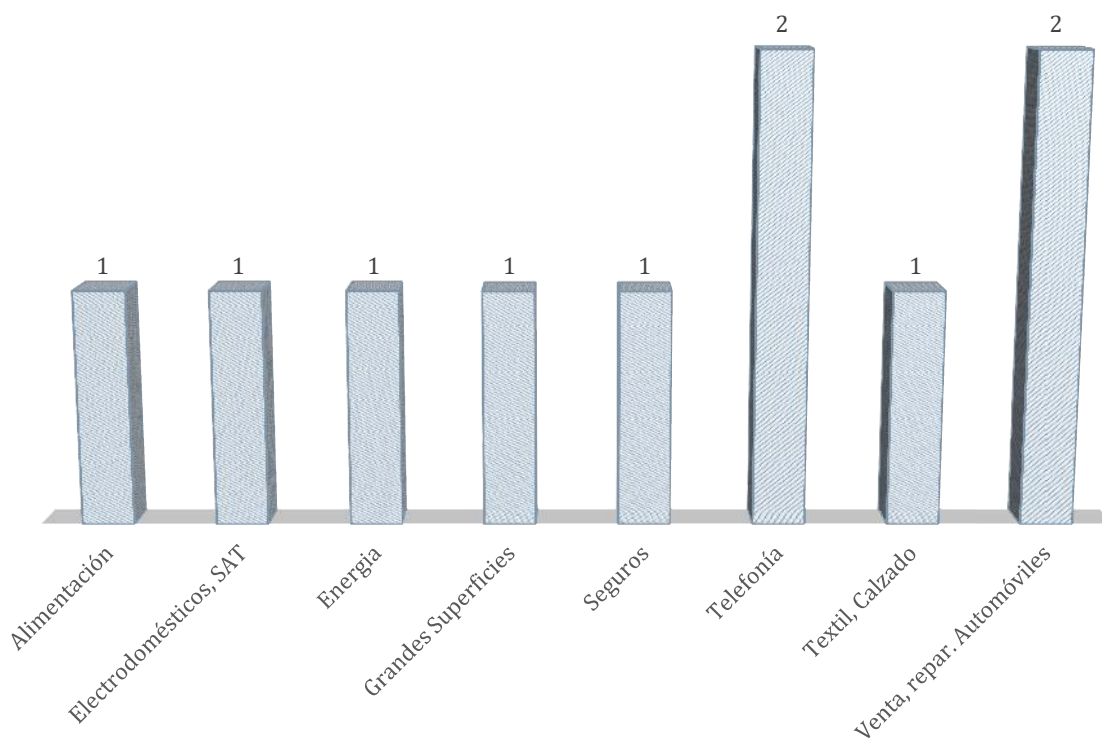


EXPEDIENTES CAMPIÑA SUR

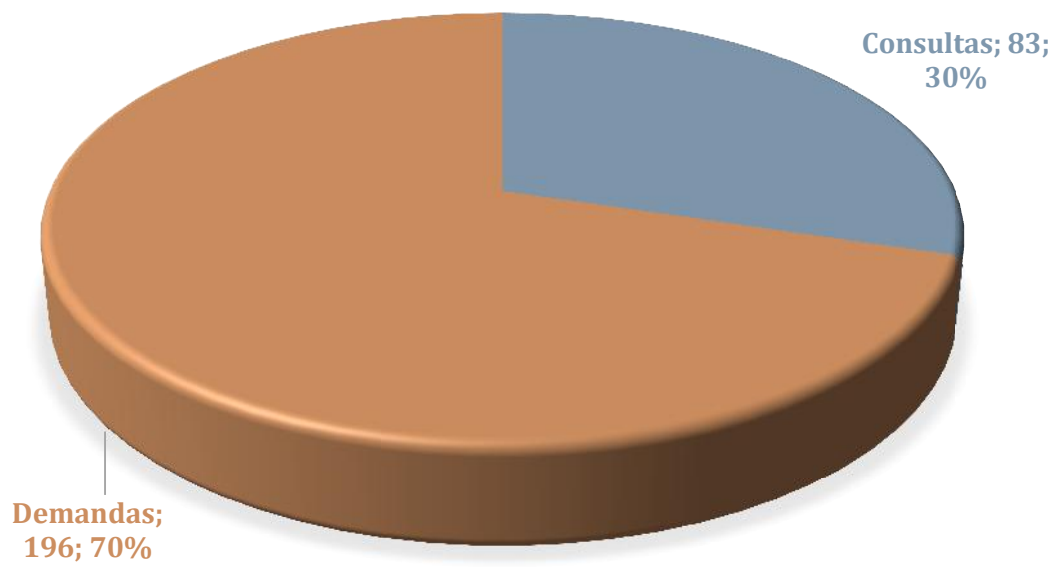
Consultas; 0;
0%



MATERIAS EXPEDIENTES CMC CAMPIÑA SUR



EXPEDIENTES CMC TENTUDÍA Y CAMPIÑA SUR

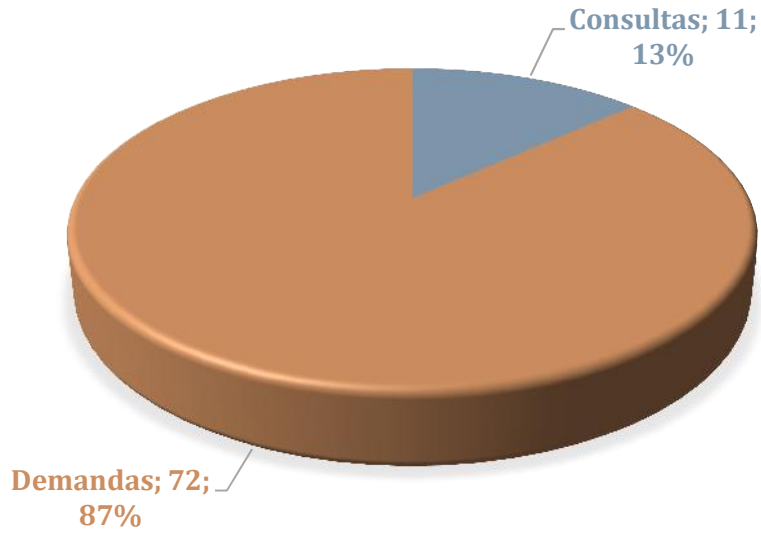


DATOS

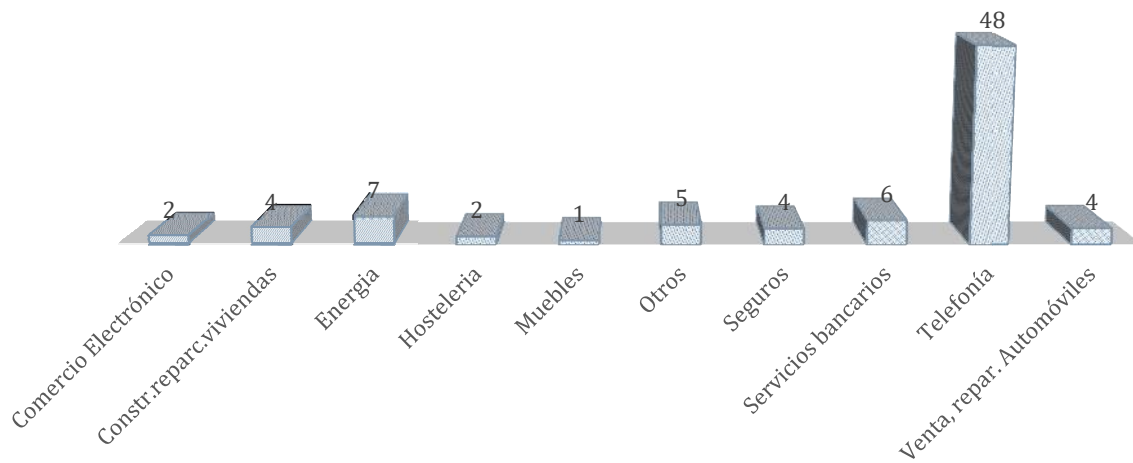
CMC Villuercas-Ibores-Jara

CMC Comarca de Trujillo

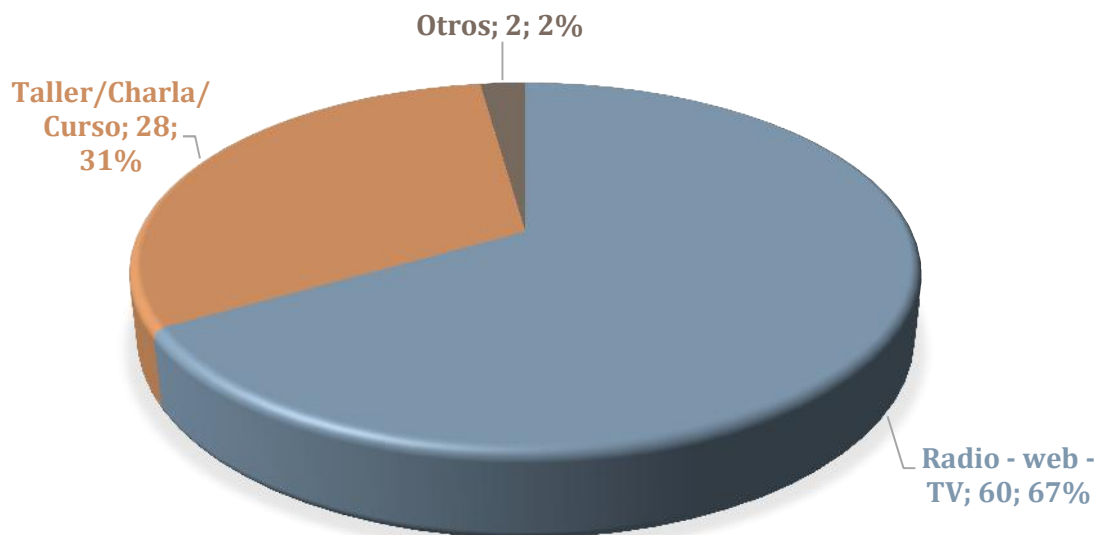
EXPEDIENTES CMC VILLUERCAS-IBORES-JARA



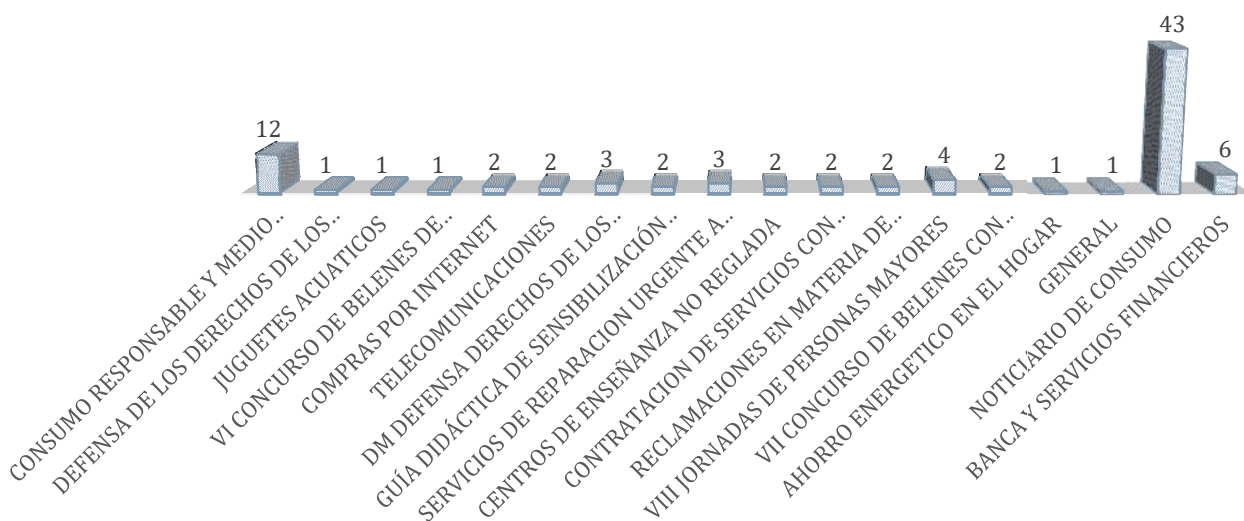
MATERIAS EXPEDIENTES VILLUERCAS-IBORES-JARA



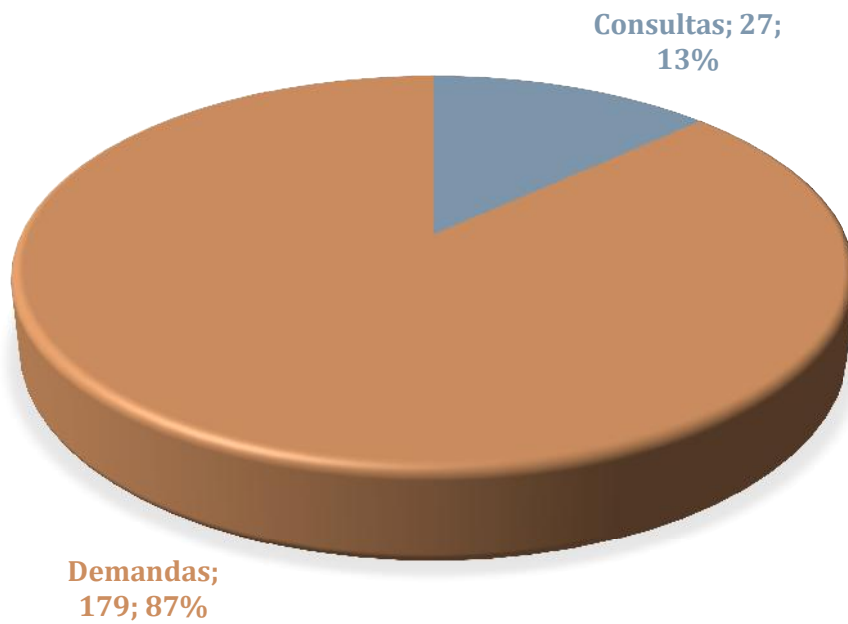
ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACION CMC VILLUERCAS-IBORES-JARA



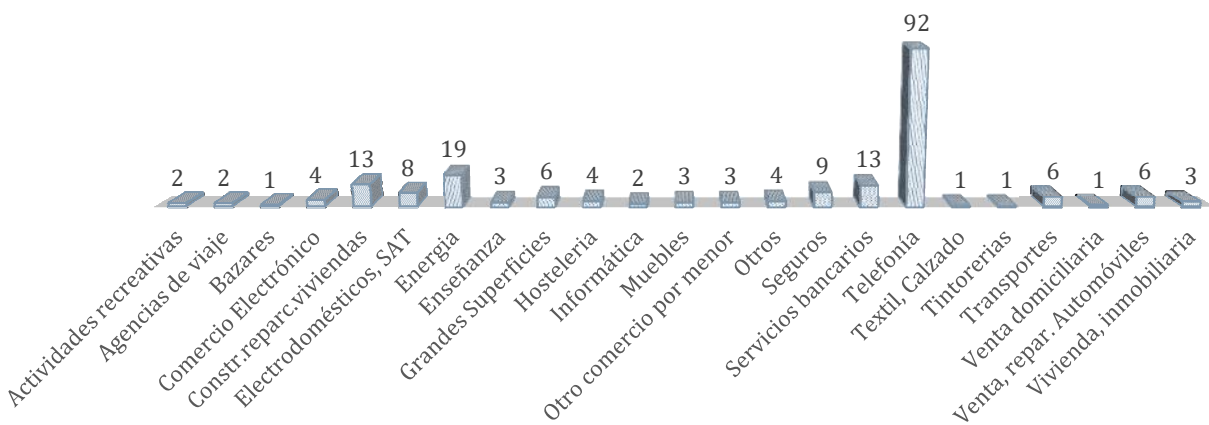
MATERIAS ACTUACIONES FORMACION- INFORMACION CMC VILLUERCAS-IBORES-JARA



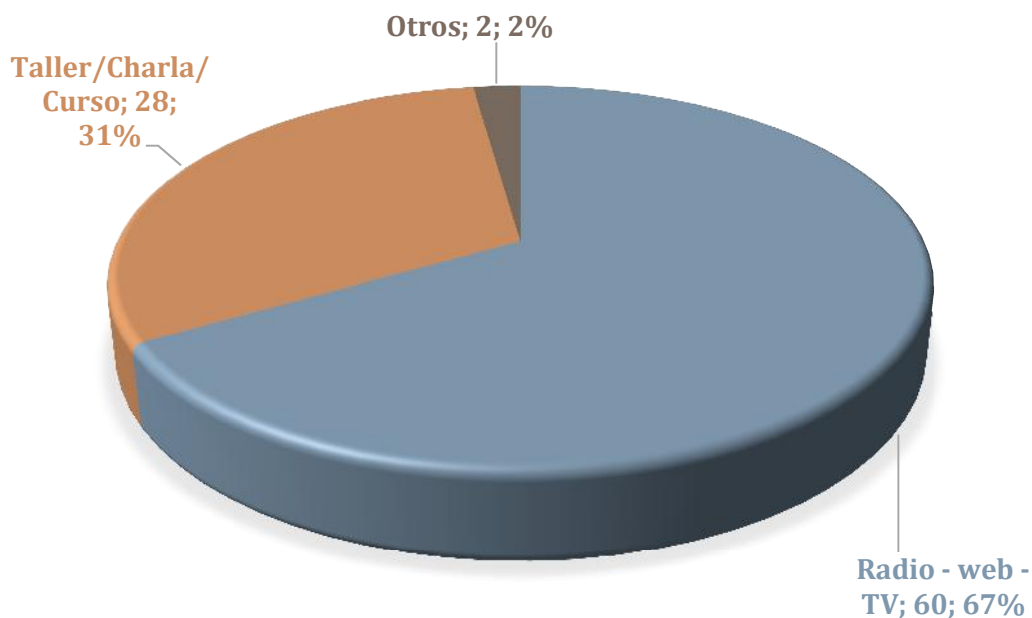
EXPEDIENTES COMARCA DE TRUJILLO



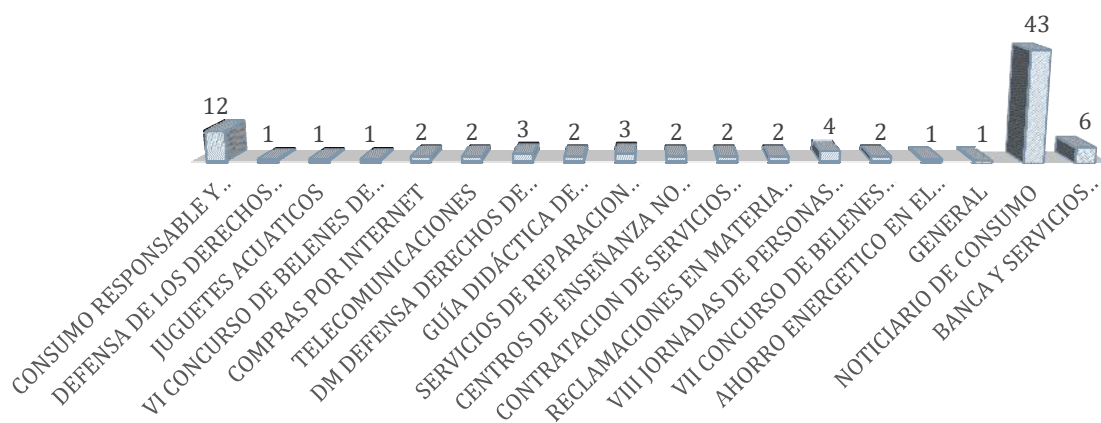
MATERIAS EXPEDIENTES CMC COMARCA DE TRUJILLO



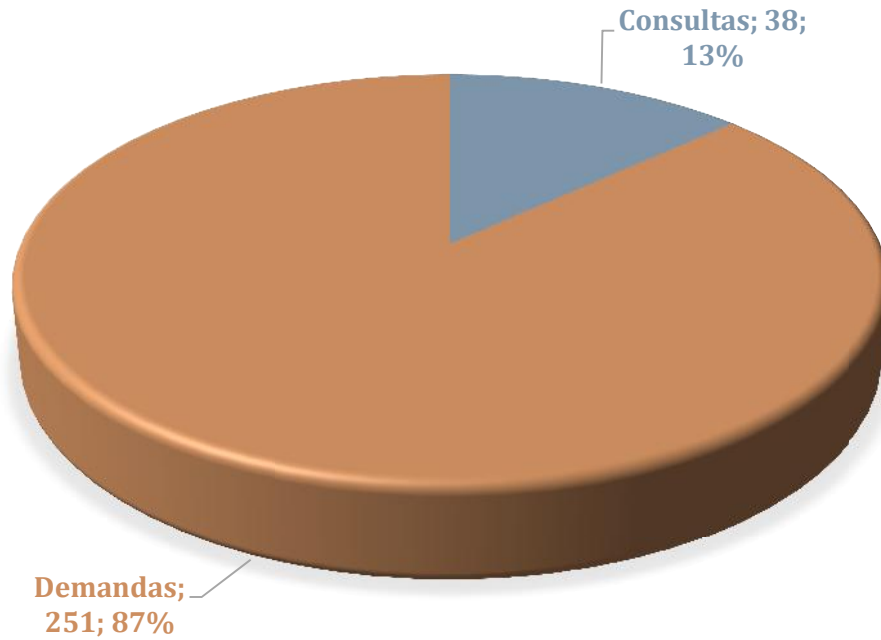
ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACION CMC VILLUERCAS-IBORES-JARA



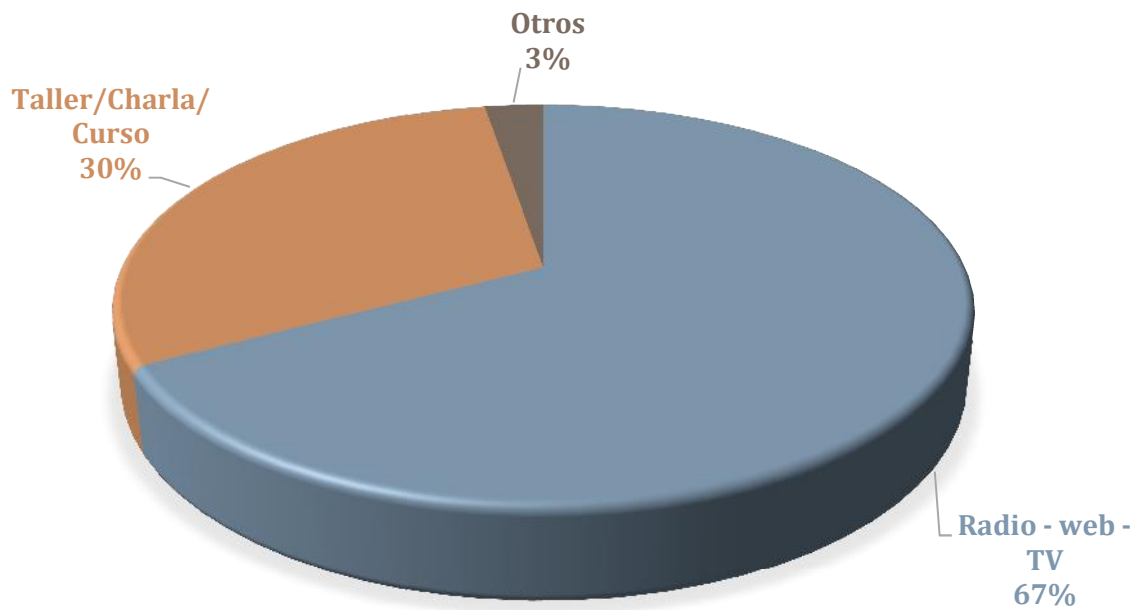
MATERIAS ACTUACIONES FORMACION- INFORMACION CMC VILLUERCAS-IBORES- JARA



EXPEDIENTES CMC V-I-J Y COMARCA DE TRUJILLO



ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN CMC V-I-J Y COMARCA DE TRUJILLO

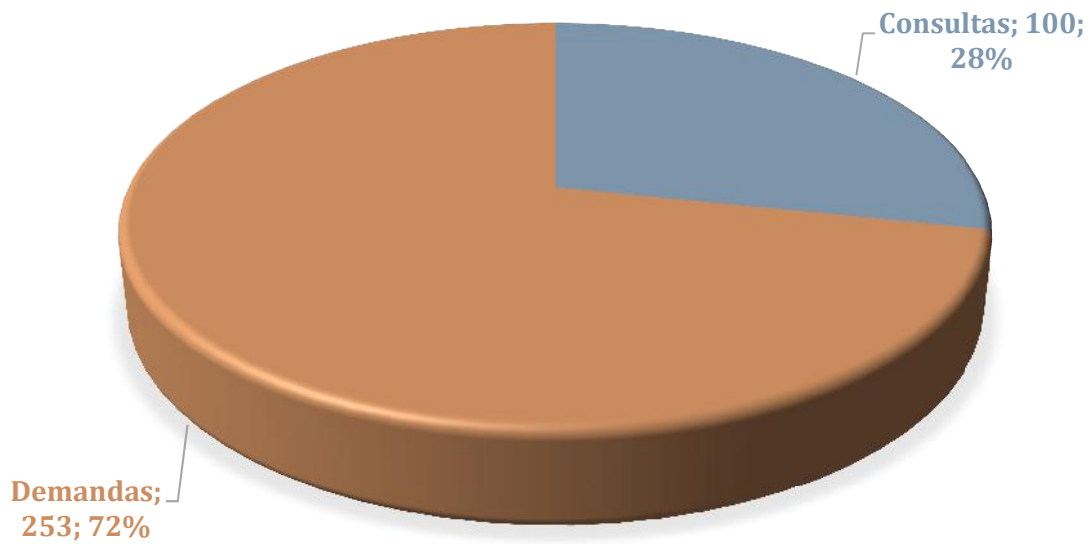


DATOS

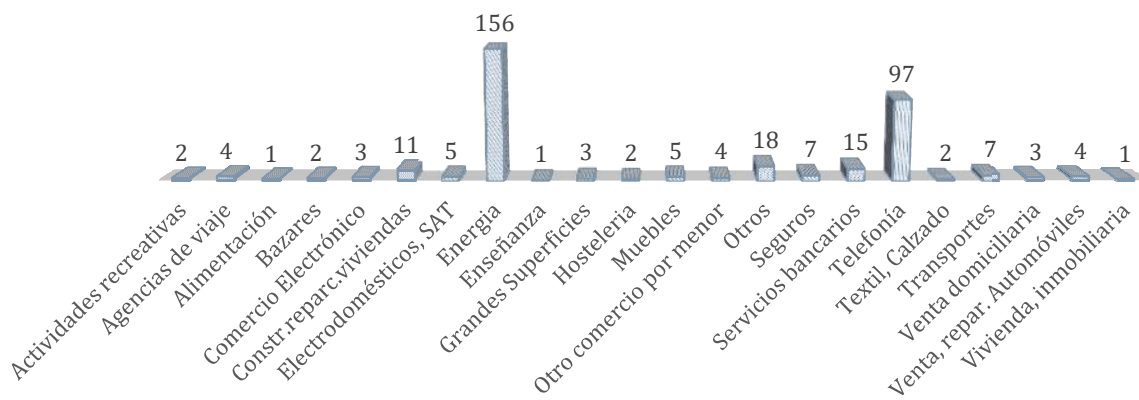
CMC Tajo Salor

CMC Sierra de Montánchez

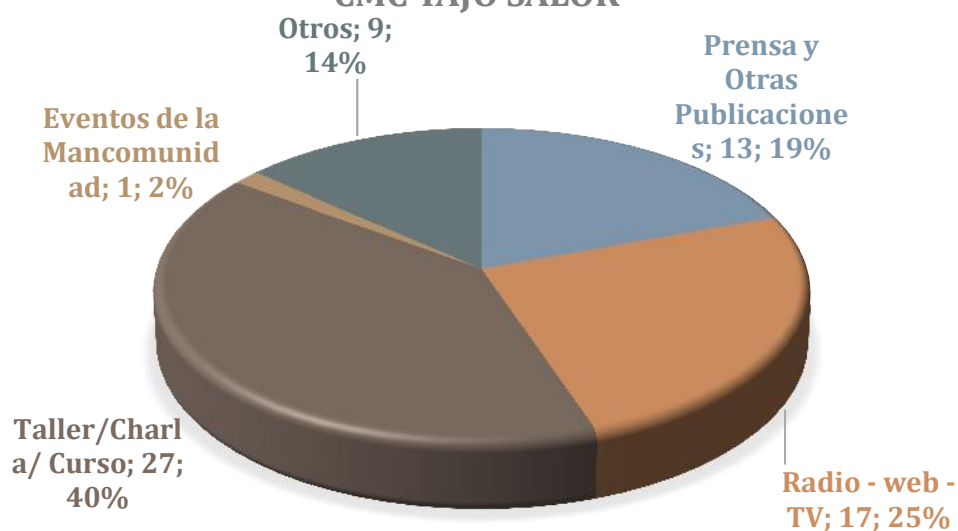
EXPEDIENTES CMC TAJO SALOR



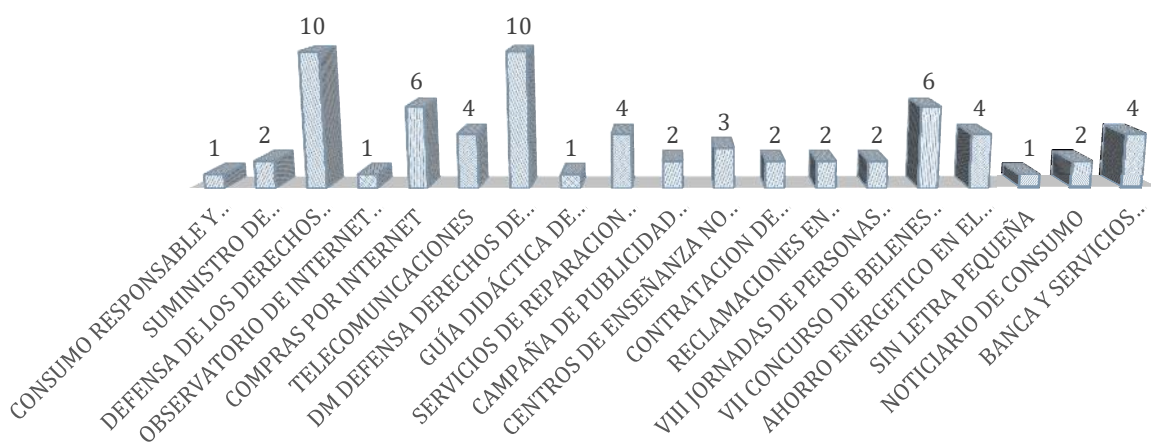
MATERIAS EXPEDIENTES CMC TAJO SALOR



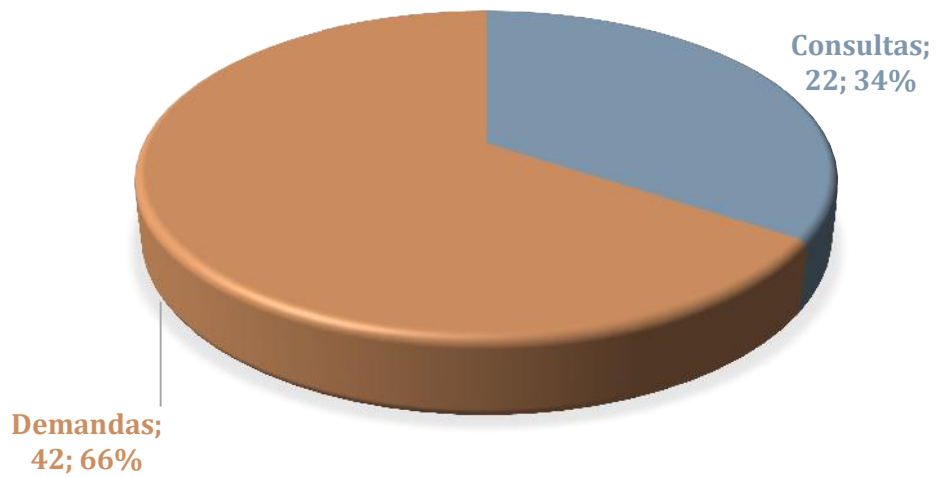
ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN CMC TAJO SALOR



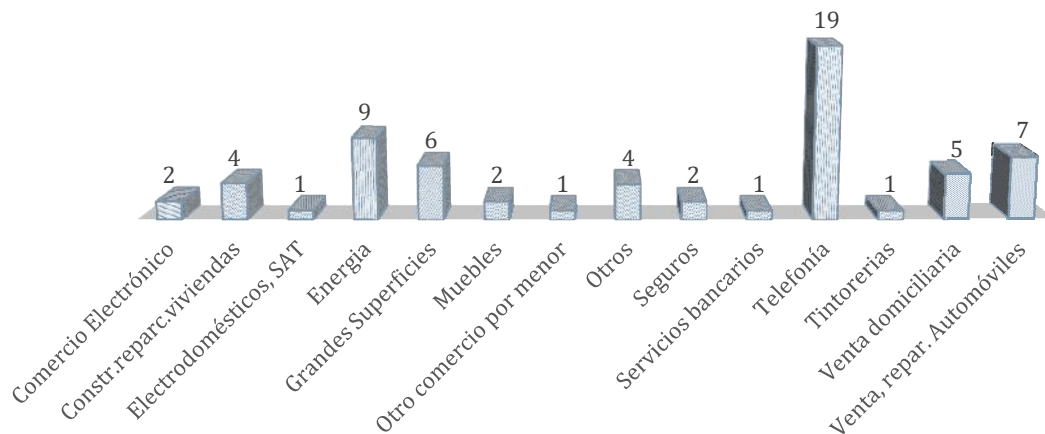
MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN- INFORMACIÓN CMC TAJO SALOR



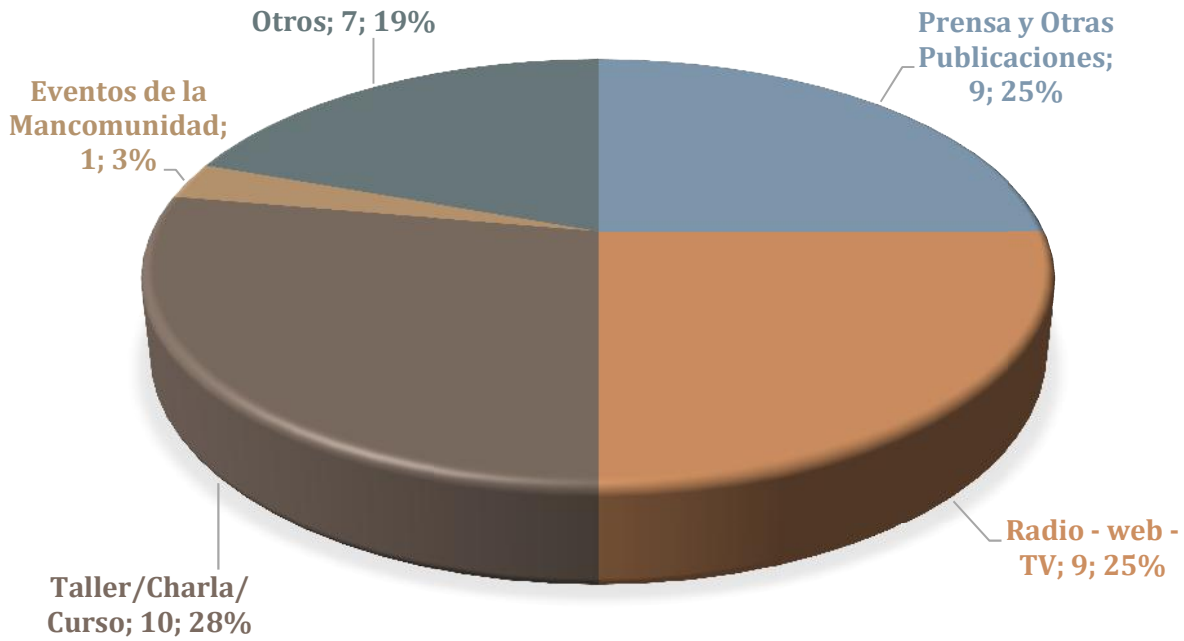
EXPEDIENTES CMC SIERRA DE MONTANCHEZ



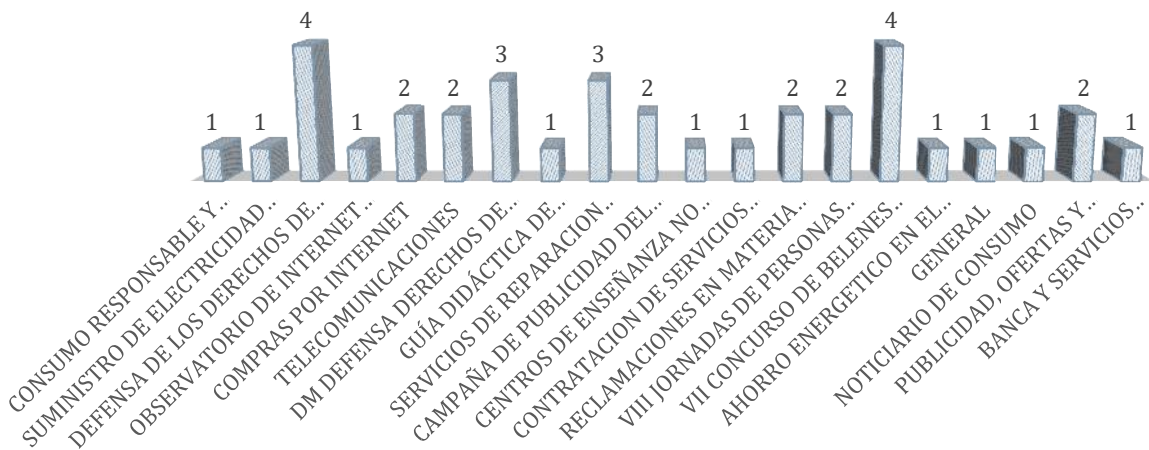
MATERIAS EXPEDIENTES CMC SIERRA DE MONTANCHEZ



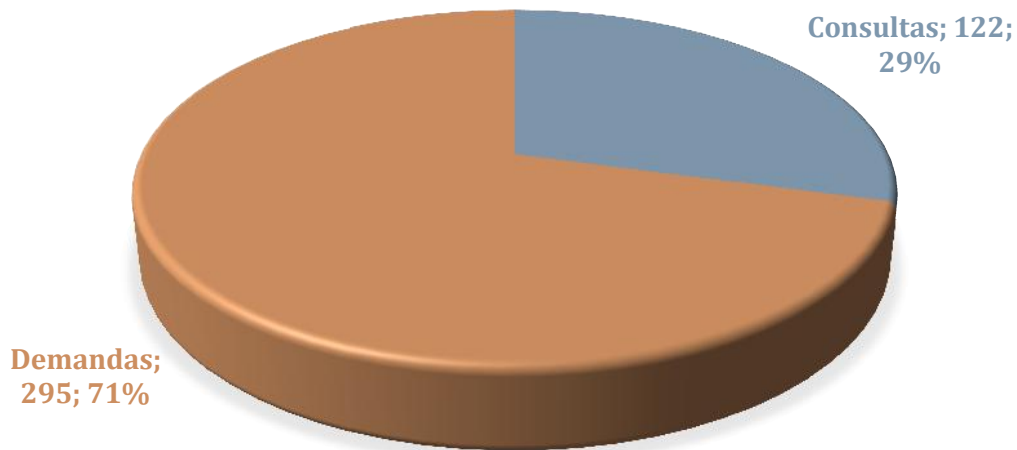
ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC SIERRA DE MONTANCHEZ



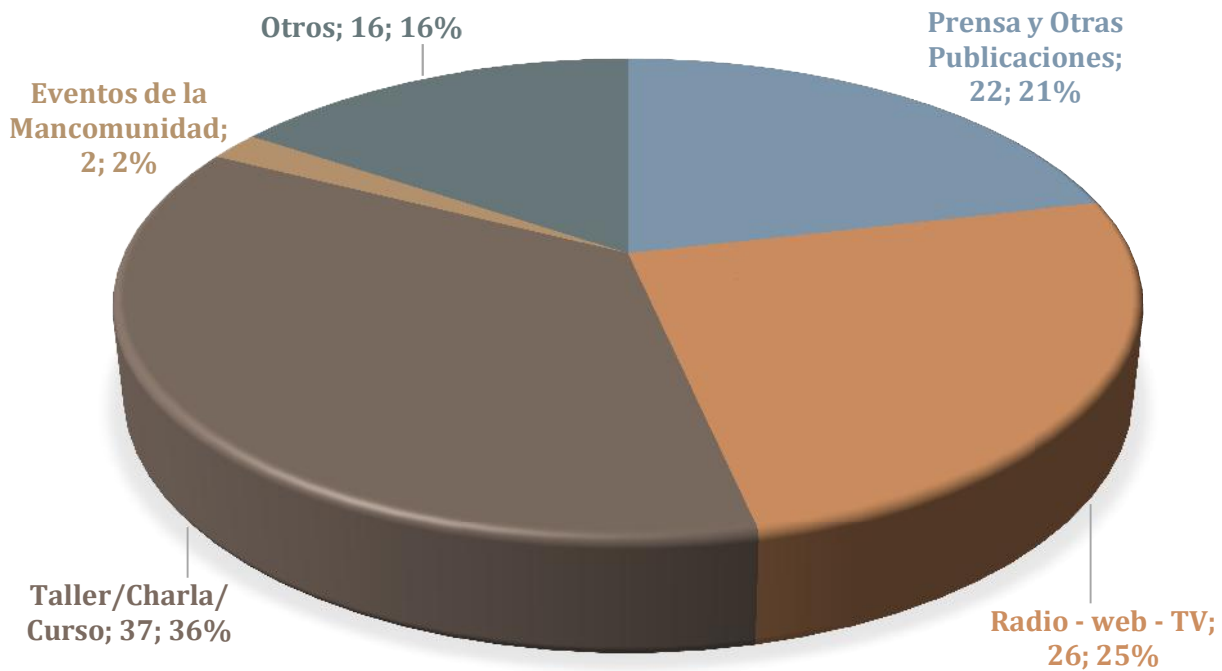
MATERIAS ACTUACIONES FORMACION- INFORMACION CMC SIERRA DE MONTANCHEZ



EXPEDIENTES CMC TAJO SALOR Y SIERRA DE MONTÁNCHEZ



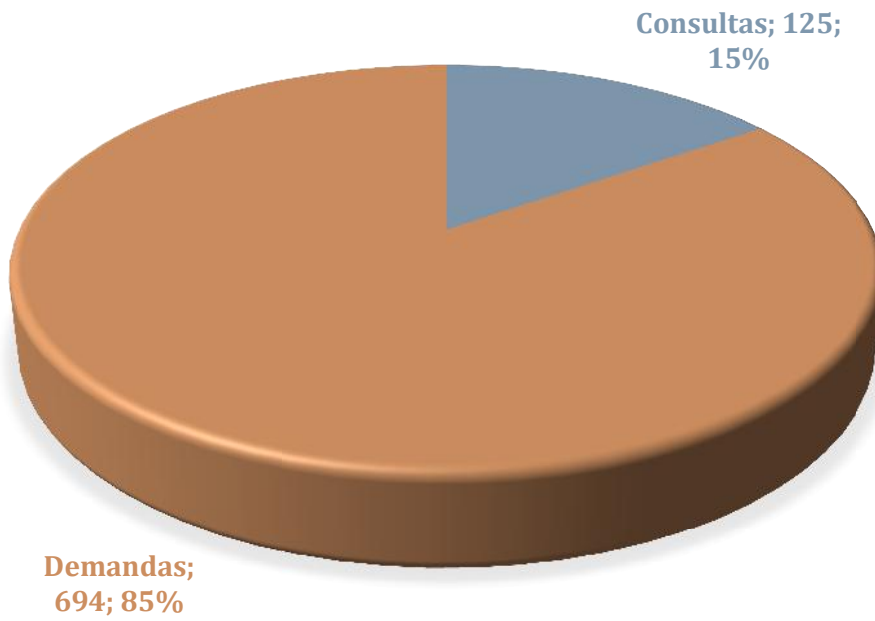
ACTUACIONES DE FORMACIÓN-INFORMACIÓN CMC TAJO SALOR Y SIERRA DE MONTÁNCHEZ



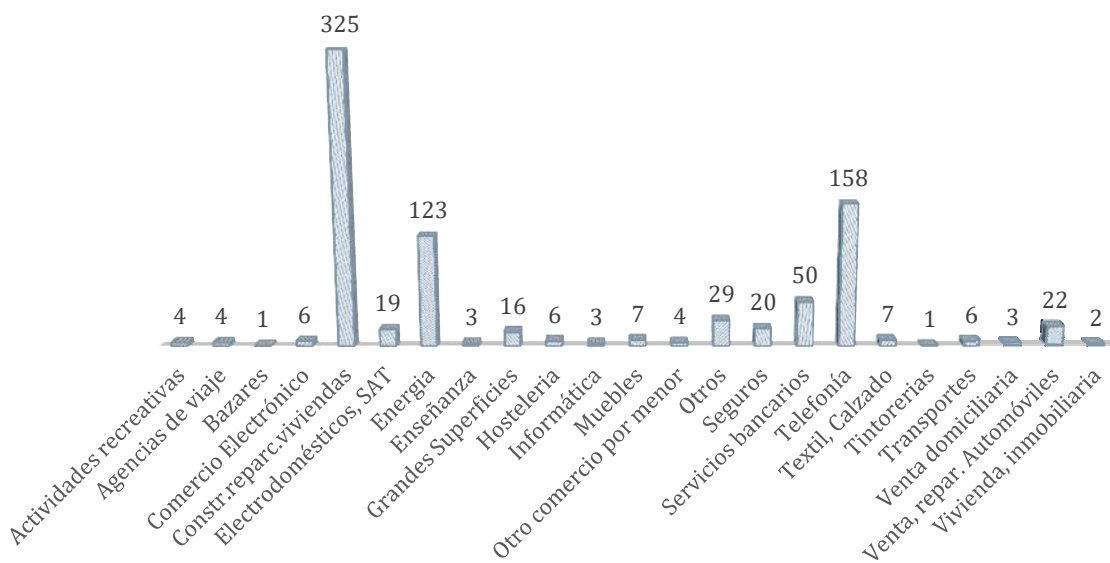
DATOS

CMC Valle del Alagón

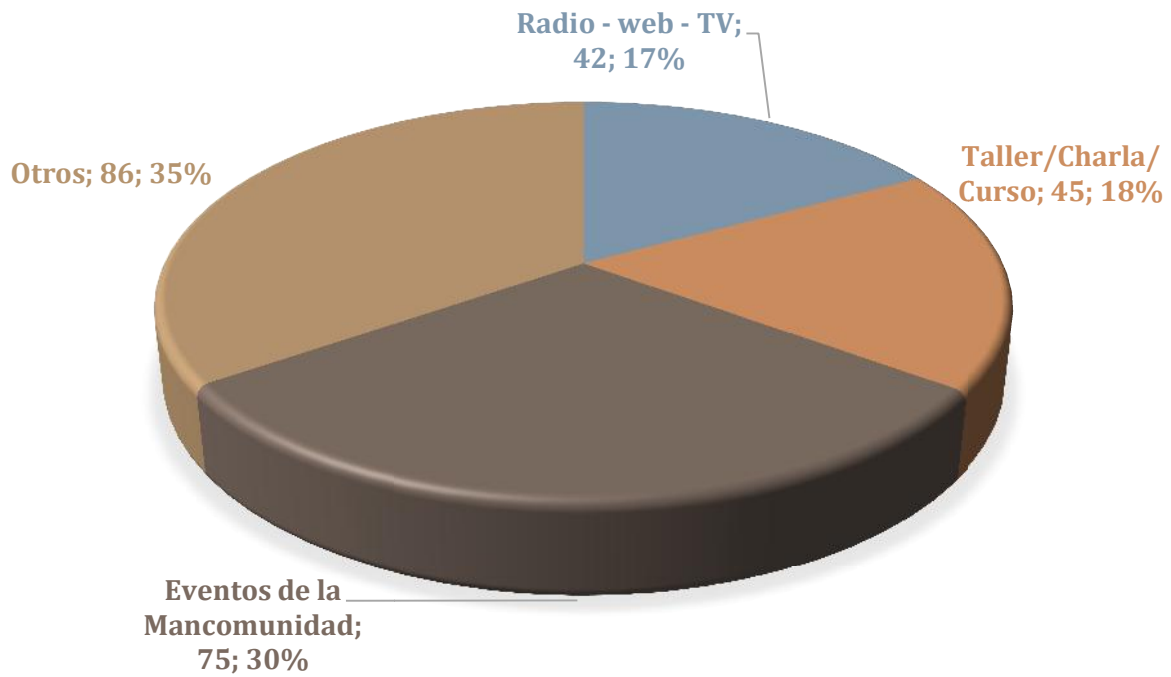
EXPEDIENTES CMC VALLE DEL ALAGON



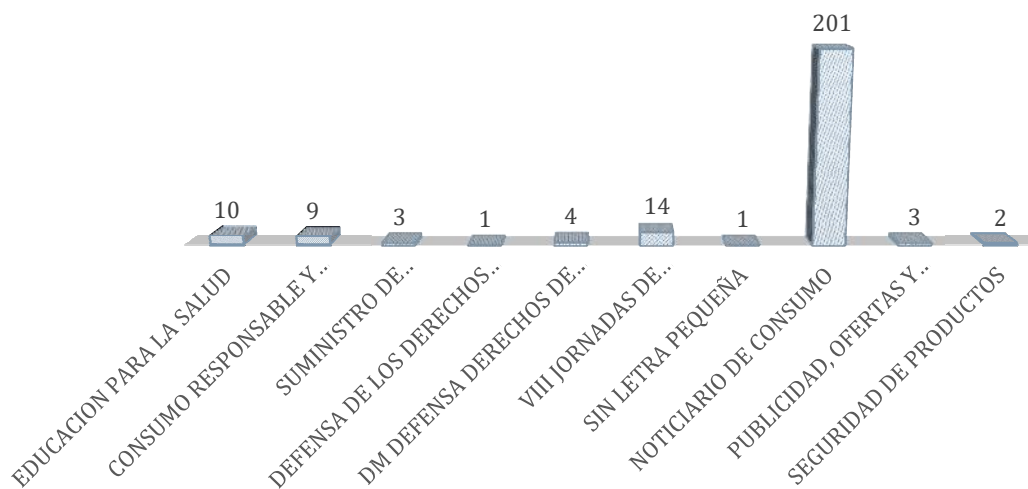
MATERIAS EXPEDIENTES CMC VALLE DEL ALAGON



ACTUACIONES FORMACIÓN - INFORMACIÓN CMC VALLE DEL ALAGON



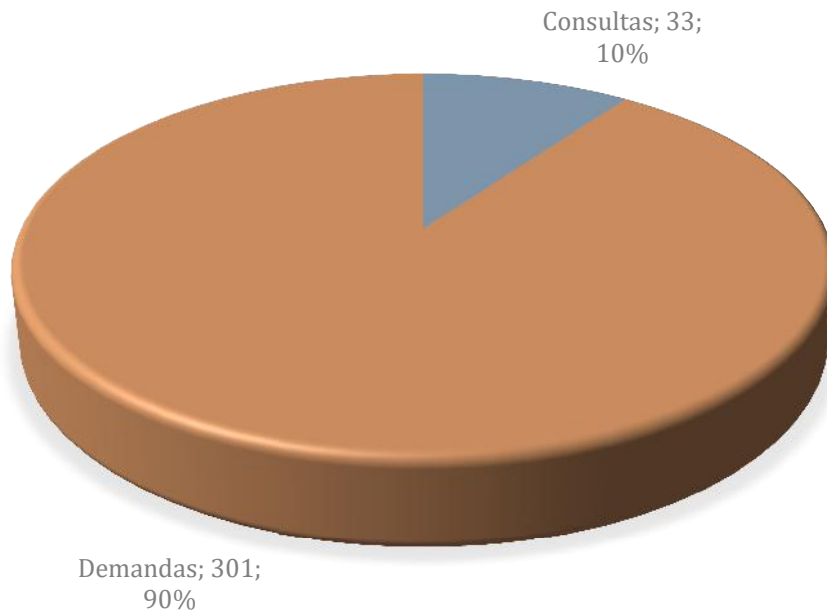
MATERIAS FORMACION-INFORMACION CMC VALLE DEL ALAGON



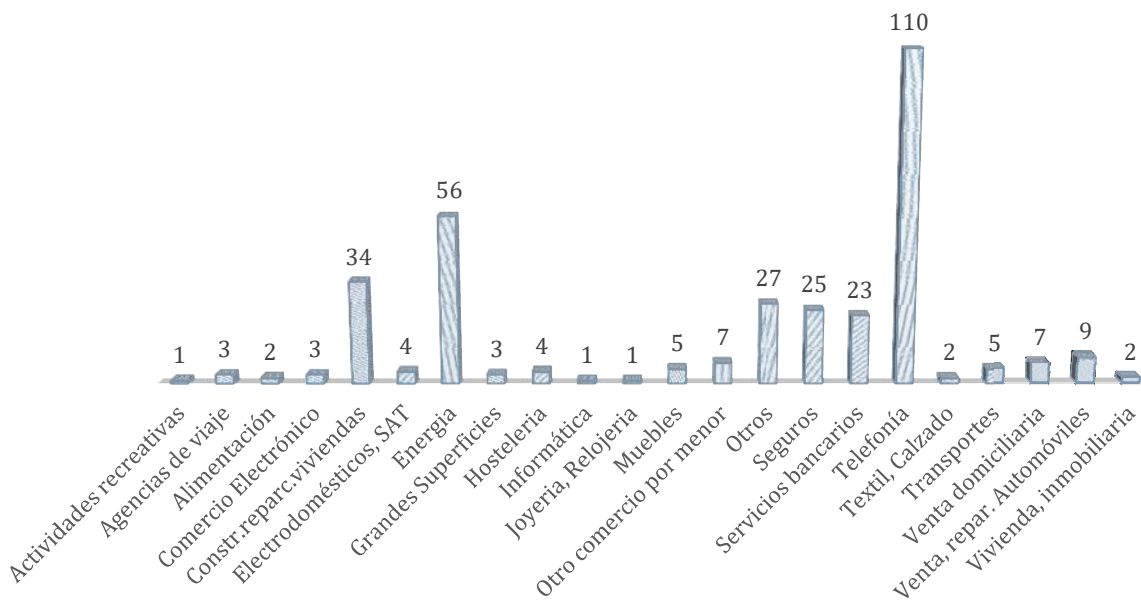
DATOS

CMC La Vera

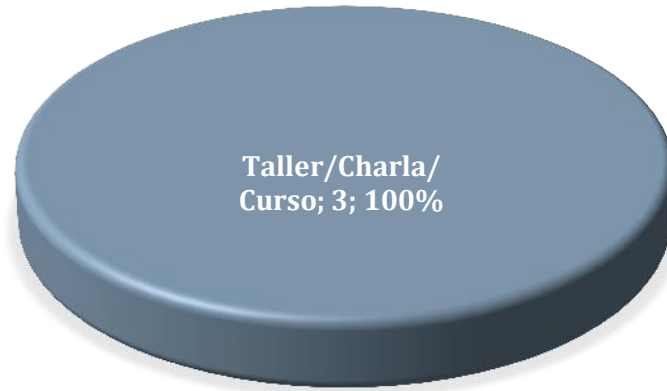
EXPEDIENTES CMC LA VERA



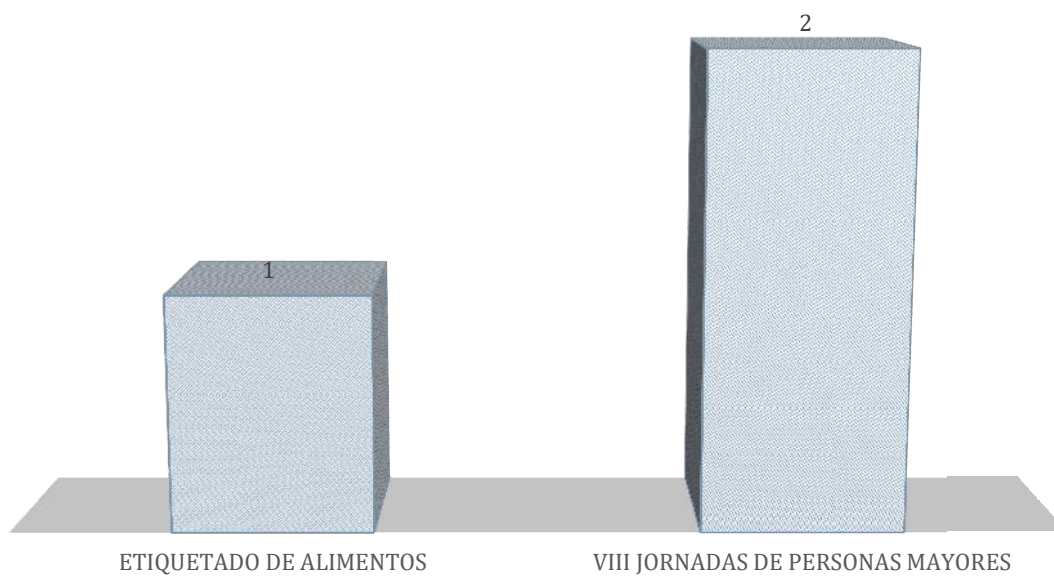
MATERIAS EXPEDIENTES CMC LA VERA



ACTUACIONES FORMACION-INFORMACION CMC LA VERA



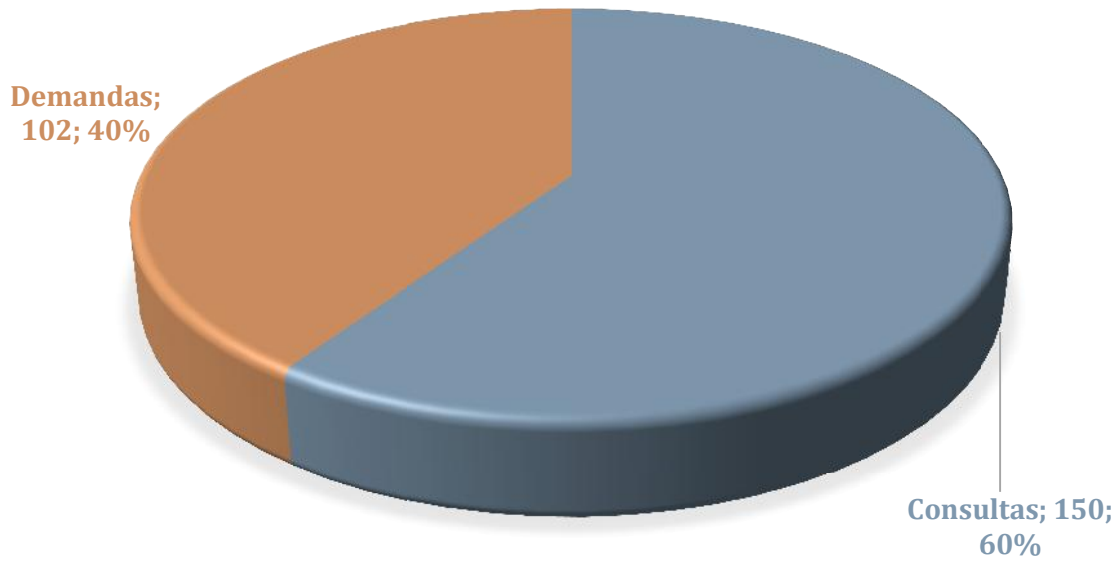
MATERIAS FORMACION-INFORMACION CMC LA VERA



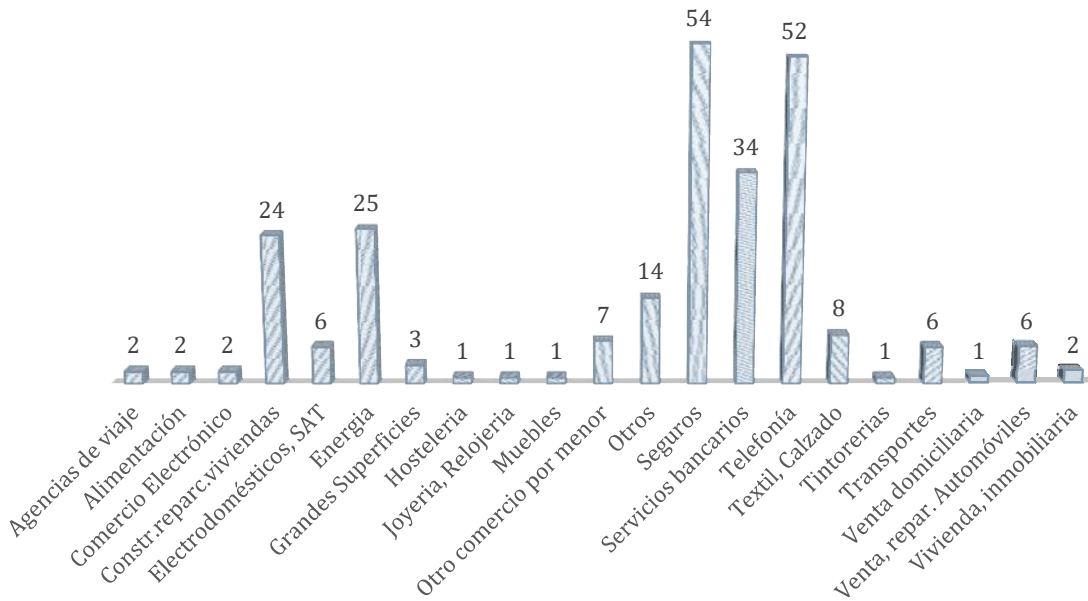
DATOS

CMC Municipios Guadiana

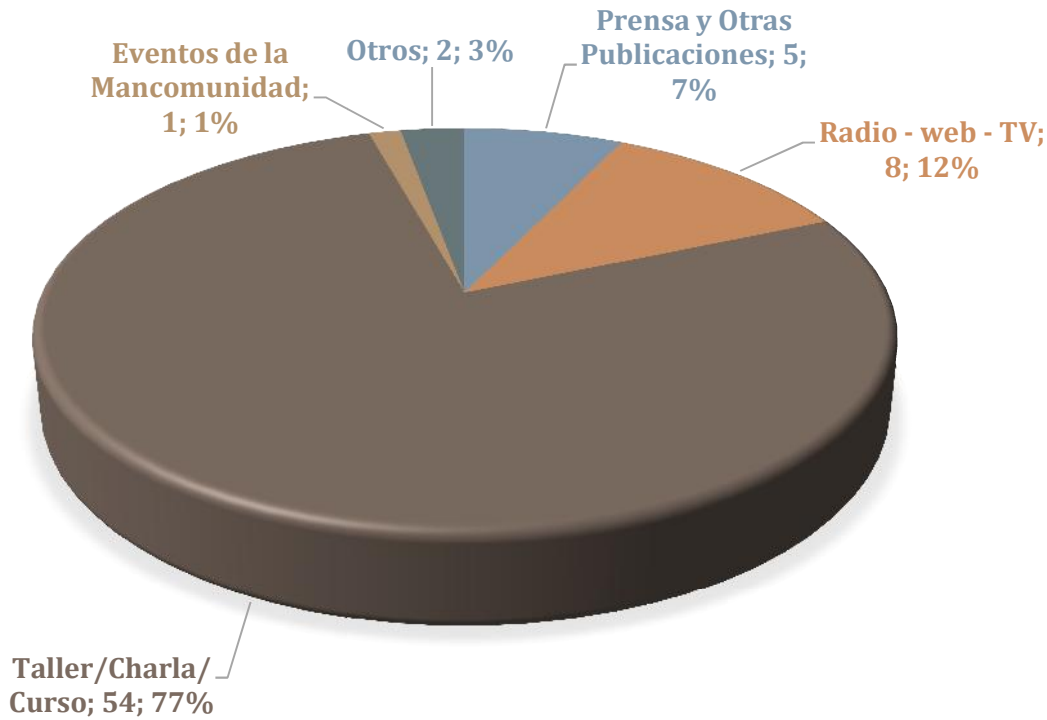
EXPEDIENTES CMC MUNICIPIOS GUADIANA



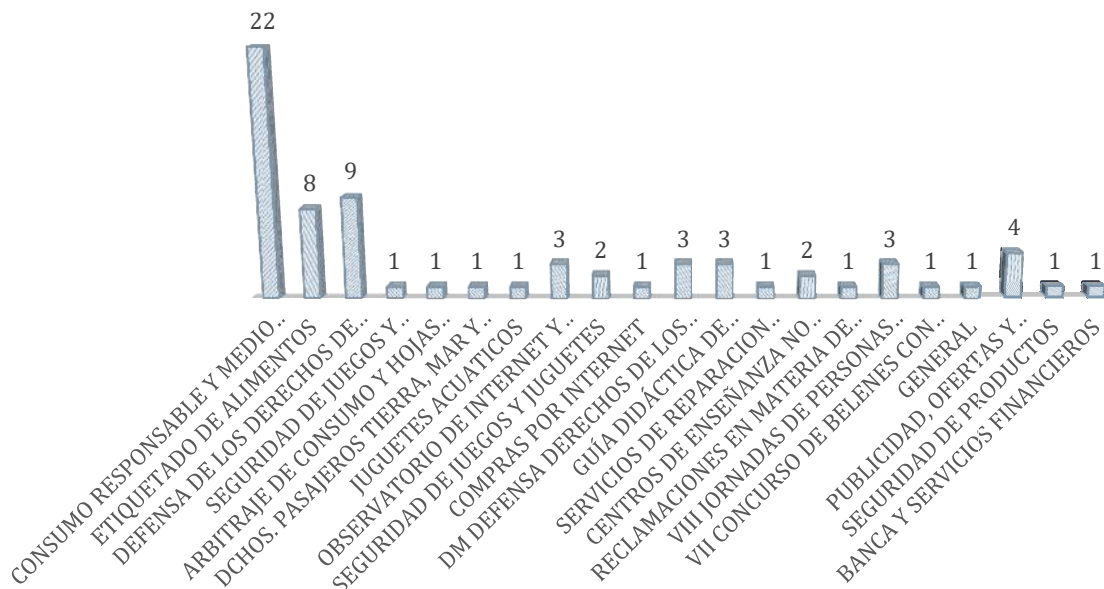
MATERIAS EXPEDIENTES CMC MUNICIPIOS GUADIANA



ACTUACIONES FORMACIÓN - INFORMACIÓN CMC MUNICIPIOS GUADIANA



MATERIAS ACTUACIONES FORMACIÓN - INFORMACIÓN CMC MUNICIPIOS GUADIANA



Liquidación Presupuesto de gastos. Ejercicio 2018

LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO DE GASTOS EJERCICIO 2018

CONCEPTO	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.	TOTAL	PRESUP.
CAP. I.- GASTOS DE PERSONAL	140.057,04 €	211.594,07 €	160.133,29 €	287.911,12 €	799.695,52 €	922.941,00 €
CAP. II.- APROVISIONAMIENTOS	226,23 €	1.620,53 €	520,30 €	3.563,35 €	5.930,41 €	4.000,00 €
CAP. III.- ARREND., REPAR. Y MANTEN.	1.776,38 €	1.278,99 €	920,82 €	8.793,02 €	12.769,21 €	8.500,00 €
CAP. IV.- OTROS GASTOS DE GESTIÓN	5.198,90 €	364,03 €	3.645,14 €	3.670,26 €	12.878,33 €	13.000,00 €
CAP. V.- PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	0,00 €	1.936,00 €	471,90 €	5.023,08 €	7.430,98 €	3.000,00 €
CAP. VI.- FORMACIÓN	0,00 €	0,00 €	454,20 €	0,00 €	454,20 €	0,00 €
CAP. X.- INVERSIONES	0,00 €	217,80 €	129,00 €	1.838,75 €	2.185,55 €	6.000,00 €
TOTALES	147.258,55 €	217.011,42 €	166.274,65 €	310.799,58 €	841.344,20 €	957.441,00 €
DIFERENCIA					116.096,80 €	

INGRESOS DEL EJERCICIO 2018

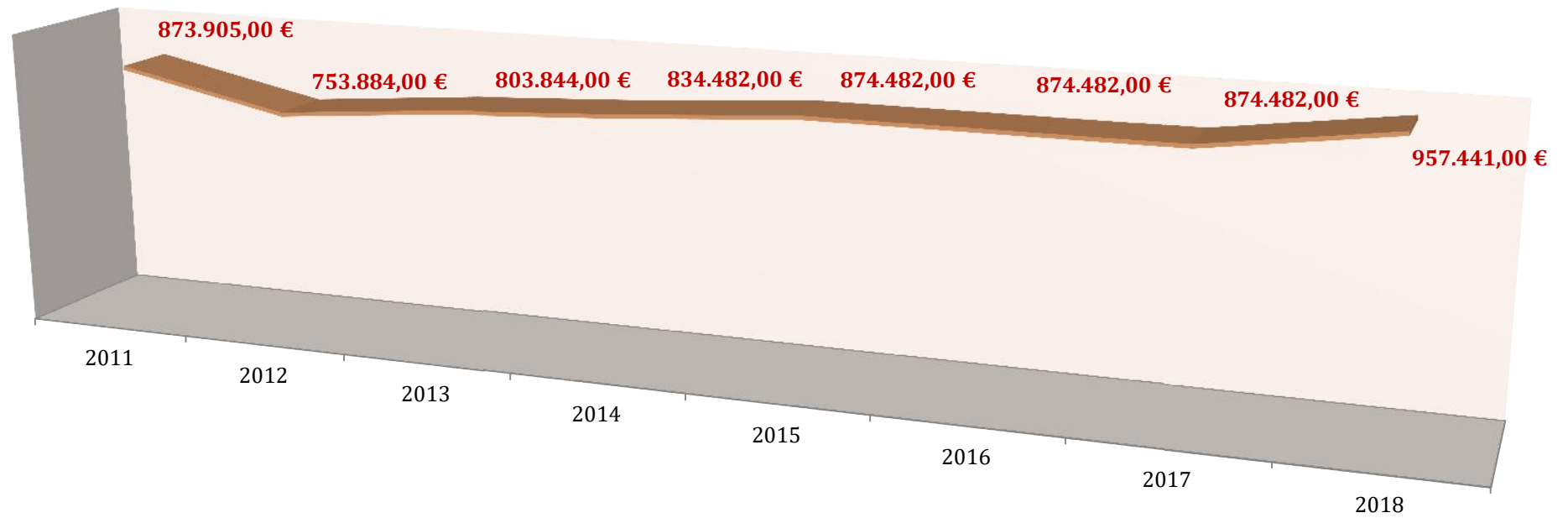
CONCEPTO	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.	TOTAL
CONSEJERIA DE SALUD Y POLITICA SOCIAL	239.360,25 €	239.360,25 €	239.360,25 €	239.360,25 €	957.441,00 €
INGRESOS FINANCIEROS CAJA BADAJOZ	2,52 €	2,47 €	24,34 €	6,39 €	35,72 €
GASTOS FINANCIEROS NO JUSTIFICABLES		3,50 €	14,00 €	36,85 €	54,35 €
OTROS INGRESOS O GASTOS					0,00 €
TOTALES	239.362,77 €	239.359,22 €	239.370,59 €	239.329,79 €	957.422,37 €

RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2018

INGRESOS DEL EJERCICIO	239.362,77 €	239.384,59 €	957.476,72 €
	239.362,72 €	239.366,64 €	
GASTOS DEL EJERCICIO	147.258,55 €	166.288,65 €	841.398,55 €
	217.014,92 €	310.836,43 €	
RESULTADO	92.104,22 €	73.095,94 €	116.078,17 €
	22.347,80 €	-71.469,79 €	



Evolución subvención recibida 2011 - 2018



Propuesta Planificación 2019



Planificación Anual 2019

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
INSTALACIONES DEPORTIVAS: INFORMACIÓN, PUBLICIDAD Y CONTRATACIÓN. (CMC TENTUDIA)	APARCAMIENTOS Y/O GARAJES DE VEHÍCULOS: INFORMACIÓN Y PRECIOS. (CMC LA SERENA-VEGAS ALTAS)	CONMEMORACIÓN DEL DÍA DE LOS CONSUMIDORES. (GERENCIA)	ALQUILER DE VEHÍCULOS. (CMC VEGAS BAJAS)	DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN LOS CURSOS DE IDIOMAS EN EL EXTRANJERO. (CMC MUNICIPIOS GUADIANA)	EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL UTILIZADOS DURANTE EL OCIO. (CMC S. SUROESTE)
* GERENCIA	TENTUDIA	SERENA-VEGAS ALTAS	GERENCIA	VEGAS BAJAS	GUADIANA
julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
CONTRATACIÓN EN CLÍNICAS DENTALES Y DE ESTÉTICA. (CMC VALLE DEL ALAGÓN)		CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS CON CONSUMIDORES. (CMC V-I-J)	CONMEMORACIÓN DEL DÍA DE LAS PERSONAS MAYORES. 9ª Edición de Jornadas de Mayores (GERENCIA)	EMPRESAS DE RECOBRO. (CMC LA VERA)	8ª EDICIÓN CONCURSO DE MOTIVO NAVIDEÑO DE MATERIAL DE DESECHO (GERENCIA)
S. SUROESTE		GERENCIA	V-I-J	GERENCIA	LA VERA

PROPUESTA PRESUPUESTO DE GASTOS EJERCICIO 2019

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUARTO 25%	TOTAL	PRESUP.
CAP. 06.- APROVISIONAMIENTOS	1.000,00 €	1.000,00 €	1.000,00 €	3.000,00 €	6.000,00 €	6.000,00 €
CAP. 08.- GASTOS DE PERSONAL	300.000,00 €	400.000,00 €	300.000,00 €	418.250,58 €	1.418.250,58 €	1.418.250,58 €
CAP. 09.- OTROS GASTOS DE GESTION	6.500,00 €	7.000,00 €	6.500,00 €	9.056,68 €	29.056,68 €	29.056,68 €
CAP. A.- INVERSIONES	0,00 €	1.000,00 €	0,00 €	0,00 €	1.000,00 €	1.000,00 €
TOTALES	307.500,00 €	409.000,00 €	307.500,00 €	430.307,26 €	1.454.307,26 €	1.454.307,26 €

DIFERENCIA 0,00 €

INGRESOS DEL EJERCICIO 2019

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUAR. 25%	TOTAL
CONSEJERIA DE SALUD Y POLITICA SOCIAL	363.576,82 €	363.576,82 €	363.576,82 €	363.576,82 €	1.454.307,26 €
INGRESOS FINANCIEROS CAJA BADAJOZ					0,00 €
GASTOS FINANCIEROS NO JUSTIFICABLES					0,00 €
TOTALES	363.576,82 €	363.576,82 €	363.576,82 €	363.576,82 €	1.454.307,26 €

RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2019

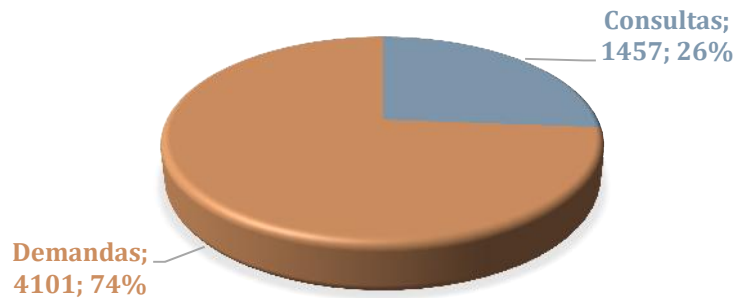
INGRESOS DEL EJERCICIO	363.576,82 €	363.576,82 €	1.454.307,26 €
	363.576,82 €	363.576,82 €	
GASTOS DEL EJERCICIO	307.500,00 €	307.500,00 €	1.454.307,26 €
	409.000,00 €	430.307,26 €	
RESULTADO	56.076,82 €	56.076,82 €	0,00 €
	-45.423,19 €	-66.730,45 €	

Conclusiones 2018

CONCLUSIONES 2018

Durante el año 2018 el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor tramitó un total de **5.558** expedientes de los consumidores extremeños, lo que supone **un incremento de más del 9%** en relación al año anterior, habiéndose alcanzado un porcentaje de **acuerdo amistoso** en las mediaciones realizadas **cercanas al 82%**.

EXPEDIENTES GENERALES



Del total de expedientes tramitados, **4.101** corresponden a **reclamaciones** y **1.457** a **consultas**, manteniéndose como materia más reclamada, en relación al año anterior: **telecomunicaciones con 1.576**, seguida de **energía con 1.228** (incremento significativo motivado por las reclamaciones masivas por la calidad del suministro), **construcción-reparación de viviendas con 662** y, por último, cabe destacar el sector de los **servicios bancarios con 334** (descenso motivado por la reducción de las reclamaciones de cláusulas suelo y gastos de constitución de hipoteca acaecido en años anteriores), entre otras materias.

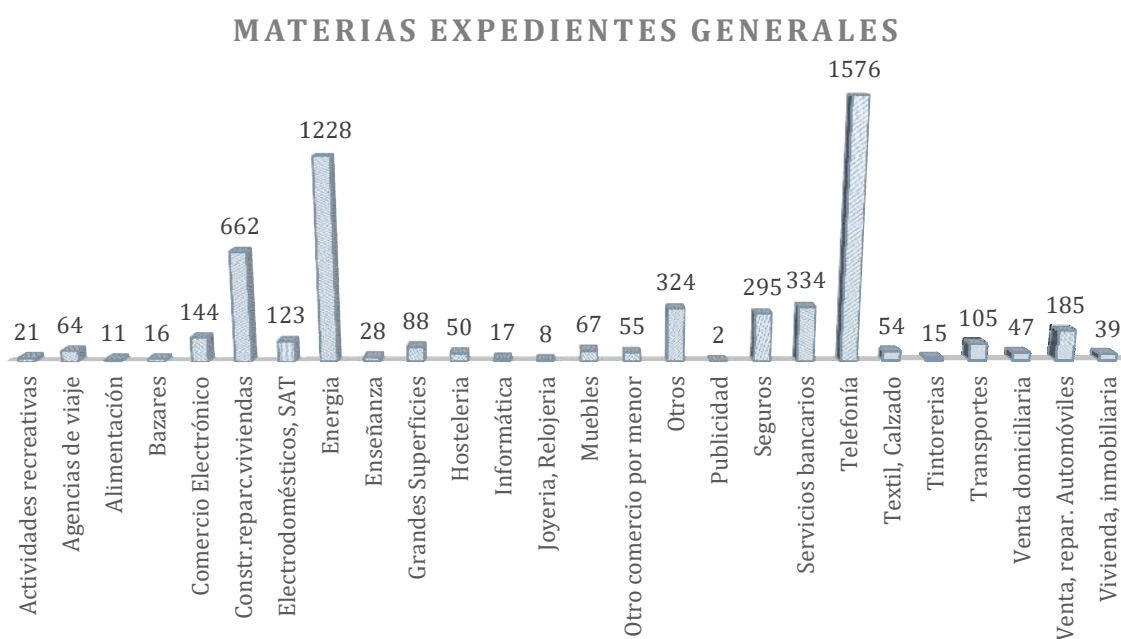
Se ha producido un incremento respecto al año anterior, tanto de reclamaciones (el **7,2%**) como de consultas (el **16,46%**), lo que demuestra el afianzamiento y punto de referencia en el que se ha convertido este servicio entre los consumidores/usuarios extremeños, así como el interés por conocer sus derechos, deberes e informarse, de forma detallada, antes de realizar cualquier acto de consumo para evitar así problemas futuros.

Un año más sigue siendo el sector de las telecomunicaciones la materia más reclamada, produciéndose un incremento de las reclamaciones, a diferencia del año anterior, superando el **17%**.

También se ha producido un incremento en las reclamaciones de energía, motivado por numerosos problemas en la calidad del suministro, principalmente en localidades del sur de la

CONCLUSIONES 2018

provincia de Badajoz. Es por esto que se han estado manteniendo reuniones con responsables de las compañías eléctricas, así como de las entidades locales afectadas, para intentar buscar soluciones reales a esta problemática. De igual forma, se ha estado en contacto permanente con la Dirección General de Industria, Energía y Minas, que también ha llevado a cabo una modificación en la Ley de calidad del suministro eléctrico en Extremadura, para así dar una mayor protección a los municipios, principalmente rurales, que en los meses de mayor dureza climática, sufren muchos de estos cortes como consecuencia de redes obsoletas.



La valoración económica de las reclamaciones presentadas durante este periodo, se ha estabilizado a valores usuales, una vez han descendido las reclamaciones bancarias por clausula suelo (que por su forma conllevaban valores muy elevados), habiéndose alcanzado los **1.737.791,67€**. Todo ello ha supuesto un ahorro directo para los consumidores extremeños de **901.983,42€**.

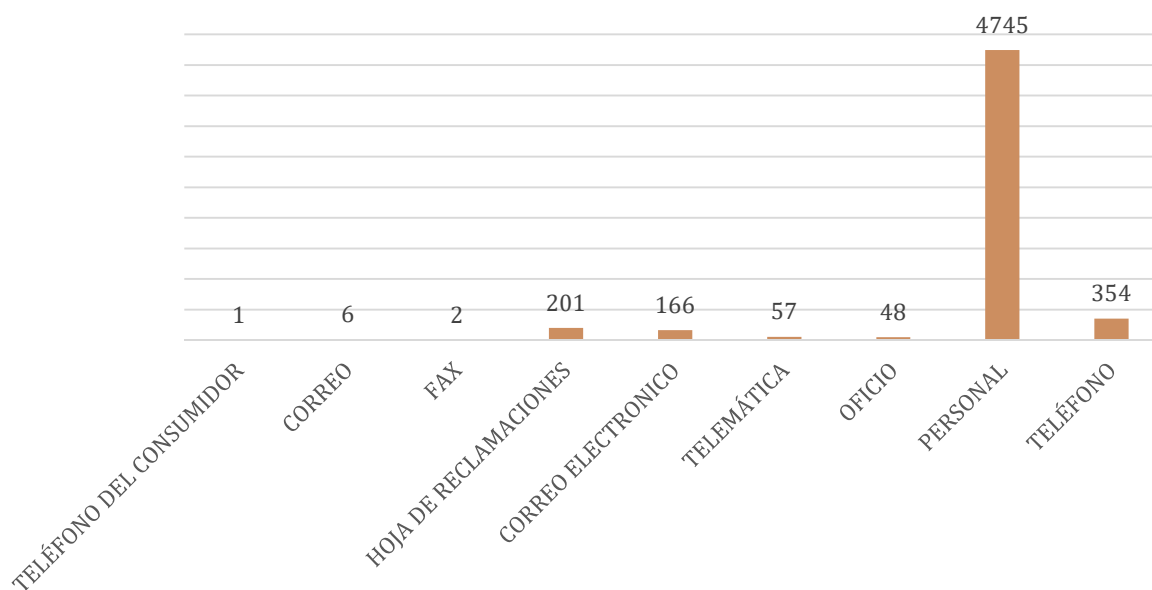
El porcentaje de **acuerdo amistoso** alcanzado en las mediaciones realizadas por los trabajadores del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en 2018 ha superado el **82%**, lo que denota el buen trabajo realizado desde este servicio al conseguir resolver de forma amistosa la gran mayoría de las discrepancias comerciales que surgen en materia de consumo, una de las grandes demandas de los consumidores.

CONCLUSIONES 2018

Confiamos que la aprobación del nuevo Estatuto de los Consumidores de Extremadura, contribuya al afianzamiento de estos acuerdos y nos permitan una ágil y pronta respuesta a todos los consumidores que consideren sus derechos vulnerados, al ser esta una de las demandas más reiteradas por los mismos.

De igual forma, consideramos de vital importancia, que se proceda al desarrollo normativo por parte de la Junta de Extremadura al trabajo que aquí se realiza, complementando así la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y dotar de una mayor seguridad jurídica y respaldo legal al trabajo que desde el Consorcio se viene realizando.

FORMA PRESENTACION

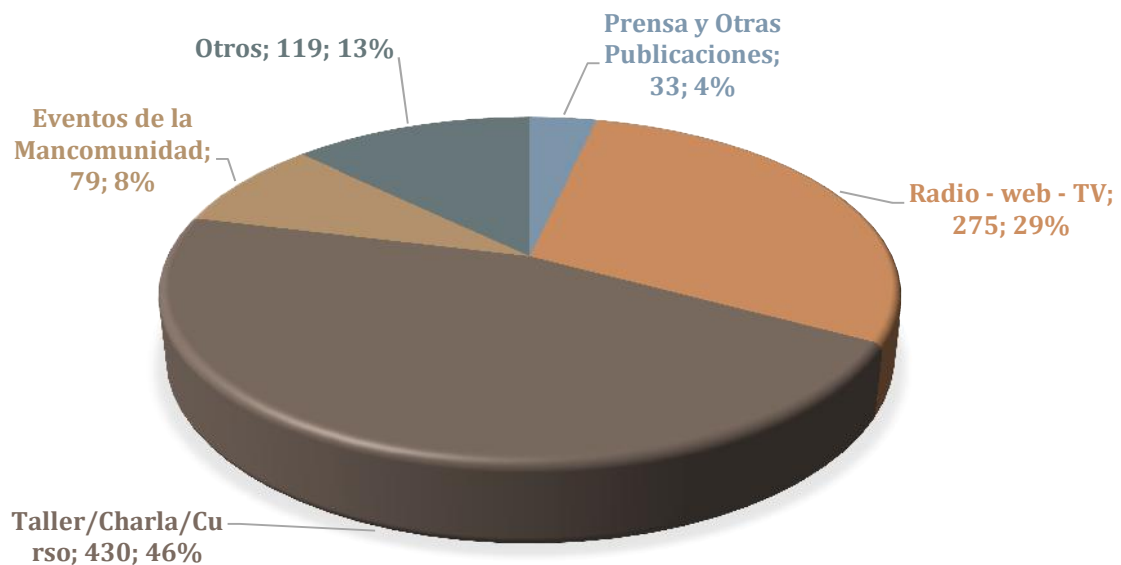


Cabe destacar también, que del total de reclamaciones tramitadas durante el pasado año, más del **85%** de las mismas han sido **presentadas** por los consumidores y usuarios extremeños **de forma presencial en nuestras oficinas**, lo que supone un incremento de más del **5%** respecto al año anterior. Se produce un descenso de las consultas realizadas telefónicamente, lo que demuestra la **consolidación, cercanía y accesibilidad del servicio por parte de los**

CONCLUSIONES 2018

consumidores en la región, quienes se dirigen de manera presencial a nuestras reconociendo así el servicio prestado.

ACTUACIONES FORMACIÓN-INFORMACIÓN GENERALES



Junto al servicio de atención directa al consumidor, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor ha venido realizando a lo largo del 2018 unas **936 actuaciones encaminadas a la educación, formación e información**. Se produce así una bajada respecto al año anterior del 22%, motivada por el incremento de las reclamaciones, así como el cierre de numerosas OMICS, lo que ha obligado a los trabajadores del Consorcio a dar preferencia a la tramitación de estas reclamaciones, atendiendo a la demanda formativa en base a la disponibilidad que iba teniendo.

Las materias más demandadas: **Noticiero de consumo (colaboraciones con los medios de comunicación para difusión de noticias de consumo de actualidad)**, seguido de **consumo responsable** y **Defensa de los derechos de los consumidores**, lo que denota el **compromiso y filosofía que tenemos con nuestros fines y objetivos en general y con los consumidores y usuarios extremeños en particular**.

CONCLUSIONES 2018

Desde este organismo, consideramos que estas actuaciones son de vital trascendencia ya que nos permitirán avanzar día a día para tener a consumidores más formados e informados, libres y objetivos, siendo ésta la mejor inversión de futuro posible.

Entre las materias formativas/informativas cabe matizar un año más, la **difusión de noticias actuales de consumo** en colaboración con los medios de comunicación locales existentes en cada Centro Mancomunado de Consumo, ya sea prensa-radio-tv o entornos digitales (webs-redes sociales, etc.) y como no a través del Boletín Digital de Consumo que se edita mensualmente desde este organismo.

Además, el número de usuarios que han hecho uso a lo largo del año 2018 de nuestra **página web**, ha supuesto un **aumento del 21,3%** de visitas en relación con el año anterior, superándose los 33.000 usuarios, confirmándose la tendencia ascendente que año tras año se produce. Esto confirma la evolución hacia la digitalización de este servicio y la necesidad de adaptación de nuestros procesos a dicha digitalización, que se está realizando en estos momentos.

Por otro lado, consideramos de máxima urgencia buscar soluciones jurídicas al marco competencial actual en materia de defensa de protección y defensa de los consumidores, para así poder atender de la mejor forma posible la demanda existente por parte de los ciudadanos (consumidores/usuarios) extremeños y llevar el servicio al 100% de la población extremeña, especialmente en las zonas rurales donde se produce un agravio comparativo, al existir amplias zonas que no disponen de forma directa de este servicio, provocando esta situación un exceso de demanda a la que con gran dificultad se está intentando hacer frente de la mejor forma posible por parte de los trabajadores del Consorcio.

A lo largo del 2019, una vez se cuente con la disponibilidad económica para ello, se va a proceder a la ampliación del servicio que presta el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor y atender así las solicitudes de servicio pendientes que no se habían podido atender en los últimos años. Serán un total de 10 nuevas mancomunidades (cinco en cada provincia. En Badajoz: La Serena-Municipios Siberia-Río Bodión-Lácara los Baldíos- Aguas y servicios de la comarca de Llerena. En Cáceres: Sierra de Gata-Riberos del Tajo- Sierra de San Pedro-Valle del Ambroz-Valle del Jerte), permitiéndonos así llevar los recursos que la

CONCLUSIONES 2018

administración autonómica dispone en materia de consumo a prácticamente el 100% de la población extremeña, y evitando así la discriminación y el agravio comparativos que se estaban produciendo en aquellas mancomunidades que no disponían de este servicio.

Dicha ampliación permitirá, al Consorcio Extremeño de Información al Consumir, llegar a un total de 27 Mancomunidades, con un total de 334 municipios (9 pedanías y 2 entidades locales menores) y una población total de 763.888 habitantes.

En una situación geográfica como la de nuestra región, con casi un 60% de los municipios con menos de 2.000 habitantes, el servicio que se presta, en materia de consumo, no sería posible en muchos de estos municipios ya que por sí solos, no podrían disponer del mismo. Es por esto, que el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor apuesta por una intervención global dirigida a facilitar el acceso a todos los sectores de la población extremeña a los recursos que las administraciones desarrollan en materia de consumo, intentando reunificar con la máxima eficiencia los recursos existentes en esta materia, fomentando un consumo responsable, racional y saludable a través de dos líneas principales, por una lado la **Formación e Información** y, por otro la **Atención Directa al Consumidor**, así como intentando aplicar nuestra experiencia previa. Este hecho ha generado un vínculo muy estrecho en todas las zonas en las que se presta el servicio, convirtiéndose, hoy en día, en un servicio de referencia que en muchas ocasiones va más allá de lo específico de consumo por la confianza creada hacia este servicio y que ha demostrado con creces la rentabilidad y eficiencia en la prestación del mismo.

Finalmente, teniendo en cuenta la rápida evolución de los hábitos de consumo en la actualidad y de cara al futuro, consideramos que las formas de contratación están derivando hacia lo digital, como así lo demuestra la relevancia que la Comisión Europea ha dado a la Agenda Digital, por lo que el reto, en los próximos años, se presupone que será seguir trabajando en políticas preventivas destinadas a los consumidores, con la finalidad de darles seguridad jurídica y potenciar este tipo de comercio online así como la adecuación digital de nuestros mecanismos de trabajo.