Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.
C/ Adriano, nº 4- 1ºp.
Tel. 924004709
Fax 924004717
https://saludextremadura.ses.es/masamano

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

INFORME ANUAL

EJERCICIO 2019

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

INDICE

Antecedentes.

Fines y Objetivos.

Personal Técnico.

Ámbito Geográfico.

Imagen Corporativa.

Entorno Web.

Boletín de Información al Consumidor.

IX Jornadas de Mayores.

VIII Concurso de belenes "Monta tu belén".

I Concurso de Dibujo infantil y juvenil.

Día Mundial del Consumidor.

Proyectos en desarrollo y prueba en el ámbito formativo.

Colaboración administrativa.

Otras colaboraciones.

Resumen Planificación 2019.

Ejemplo de protocolo mensual 2019.

Datos generales 2019.

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.

INDICE

Datos CMC La Serena – Vegas Altas y CMC Municipios Zona Centro

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.

Datos CMC La Vera.

Datos CMC Municipios Guadiana.

Liquidación Presupuesto de gastos. Ejercicio 2019.

Propuesta Planificación 2020.

Conclusiones 2019.

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, Guadiana, 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 junio 2019, se ha procedido a **la ampliación del servicio** que presta el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor mediante la adhesión al Convenio de **10 nuevas mancomunidades** (cinco en cada provincia. En Badajoz: La Serena-Municipios Siberia-Río

ANTECEDENTES

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).

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.

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.

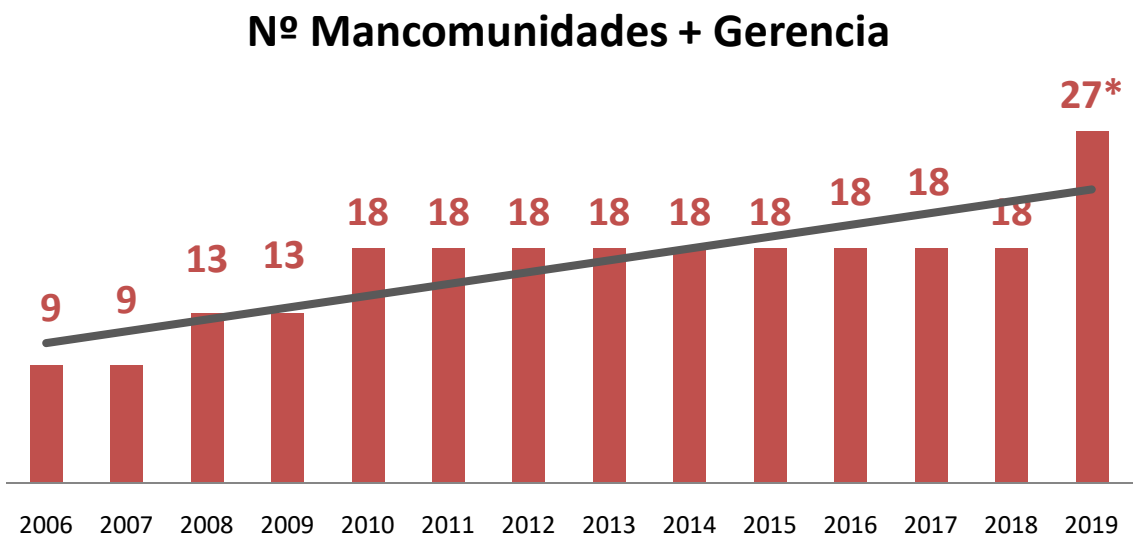


GRÁFICO EVOLUTIVO

** En 2020, se está pendiente de prestar el servicio de manera presencial 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.

ANTECEDENTES

- 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 AMBROZ.
- 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 Autonómica 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.

Al frente del equipo se encuentra la figura del Coordinador que asume las mismas funciones y competencias que en los Estatutos corresponde a la figura del Gerente y que recayó en la persona de D. Serafín Santás Seara desde el pasado 3 de octubre de 2012.

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.
Así mismo, en 2020 se tiene previsto la incorporación de ocho plazas de asesores jurídicos especialistas en materia de consumo para dar cobertura a las diez nuevas Mancomunidades que se han adherido al servicio de este Consorcio.

A continuación, se detalla la relación actual 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	Serafín Santás Seara	Coordinador	
	Pedro Mera León	Asesor Jurídico	
TIERRA DE BARROS-RIO MATACHEL	Soledad Perez Sanchez-Moreno	Asesora Jurídica	
	Jose Antonio González Lucio	Documentalista	
MUNICIPIOS CENTRO	Paula Díaz Rosas	Técnico en Formación	7
	Emilia Barrantes Mattes	D.U.E.	
	Juan José González Calderón	Administrativo	
SIERRA SUROESTE	Oscar Alía Domínguez	Asesor Jurídico	
COMARCA DE OLIVENZA	Rocío Moreno Méndez	Técnico en Formación	2
SUPLENCIA BAJA Rocío Moreno Méndez	Mª José Gordillo Gordillo	Técnico en Formación	Del 5/07/2019 al 31/12/2019
	Gloria Granado Agudo	Asesora Jurídica	
VALLE DEL ALAGÓN	Rosa Ana Calvo Ramos	Técnico en Formación	2
SUPLENCIA EXCEDENCIA Gloria Granado Agudo	Josefa Blázquez Rodríguez	Asesora Jurídica	Del 01/01/2019 al 31/12/2019
LA SERENA VEGAS ALTAS	Mª Isabel Mateos Pizarro	Asesora Jurídica	
MUNICIPIOS ZONA CENTRO I	Ricardo Santisteban Moreno	Técnico en Formación	2
TAJO SALOR	Alvaro Rico Escudero	Asesor Jurídico	
SIERRA DE MONTANCHEZ	Sonia Sánchez Moreno	Técnico en Formación	2
VEGAS BAJAS	Belén Román Lara	Asesora Jurídica	
TIERRA DE BARROS	Francisco Javier González Gracia	Técnico en Formación	2
SUPLENCIA BAJA Belén Román Lara	Daniel Carlos Palacios Lozano	Asesor Jurídico	Del 01/01/2019 al 17/04/2019
CAMPIÑA SUR	Oscar Antonio Jiménez Escaso	Asesor Jurídico	
TENTUDIA	Rocío Gallego Gata	Técnico en Formación	2
SUPLENCIA BAJA Rocío Gallego Gata	Mª Mercedes Lara García	Técnico de Formación	Del 10/12/2018 al 11/01/2019
VILLUERCAS-IBORES-JARA	Raquel del Castillo Martín	Asesora Jurídica	
COMARCA DE TRUJILLO	Julia Ramírez Jiménez	Técnico en Formación	2
	Lorena Plata Sánchez	Asesora Jurídica	
LA VERA	Almudena García Tiemblo	Técnico en Formación	2
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 **pendientes de prestar el servicio de manera presencial** 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.

***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.

ÁMBITO GEOGRÁFICO

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, Herreruela, Membrío, Salorino, San Vicente de Alcántara, Santiago de Alcántara y Valencia de Alcántara.

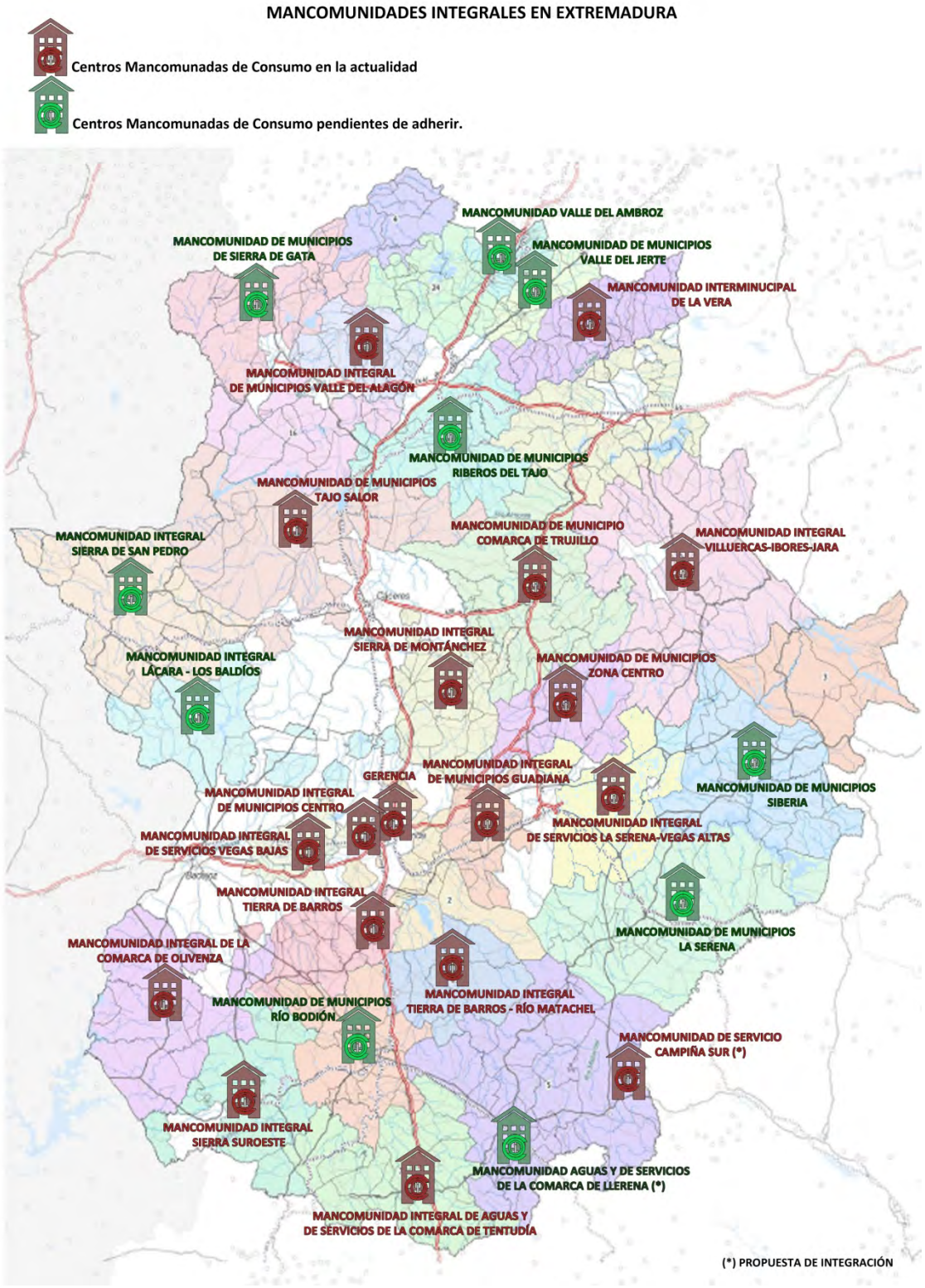
CMC VALLE DEL AMBROZ: Tiene una población de 7.834 habitantes. Sede en Hervás.

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.

ÁMBITO GEOGRÁFICO



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 Municipos 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

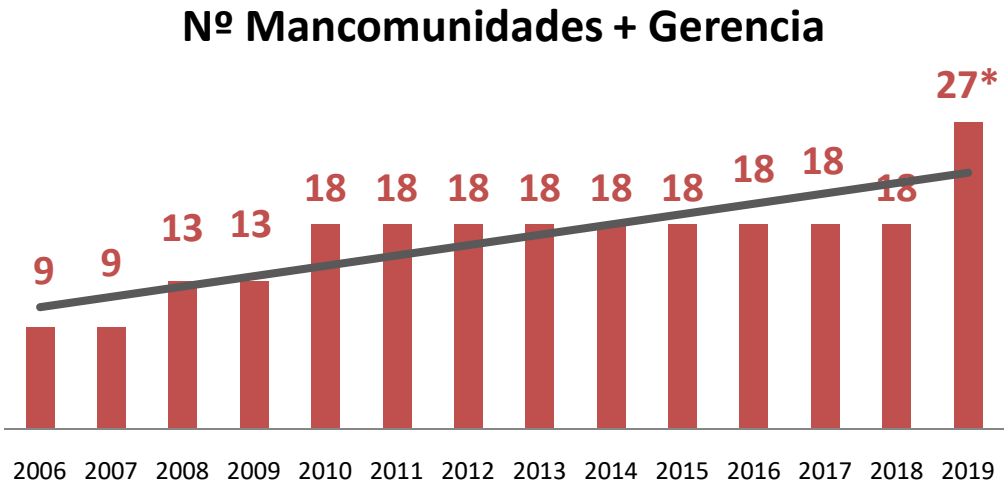
*Incluídos en esta tabla los datos de la Mancomunidad de Municipios Campiña sur

	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



** En 2020 se está pendiente de prestar el servicio de manera presencial 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).

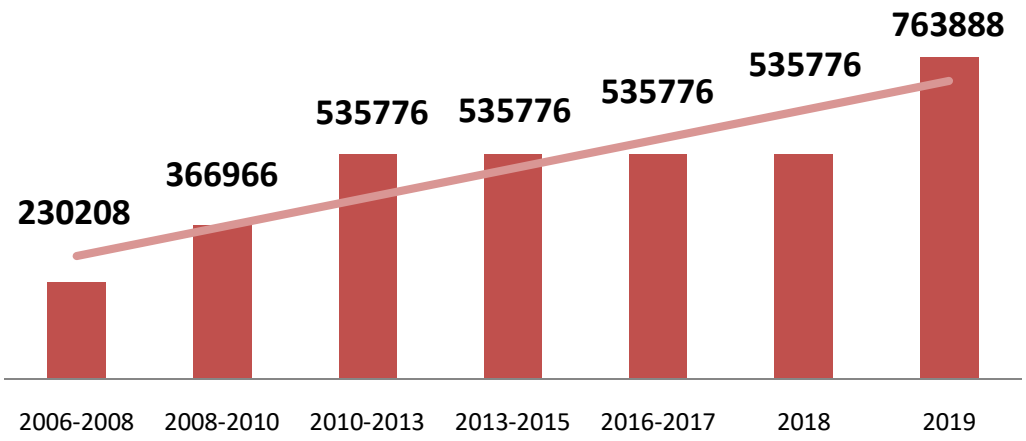
PROVINCIA DE CÁCERES:

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

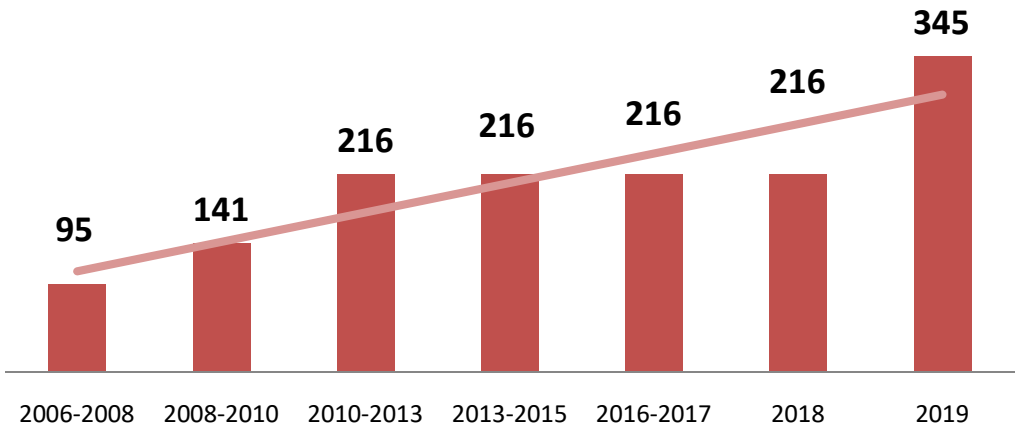
ÁMBITO GEOGRÁFICO

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 racional**, 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 ello, hemos ejecutado este modelo de gestión aprovechando las infraestructuras y servicios ya existentes y tratando así de racionalizar y reducir en la mayor parte posible el coste del mismo.

De igual forma, se seguirá trabajando en la incorporación al servicio de aquellas mancomunidades que por distintos motivos aún no se encuentran adheridas al convenio así como, en la búsqueda de soluciones para aquellas localidades que aún no estando integrados en ninguna Mancomunidad puedan beneficiarse de este servicio.

ÁMBITO GEOGRÁFICO

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

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor atenderá un total de 345 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, atenderá a una población total de 763.888 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

**Durante la elaboración de este informe, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor llevó a cabo la actualización de la página web que conlleva el cambio de dirección web:*

https://saludextremadura.ses.es/masamano

Por lo que todos aquellos enlaces que aparecen en este informe se encuentran alojados en la nueva web.

IMAGEN CORPORATIVA

En el ejercicio 2019 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.

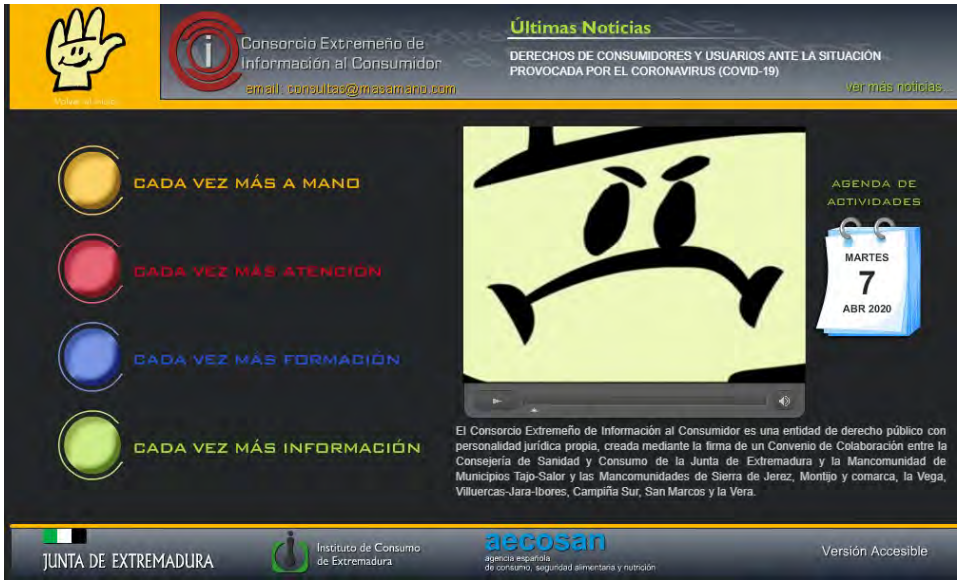
IMAGEN CORPORATIVA

Cartel corporativo del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

IMAGEN CORPORATIVA

En 2019, se lleva a cabo un primer **diseño de una nueva página web** del Consorcio, que se estima pueda estar operativa hacia el segundo trimestre de 2020.

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.

CUENTA DE FACEBOOK CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR:

https://www.facebook.com/consorcioextremenoconsumo

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

Cuenta de Facebook y Twiter: @consumoex.

IMAGEN CORPORATIVA

CMC TENTUDIA Y CMC CAMPIÑA SUR:

Cuenta de Facebook:

https://www.facebook.com/pg/Consumo-Tentudia-Campiña-Sur-617667815215856/about/?ref=page_internal

CMC SIERRA SUROESTE Y CMC COMARCA DE OLIVENZA:

Cuenta de Facebook:

https://www.facebook.com/consumosierrasuroeste.comarcaolivenza/

IMAGEN CORPORATIVA

CMC VALLE DEL ALAGÓN

Cuenta de Facebook.

https://www.facebook.com/cmc.valledelalagon

CMC LA VERA:

Cuenta de Facebook:

https://www.facebook.com/cmcdelavera/

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 en el que ofrecemos todos nuestros contactos. Para el año 2020 optamos por publicar en el calendario de mesa los dibujos ganadores del ***1º Concurso de dibujo infantil y juvenil "Y para ti, ¿qué es el consumo responsable?"*** convocado por este organismo en 2019.

Entorno Web

**Durante la elaboración de este informe, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor llevó a cabo la actualización de la página web que conlleva un cambio de dirección web:*

https://saludextremadura.ses.es/masamano

Por lo que todos aquellos enlaces que aparecen en este informe se encuentran alojados en la nueva web.

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 2019 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 para consultas y reclamaciones. Destaca además en 2019 el uso de la web para la lectura de las noticias publicadas en materia de consumo.

ENTORNO WEB

De igual forma se han establecido 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.

Es por esto, que 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.

En 2019, se lleva a cabo un primer **diseño de la nueva web** para el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, debido en primer lugar, a que la actual empieza a quedarse obsoleta en cuanto a las limitaciones y requisitos provocados por el avance de las nuevas tecnologías y que puede hacer mermar el uso de la web actual. Y en segundo lugar, a las necesidades que desde el propio ente se van generando, así como también a las exigencias que van estableciendo los consumidores que hacen uso de ella. **Se estima que tras los ensayos de programación, elaboración de diseño y gestión de contenidos, la nueva web empezará a estar operativa hacia el segundo trimestre de 2020.**

Justificación

Periodo mostrado:

Año 2019			
Primera visita	01 Enero 2019 - 02:05		
Última visita	30 Diciembre 2019 - 23:58		
	Visitantes distintos	**Número de visitas**	**Páginas**
Tráfico visto *	**<= 13760**	**22740**	**74785**

ENTORNO WEB

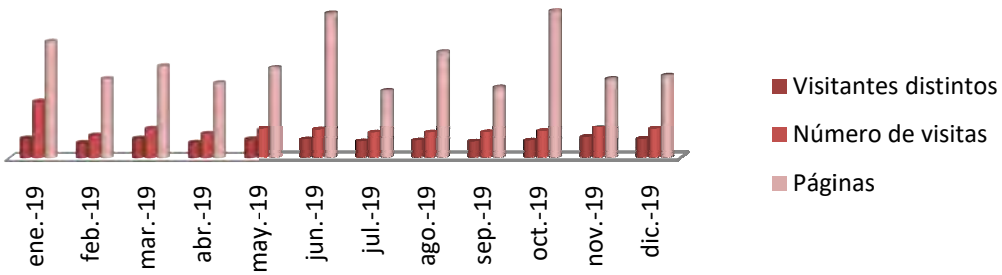
	Valor exacto no disponible en la vista anual	(1.65 visitas/visitante)	(3.28 Páginas/Visita)
Tráfico no visto *			**136766**

Histórico Mensual

Mes	Visitantes distintos	Número de visitas	Páginas
Enero 2019	1300	3681	7555
Febrero 2019	1015	1495	5140
Marzo 2019	1291	1927	5966
Abril 2019	1024	1596	4869
Mayo 2019	1247	1871	5864
Junio 2019	1154	1803	9417
Julio 2019	1029	1608	4380
Agosto 2019	1089	1611	6900
Septiembre 2019	1017	1625	4602
Octubre 2019	1083	1703	9571
Noviembre 2019	1315	1959	5153
Diciembre 2019	1196	1861	5368
Total	13760	22740	74785

ENTORNO WEB

Histórico menasual 2019



Visitas por Dominios/Países

	Dominios/Países		Páginas
	Network	net	31526
	Commercial	com	19500
	Desconocido	ip	15197
	Spain	es	2157
	RussianFederation	ru	1878
	Germany	de	710
	European country	eu	668
	Taiwan	tw	372
	Mexico	mx	305
	Italy	it	278
	Otros		2194

Páginas-URLs visitadas

241 páginas diferentes	Accesos
/accesible/noticias.pl	11030
/	10537

ENTORNO WEB

/doc/publicaciones/boletin_digital_de_consumo._octubre_2019.pdf	4661
/accesible/	4171
/panel/php/listacentros.php	3042
/panel/php/actividades.php	2904
/panel/php/modactividades.php	2822
/doc/publicaciones/boletin_digital_consumo._agosto_2019.pdf	2684
/accesible/agenda.php	1765
/accesible/reclamaciones.php	1504
Otros	29665

Además de la página principal, la más visitada por parte de los usuarios de esta web, es el apartado de **boletines, agenda, contacto centros, actividades, 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.

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
Entrada directa o desde Favoritos		52301	85.7 %
Enlaces desde algún buscador de Internet		4299	7 %
- Google	4117		
- Sogou	115		
- Yahoo!	25		
- Yandex	18		
- MSN Search	12		
- Baidu	9		
- Windows Live	2		
- Unknown search	1		
Enlaces desde páginas externas (otros sitios web, excepto buscadores)		4173	6.8 %

ENTORNO WEB

- http://m.facebook.com	480		
- http://segurosyseguros.es	118		
- https://www.facebook.com	86		
- http://+www.masamano.com	59		
- http://www.bing.com/search	49		
- Otros	3149		
Origen desconocido		234	0.3 %

Búsquedas por frases clave

frases clave diferentes	Búsquedas	Porcentaje
site www.masamano.com	58	45.3 %
site masamano.com	57	44.5 %
ficha de parafrasis sobre las redes sociales	4	3.1 %
juntaex/atencion al consumidor	1	0.7 %
ars	1	0.7 %
en iso 12312-1 pdf	1	0.7 %
defensa del consumidor extremadura	1	0.7 %

Búsquedas por palabras clave

palabras clave diferentes	Búsquedas	Porcentaje
site	115	38.3 %
www.masamano.com	58	19.3 %
masamano.com	57	19 %
de	7	2.3 %
parafrasis	4	1.3 %
redes	4	1.3 %
las	4	1.3 %

sobre	4	1.3 %
sociales	4	1.3 %
ficha	4	1.3 %
Otras palabras	39	13 %

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.

En 2019 podemos destacar el uso del url de la web como método de búsqueda más usado en este sentido.

Misceláneos

Misceláneos		
Añadido a favoritos (estimado)	403 / 13760 Visitantes	2.9 %

Otro dato importante, es cerca del **3% de los usuarios nuevos de la web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor ha establecido esta página como favorita en 2019**, 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), en proceso de desarrollo actualmente, 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.

Esta adaptación permitirá 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.

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

ENTORNO WEB

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 trece años y que, se caracterizan por su agilidad, sencillez y reducido 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, recomiendan cuanto antes su adaptación.

En la nueva web que se está desarrollando, se dejarán preparados los mecanismos necesarios para su adaptación a la teletramitación de consultas y reclamaciones que en breve será una realidad.

Boletín de Información al Consumidor

**Durante la elaboración de este informe, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor llevó a cabo la actualización de la página web que conllevaba un cambio a una nueva dirección web:*

https://saludextremadura.ses.es/masamano

Por lo que todos aquellos enlaces que aparecen en este informe se encuentran alojados en la nueva web.

BOLETÍN DE INFORMACIÓN 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. **En el mes de Septiembre de 2019 procedimos al cambio del diseño del boletín, según se puede apreciar a continuación.**

BOLETÍN DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

BOLETÍN DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/05/boletin_digital_de_consumo_enero_2019.pdf

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/05/boletin_digital_de_consumo_febrero_2019.pdf

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/05/boletin_digital_de_consumo_marzo_2019.pdf

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/05/boletin_digital_de_consumo_abril_2019.pdf

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/05/boletin_digital_de_consumo_mayo_2019.pdf

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/05/boletin_digital_de_consumo_junio_2019.pdf

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/05/boletin_digital_de_consumo_julio_2019.pdf

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/05/boletin_digital_de_consumo_agosto_2019.pdf

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/05/boletin_digital_de_consumo_septiembre_2019.pdf

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/05/boletin_digital_de_consumo_octubre_2019.pdf

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/05/boletin_digital_de_consumo_noviembre_2019.pdf

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/05/boletin_digital_de_consumo_diciembre_2019.pdf

IX Jornadas de Mayores

**Durante la elaboración de este informe, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor llevó a cabo la actualización de la página web que conllevaba un cambio a una nueva dirección web:*

https://saludextremadura.ses.es/masamano

Por lo que todos aquellos enlaces que aparecen en este informe se encuentran alojados en la nueva web.

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/04/IX-Jornadas_de_Mayores.pdf

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/04/folleto_recomendaciones_mayores_2020.pdf

IX JORNADAS DE MAYORES

...A mí no me engañan!!!

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, órgano dependiente del Instituto de Consumo de Extremadura, celebramos por noveno año consecutivo unas Jornadas en conmemoración del Día Internacional de las personas mayores 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.

De igual forma, desde este organismo mostramos nuestro agradecimiento a los ayuntamientos, mancomunidades, asociaciones, empresas colaboradoras, técnicos y población en general que hacen posible la realización de dichas jornadas.

IX JORNADAS DE MAYORES

IX JORNADAS DE MAYORES

IX JORNADAS DE MAYORES

VIII Concurso de belenes "Monta tu belén"

**Durante la elaboración de este informe, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor llevó a cabo la actualización de la página web que conllevaba un cambio a una nueva dirección web:*

https://saludextremadura.ses.es/masamano

Por lo que todos aquellos enlaces que aparecen en este informe se encuentran alojados en la nueva web.

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/04/Bases-Concurso-Belenes-2019.pdf

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/05/Dossier_prensa_VIII_Concurso_belenes.pdf

VIII CONCURSO DE BELENES “MONTATUBELÉN”

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor convocó el pasado mes de noviembre la octava 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” este certamen pretende propiciar un cambio de actitudes en los ciudadanos en pro de un consumo más justo, solidario, responsable y ético.

El pasado 2 de diciembre finalizaba el plazo de inscripción con una participación de once de las diecisiete mancomunidades que conforman el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, además de la ciudad de Mérida, donde se ubica su gerencia. Posteriormente, el día 19 de diciembre, se hizo 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, Horno Monesterio, Inquiba, Jacoliva, La Dama de la Vera, El Rey de la vera, Farcedo, Bodegas Castelar, Sabor Verato, Apis y Sociedad Cooperativa San Isidro, a los que mostramos nuestro más sincero agradecimiento por su colaboración La exposición de los belenes finalistas quedó expuesta en la Casa de Cultura de Monesterio durante todo el período navideño.

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor agradece el esfuerzo, compromiso, concienciación e imaginación que denotan los belenes elaborados. De igual forma expresa su agradecimiento a las entidades colaboradoras su aportación, esfuerzo y compromiso.

VIII CONCURSO DE BELENES "MONTATUBELÉN"

<u>1º Premio:</u> Bajo el pseudónimo "EL ARCA DE BELÉN", el trabajo ha sido realizado por Ana Mª Fernández Gómez, Purificación Artero Roque y Carmen Baños Balsera, de Calera de León, Mancomunidad de Tentudía.

<u>2º Premio:</u> Bajo el pseudónimo "MARES", el trabajo ha sido realizado por Esther López Sepulveda García, de Montijo, Mancomunidad Vegas Bajas.

VIII CONCURSO DE BELENES "MONTATUBELÉN"

<u>3º Premio</u>: Bajo el pseudónimo "LOS PIMENTONEROS", el trabajo ha sido realizado por usuarios del Centro de Día de Mayores, de Jaraíz de la Vera, Mancomunidad La Vera.

I Concurso de Dibujo infantil y .

**Durante la elaboración de este informe, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor llevó a cabo la actualización de la página web que conllevaba un cambio a una nueva dirección web:*

https://saludextremadura.ses.es/masamano

Por lo que todos aquellos enlaces que aparecen en este informe se encuentran alojados en la nueva web.

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/04/bases_concurso_dibujo_2019.pdf

I CONCURSO DE DIBUJO INFANTIL Y JUVENIL

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor convoca la **1ª edición del concurso de dibujo infantil y juvenil** bajo el lema ***"Y para tí… ¿qué es el Consumo Responsable?"*** con el fin de involucrar a los niños y jóvenes de entre 4 y 14 años (inclusive), de los municipios que forman parte de las Mancomunidades adheridas al Consorcio Extremeño de Información al Consumidor y la Gerencia en Mérida, en el papel que juega el consumo en su desarrollo y la aplicación personal y relacional que impulsa contextos que favorezcan estilos de vida sostenibles.

El consumo de hoy en día constituye mucho más que antes un factor de socialización y de identidad. Por ello es interesante que la población infantil y joven plasme desde su propia perspectiva su visión sobre este tema.

Las seis obras mejor puntuadas serán premiadas con una tarjeta regalo por valor de 75€ en material de papelería que podrá canjear en una tienda de su localidad o centro comercial cercano, que la organización determine una vez conocidos los ganadores.

I CONCURSO DE DIBUJO INFANTIL Y JUVENIL

El mundo en una bolsa
Dylan Macías Martínez (7 años)
Torreorgaz. - CMC Sierra de Montánchez

Energía Solar
Alberto Reguillo Adame (4 años)
Valle de Santa Ana. - CMC Sierra Suroeste

No compres por comprar
Elsa Martín Márquez (11 años)
Mirandilla. - CMC Municipios Centro

Las 4 erres
Lucía Menacho Venegas (10 años)
Valle de Santa Ana. - CMC Sierra Suroeste

No malgastes el agua
Carla Cano Villalba (8 años)
Montemolín. - CMC Tentudia

¡Se libre!
Jorge Sánchez Méndez (12 años)
Olivenza. - CMC Comarca de Olivenza

Día Mundial del Consumidor

**Durante la elaboración de este informe, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor llevó a cabo la actualización de la página web que conllevaba un cambio a una nueva dirección web:*

https://saludextremadura.ses.es/masamano

Por lo que todos aquellos enlaces que aparecen en este informe se encuentran alojados en la nueva web.

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/04/dossier_jornadas_de_conmemoracion_derechos_consumidores-Montehermoso.pdf

DÍA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR

El pasado día 26 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 Centro de mayores del SEPAD, Casa de Cultura Oficina de Turismo y Parque Príncipe Felipe de Monterhemoso contando con un aforo de más de 400 personas durante el transcurso de las actividades que se desarrollaron a lo largo de toda la jornada.

La inauguración fue realizada por la alcaldesa de Montehermoso, Dª Mª del Mar Mateos Garrido, D. Jose Luis Martín Alcón, gerente de la Mancomunidad Valle del Alagón D. Serafín Santás Seara, Coordinador del Consorcio y Dª Leonor Martínez-Pereda Soto, gerente del INCOEX.

Las mismas estaban dirigidas tanto a niños y jóvenes como personas mayores y población adulta en general y para ello contamos con la colaboración del Excmo. Ayto. de Montehermoso, Mancomunidad Valle del Alagón, CEIP Sebastián Martín, IES Gabriel y Galán, Frutas Alagón y la Escuela Profesional Libélula Roja.

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 el Ayto. de Montehermoso y Frutas Alagón. También se desarrollaron talleres de

manualidades con material de desecho y de reciclaje, publicidad, la compra, internet y redes sociales destinados a alumnos de educación infantil y primaria, así como charlas informativas sobre los mecanismos de defensa para las personas consumidoras y modificaciones del bono social eléctrico, destinado a alumnos de educación secundaria y adultos en general, todo ello a cargo del personal del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor. Además, los técnicos de la Escuela Profesional "Libélula Roja", amenizaron la jornada con actividades lúdicas de animación y dinamización para los menores.

Por último, las jornadas fueron clausuradas a cargo del coordinador del Consorcio, D. Serafín Santás Seara, la alcaldesa de Montehermoso, Dª. Mª del Mar Mateos Garrido y el presidente de la Mancomunidad Valle del Alagón, Fco. Javier Antón García.

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 y el buen hacer de las mismas.

DÍA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR

DÍA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR

DÍA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR

DÍA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR

DÍA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR

PROYECTOS

PROYECTOS EN DESARROLLO Y PRUEBA EN EL ÁMBITO FORMATIVO:

La siguiente relación de proyectos educativos está en fase de desarrollo y algunos en modo de prueba; una vez evaluada la experiencia y si ésta es positiva, se consolidarán al resto de oficinas para desarrollar los mismos en todo el territorio de Extremadura:

- **Proyecto *Guía "Jóvenes por un consumo responsable"*.**
- **Proyecto de formación entre iguales *"JAS. Jóvenes Agentes de salud"*.**
- **Proyecto *"Píldoras de fin de semana"*.**
- **Proyecto *"A tu lado, empresario".***
- **Proyecto "Encuentros intergeneracionales".**

Colaboración administrativa

COLABORACIÓN ADMINISTRATIVA

CONCURSO ESCOLAR SOBRE CONSUMO RESPONSABLE

Un año más, el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, a través de la Dirección General de Consumo, junto con los organismos competentes en materia de consumo de las Comunidades Autónomas, organizan el juego-concurso escolar 2019-2020 sobre consumo responsable, **Consumópolis 15.**

El tema elegido para esta edición es "***TUS ACTOS DE CONSUMO PUEDEN CAMBIAR EL MUNDO. ¿CÓMO LO HARÍAS TÚ?***

Como cada año, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor colabora formando parte del Tribunal de Selección de equipos ganadores y en el acto de entrega de premios a los finalistas de la fase autonómica de Extremadura.

CONSEJERIA DE IGUALDAD Y PORTAVOCÍA.

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 III. Ocio, tiempo libre, turismo joven, creatividad e infotecnología:

Impartición de talleres lúdico-didácticos sobre telecomunicaciones, comercio electrónico, publicidad, y consumo Responsable.

COLABORACIÓN ADMINISTRATIVA

ENTREGA DE HOJAS DE RECLAMACIONES DE FORMA PRESENCIAL EN LOS CMC

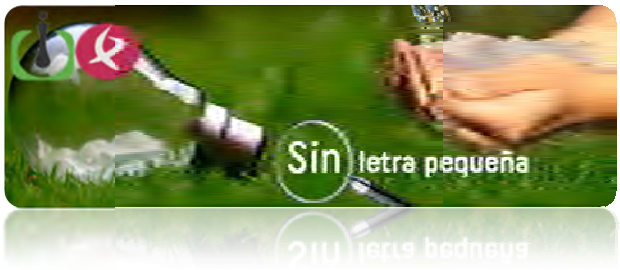
Desde que se inició la campaña de entrega de hojas de reclamaciones como experiencia piloto de forma exitosa en el CMC de Trujillo, como punto de entrega de hojas de reclamaciones para empresarios, se procedió a extender este servicio a todos los Centros Mancomunados de Consumo que integran este Consorcio, facilitando así el acceso directo y cercano de este servicio público en las zonas rurales, **tramitándose durante el 2019 la entrega de 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.

COLABORACIÓN ADMINISTRATIVA



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 (02/07/2019)-Consejos para contratar un seguro de cancelación o anulación de un viaje, de cara a las vacaciones de verano. A la hora de viajar somos muchos los que optamos por contratar viajes combinados, ahora estamos más protegidos como consumidores, porque se han adaptado algunas normas que vamos a repasar para que conozcan cuáles son sus derechos. Continuaremos hablando de algunos aspectos que tienen que ver con los seguros de cancelación. Algunos consejos sobre qué hacer en sus casas cuando salimos de vacaciones para prevenir robos. Hablamos también sobre un informe de consumo sobre los hábitos de los consumidores extremeños.
http://www.canalextremadura.es/alacarta/radio/audios/sin-letra-pequena-020719

SIN LETRA PEQUEÑA (25/06/2019) -Informe del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en 2018. Abordamos el aumento de consultas atendidas por el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en 2018. Nos hacemos eco de la memoria anual de este organismo. Con Virginia Vega conocemos una serie de consejos que nos servirán para contratar un seguro de viaje estas vacaciones. Conocemos el caso de una comunidad de vecinos de Cáceres que ha conseguido que la justicia reconozca que el contrato que tenía firmado con una empresa de ascensores incluía varias claúsulas abusivas. Acabamos hablando de la importancia de ahorrar agua y dando unos pequeños tips para ahorrar.
http://www.canalextremadura.es/sin-letra-pequena/sin-letra-pequena-250619-consejos-para-contratar-un-seguro-de-cancelacion-o

SIN LETRA PEQUEÑA (18/06/2019) – Taller de formación sobre Seguridad en internet: Juegos de rol y retos virales. Esta semana en el programa de radio “Sin letra pequeña” hablamos del taller

que imparte el Consorcio Extremeño de Información al consumidor sobres “Seguridad en internet: Juegos de rol y retos virales”.

http://www.canalextremadura.es/alacarta/radio/audios/juegos-de-rol-y-retos-virales

SIN LETRA PEQUEÑA (04/06/2019)-Ampliación de las oficinas de asesoramiento a los consumidores por parte del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor. En este programa hablamos sobre la ampliación de las oficinas de asesoramiento a los consumidores por parte del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor a 10 nuevas mancomunidades. Supone que la práctica totalidad de los extremeños tendrán a su alcance un asesor jurídico en materia de consumo cerca de su casa. Daremos información del coste que tienen que tener las llamadas a los servicios de atención al cliente. Nos fijaremos en cómo tratar conflictos en las comunidades por el mal uso de zonas comunes. Acabamos haciendo hincapié en la importancia de una buena alimentación.

http://www.canalextremadura.es/alacarta/radio/audios/sin-letra-pequena-040619

SIN LETRA PEQUEÑA (28/05/2019) - Huawei: ¿Qué pueden hacer los consumidores a partir de ahora? Esta semana hablamos de la polémica en torno a Huawei y Google, ¿cómo nos afecta? Una sentencia abre la puerta a la devolución de colchones a pesar de quitar el precinto. ¿Qué tienen que hacer las comunidades de vecinos para el registro de entrada y salida de sus trabajadores?. Acabamos hablando de que baja lo que pagaremos por las llamadas a la Unión Europea.

http://www.canalextremadura.es/alacarta/radio/audios/sin-letra-pequena-070519

SIN LETRA PEQUEÑA (07/05/2019) - **Derechos del consumidor en los cursos de idiomas en el extranjero.** En el programa de hoy hablamos de una campaña informativa, que lleva a cabo el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor inicia este mes de mayo sobre los derechos del consumidor en los cursos de idiomas en el extranjero. Estos y más temas de mucho interés para los consumidores.

http://www.canalextremadura.es/alacarta/radio/audios/sin-letra-pequena-070519

SIN LETRA PEQUEÑA (30/04/2019)- Bono social térmico. En el programa de hoy hablamos del bono social térmico, cuyos beneficiarios ya están recibiendo una carta del Ministerio de Transición Ecológica informándoles. Además hablaremos de la nueva ley de arrendamientos, de pisos turísticos y romperemos una lanza en favor del agua del grifo.

http://www.canalextremadura.es/alacarta/radio/audios/sin-letra-pequena-300419

COLABORACIÓN ADMINISTRATIVA

SIN LETRA PEQUEÑA (23/04/2019)- Régimen gratuito de cuentas bancarias de pago básicas. Esta semana hablamos de: Régimen gratuito de cuentas bancarias de pago básicas. Ficheros de morosos. Qué son, cómo salir de ellos... Ayudas a la vivienda del Plan Estatal. Dónde informarse, requisitos... Parque móvil extremeño. Todo contado de forma sencilla, directa y muy amena
http://www.canalextremadura.es/alacarta/radio/audios/sin-letra-pequena-230419

SIN LETRA PEQUEÑA (16/04/2019)- Consumo inicia en el mes de abril una campaña informativa sobre el alquiler de vehículos. A partir de esta fecha los viajes se multiplican, el buen tiempo anima a salir de nuestros pueblos o ciudades y hacer escapadas. Para ello, a veces alquilamos coches o contratamos viajes combinados, pues en este programa de hoy hablamos de estas dos cuestiones para que estén informados de sus derechos. Además, hablamos de un suceso ocurrido en una comunidad de vecinos de Madrid, pero que extrapolamos a cualquier comunidad de vecinos. y acabamos con buenas noticias relacionadas con el consumo de luz.
http://www.canalextremadura.es/alacarta/radio/audios/sin-letra-pequena-160419

SIN LETRA PEQUEÑA (02/04/2019)- El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor colabora en el Aula de Envejecimiento Activo en seis centros del SEPAD de Badajoz, Cáceres y Mérida. Promover un envejecimiento activo y crear agentes de salud que velen porque los mayores sepan los derechos que tienen en materia de consumo son dos de los objetivos que tiene un plan que desarrolla el SEPAD y en el que colabora el Consorcio extremeño de Información al Consumidor resolvemos algunas dudas para todos aquellos que tienen mascotas y puedan tener algún conflicto por ello en su comunidad de vecinos. Repasamos el festival de la sostenibilidad en el que han participados estudiantes de Plasencia.
http://www.canalextremadura.es/alacarta/radio/audios/sin-letra-pequena-020419

SIN LETRA PEQUEÑA (19/03/2019)- Jornada Día Mundial para la Defensa de los Derechos de los Consumidores. Montehermoso. Para esta ocasión hablaremos del Día del Consumo que se celebrará en Montehermoso. Otros contenidos tienen que ver con telefonía móvil o eficiencia energética. La presidenta del Colegio de Administradores de Fincas nos cuenta un proyecto para mejorar en esta materia en edificios que cuentan con calefacción central. Además hablaremos de un barómetro que ha elaborado UCE con consumidores de la región.
http://www.canalextremadura.es/alacarta/radio/audios/sin-letra-pequena-190319

COLABORACIÓN ADMINISTRATIVA

SIN LETRA PEQUEÑA (19/02/2019) - Obsolescencia programada. La obsolescencia programada es quizás una de las realidades más controvertidas de la fabricación de productos de distinta índole. Desde una simple prenda de ropa a cualquier electrodoméstico de uso diario presentan estas deficiencias que aceleran su deterioro y que acortan su vida útil. En este programa también les vamos a dar algunos consejos para hacer uso del móvil de forma más segura. Desde el colegio de Administradores de fincas nos van a hablar de un servicio que van a poner en marcha muy pronto para mediar en los conflictos vecinales. También les alertamos de unos fraudes que se están cometiendo en Cáceres.

http://www.canalextremadura.es/alacarta/radio/audios/sin-letra-pequena-190219

SIN LETRA PEQUEÑA (05/02/2019)- **Gastos hipotecarios**. En los últimos meses ha habido muchas idas y venidas con el tema de los gastos hipotecarios y muchos de ustedes no saben quiénes deben correr con ellos. En este programa les damos toda la información que hay hasta el momento. Además, otro tema de mucha actualidad como es el tren en nuestra región, ¿cuáles son nuestros derechos cuando viajamos por este medio? También les damos consejos para comprar cosméticos sin tener ningún susto.

http://www.canalextremadura.es/alacarta/radio/audios/sin-letra-pequena-050219

SIN LETRA PEQUEÑA (22/01/2019)- Campaña Phising BBVA. Uno de los consumos que hacemos a diario es el de redes sociales, también en esta materia es fundamental estar informados para evitar muchos peligros que están latentes y que pueden suponer un verdadero quebradero de cabeza. Esta semana hablamos de: Phising, conducta adictiva en Internet... Juguetes y seguridad. Tecnojuguetes. Obligaciones fiscales de las comunidades de vecinos. Nueva subida de La Luz.

http://www.canalextremadura.es/alacarta/radio/audios/sin-letra-pequena-150119

SIN LETRA PEQUEÑA (15/01/2019)- **Redes Sociales (2ª parte).** Hablamos de una estafa de Phishing a clientes de BBVA. En la sección de consumo seguimos abordando, cuestiones relativas a seguridad y juguetes. Además, damos las claves para instalar cargadores para coches eléctricos en nuestros garajes y unos consejos para alquilar vivienda en Internet sin tener problemas.

http://www.canalextremadura.es/alacarta/radio/audios/sin-letra-pequena-220119

COLABORACIÓN ADMINISTRATIVA

COLABORACIÓN SEPAD

Proyecto de formación entre iguales *"Di sí al Bienvejecer"*. Aula de Envejecimiento Activo del SEPAD, con el fin de influir provechosamente en la salud de las **personas mayores** con un planteamiento que se vertebra en el triángulo de la salud: área física, área psicológico-emocional y área socioeducativa. Es en este último área donde colabora el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor con la presentación de su *Guía sobre consumo para personas mayores* a fin de que nuestros mayores estén cada vez más informados y puedan evitar así posibles fraudes a este respecto. Se ha implantado en los Centros de Mayores de Cáceres y Badajoz capital, Miajadas y Mérida ("Calvario"). Se va a extender, según propuesta del SEPAD, a los Centros de Mayores de Trujillo, Granja de Torrehermosa, Mérida ("Reyes Huertas") y Villanueva de la Serena.

**Durante la elaboración de este informe, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor llevó a cabo la actualización de la página web que conllevaba un cambio a una nueva dirección web:*

https://saludextremadura.ses.es/masamano

Por lo que todos aquellos enlaces que aparecen en este informe se encuentran alojados en la nueva web.

- https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/04/00_portada_como_estar_informados_y_evitar_enganos_v2.pdf
- https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/04/01_como_reclamar_en_consumo_v2.pdf
- https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/04/02_garantias_v2.pdf
- https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/04/03_seguros_v2.pdf
- https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/04/04_telecomunicaciones_v2.pdf
- https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/04/05_venta_a_distancia_v2.pdf
- https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/04/06.electricidad_y_gas_v2.pdf
- https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/04/07_reparaciones_a_domicilio_v2.pdf
- https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/04/08_viajes_v2.pdf

Otras colaboraciones

OTRAS COLABORACIONES

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 2019 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 2019

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

Propuesta de 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 DM DCHOS CONSUMIDORES. (GERENCIA)	ALQUILER DE VEHÍCULOS. (CMC VEGAS BAJAS)	DCHOS 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 DM DE LAS PERSONAS MAYORES. *9ª Edición de Jornadas de Mayores* (GERENCIA)	EMPRESAS DE RECOBRO. (CMC LA VERA)	*8º* EDICIÓN CONCURSO DE MOTIVO NAVIDEÑO DE MATERIAL DE DESECHO (GERENCIA)
S. SUROESTE		GERENCIA	V-I-J	GERENCIA	LA VERA

CMC encargado de la realización del Boletín Digital de Consumo.

Ejemplo de Protocolo Mensual 2019

**Durante la elaboración de este informe, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor llevó a cabo la actualización de la página web que conllevaba un cambio a una nueva dirección web:*

https://saludextremadura.ses.es/masamano

Por lo que todos aquellos enlaces que aparecen en este informe se encuentran alojados en la nueva web.

https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2020/05/Protocolo_noviembre_2019.pdf

Protocolo de Actuación

Noviembre 2019

Empresas de recobro de deudas.

TUS DERECHOS,
cada vez más a mano

Línea principal de actuación:

Empresas de recobro de deudas.

VII Concurso de Belenes: con material de desecho

I Concurso de dibujos.

Justificación

La actividad que realizan las empresas de recobro de deudas, más conocidas como empresas de cobro de morosos, genera numerosas dudas entre los consumidores; puntualmente, recibimos consultas acerca del funcionamiento de las prácticas que estas empresas utilizan para cobrar las deudas.

¿Pueden ceder mis datos sin mi consentimiento? ¿Pueden molestarme con llamadas y visitas a cualquier hora del día? ¿Por qué causas me pueden incluir en un fichero de morosos? ¿Puedo estar incluido sin yo saberlo? ... son algunas de las cuestiones que más preocupan a los consumidores en este sentido.

Es por esto, que desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, consideramos de vital importancia estar informados a este respecto.

Objetivos

- Informar de las actuaciones que desarrollará a corto, medio y largo plazo el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor durante el año 2019.
- Instar a los consumidores a informarse del funcionamiento de las prácticas que estas empresas utilizan para cobrar las deudas.

Destinatarios

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

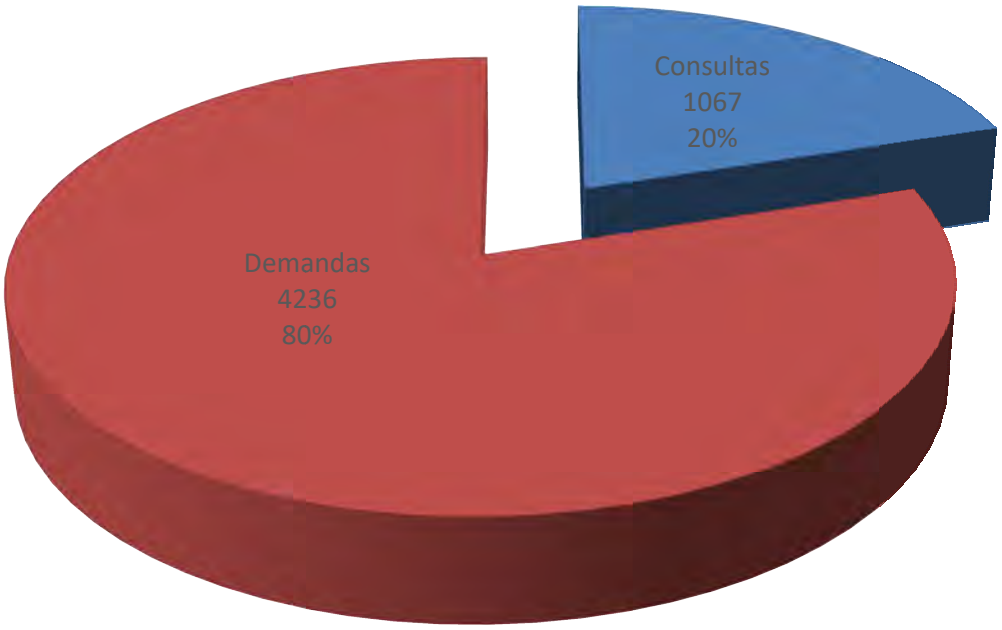
Temporalización

La línea principal de actuación se temporaliza durante el mes de Noviembre.

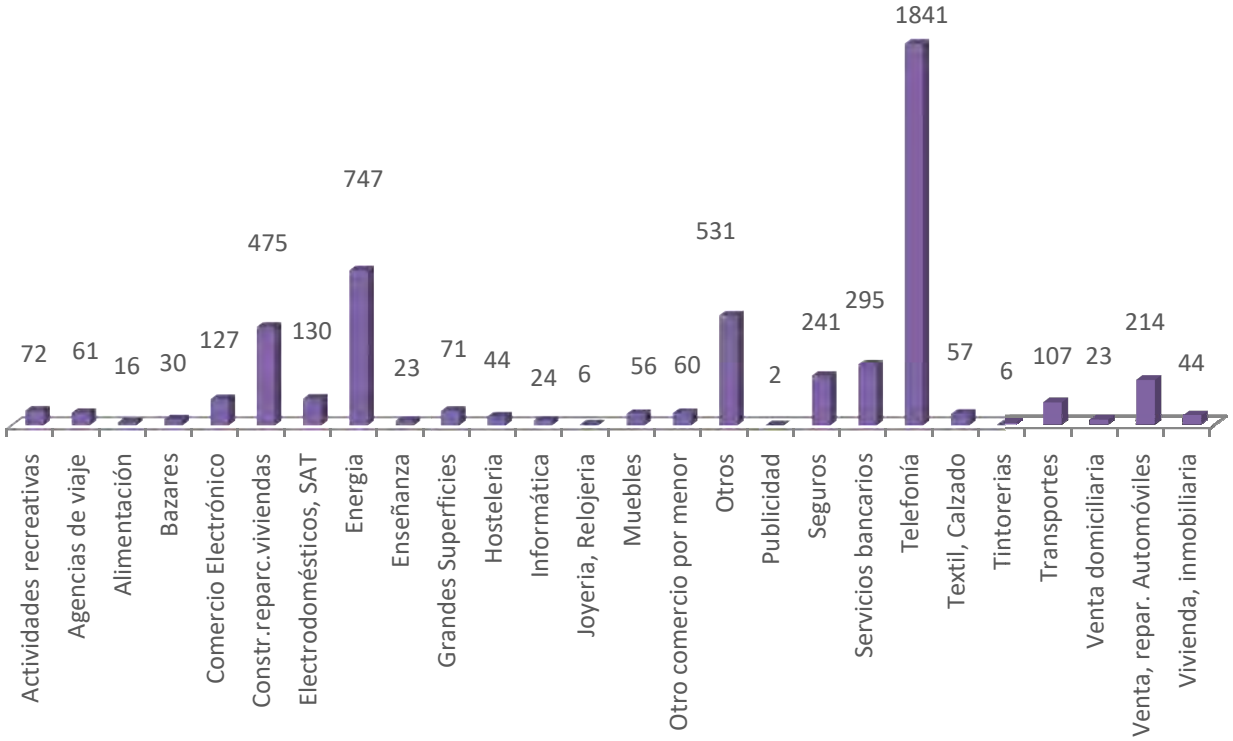
DATOS GENERALES 2019

DATOS GENERALES

ATENCION GENERAL CONSORCIO

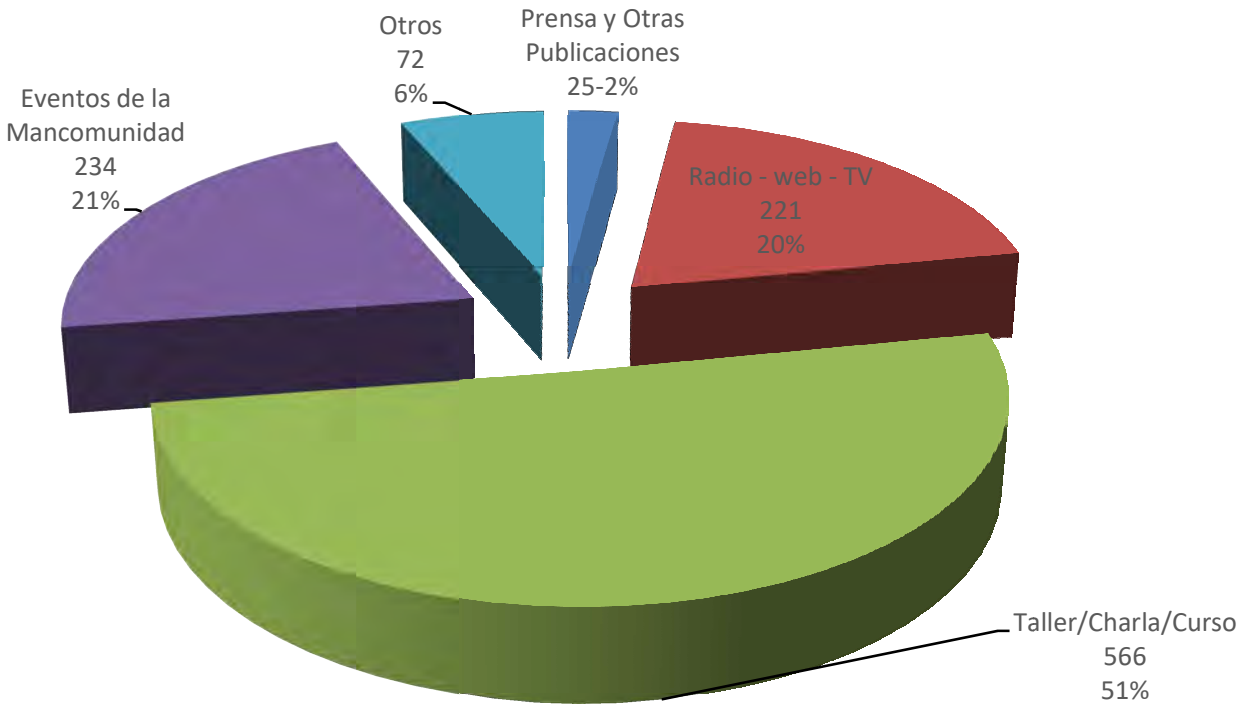


MATERIAS ATENCION GENERAL

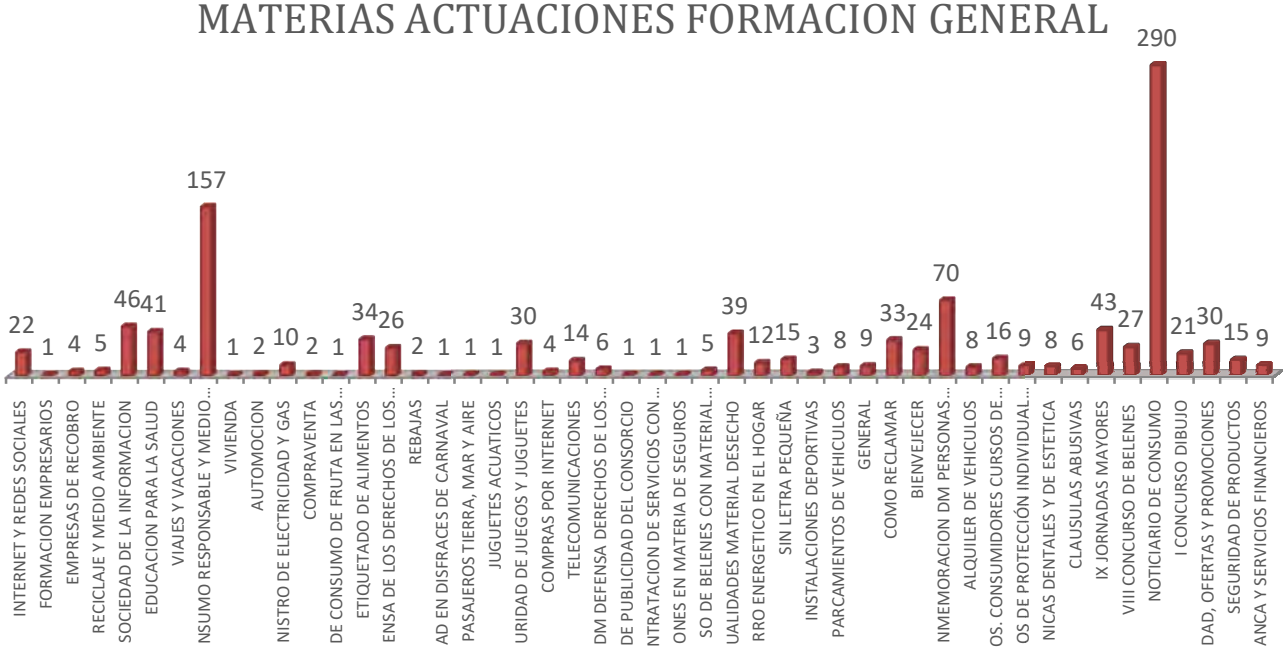


DATOS GENERALES

ACTUACIONES FORMACION GENERAL



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION GENERAL



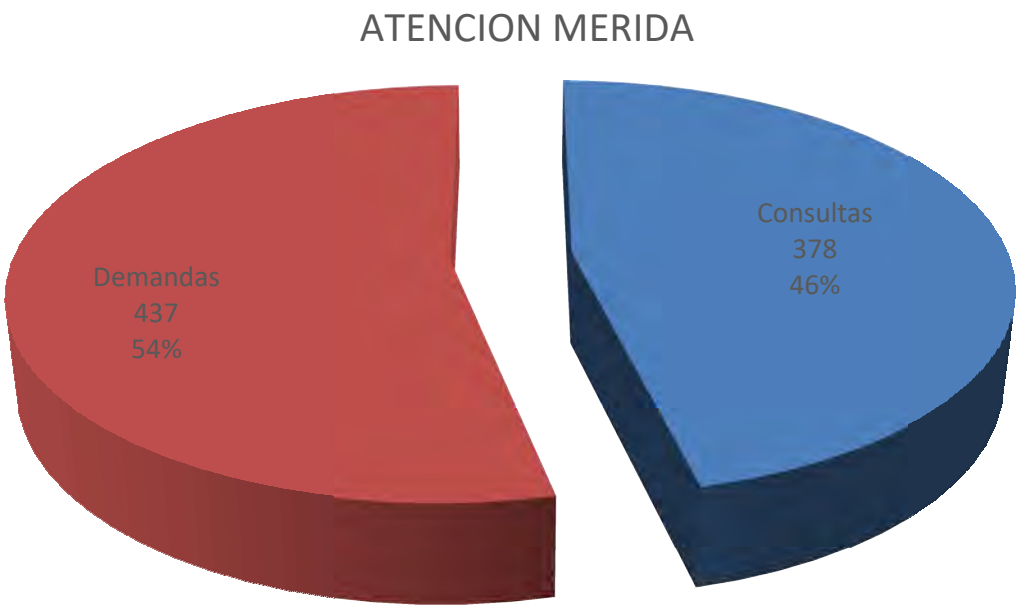
DATOS

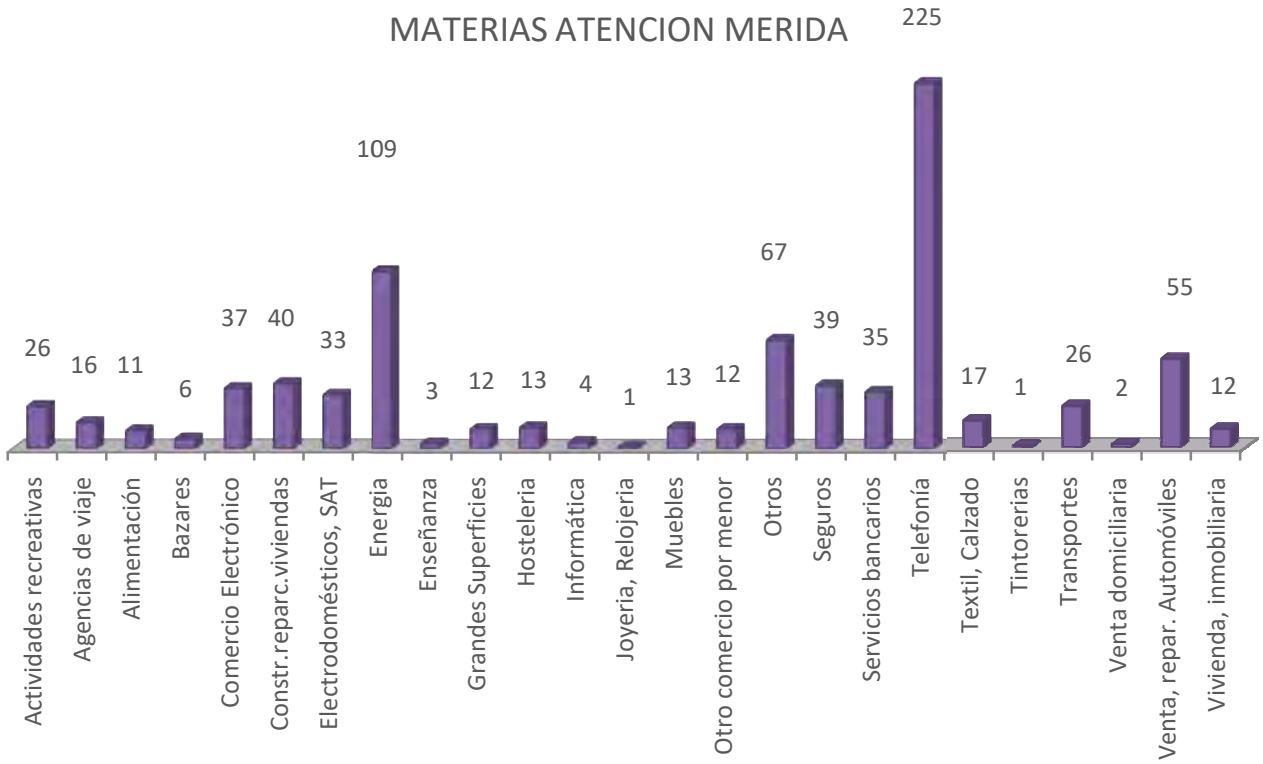
Gerencia

CMC Integral Municipios Centro

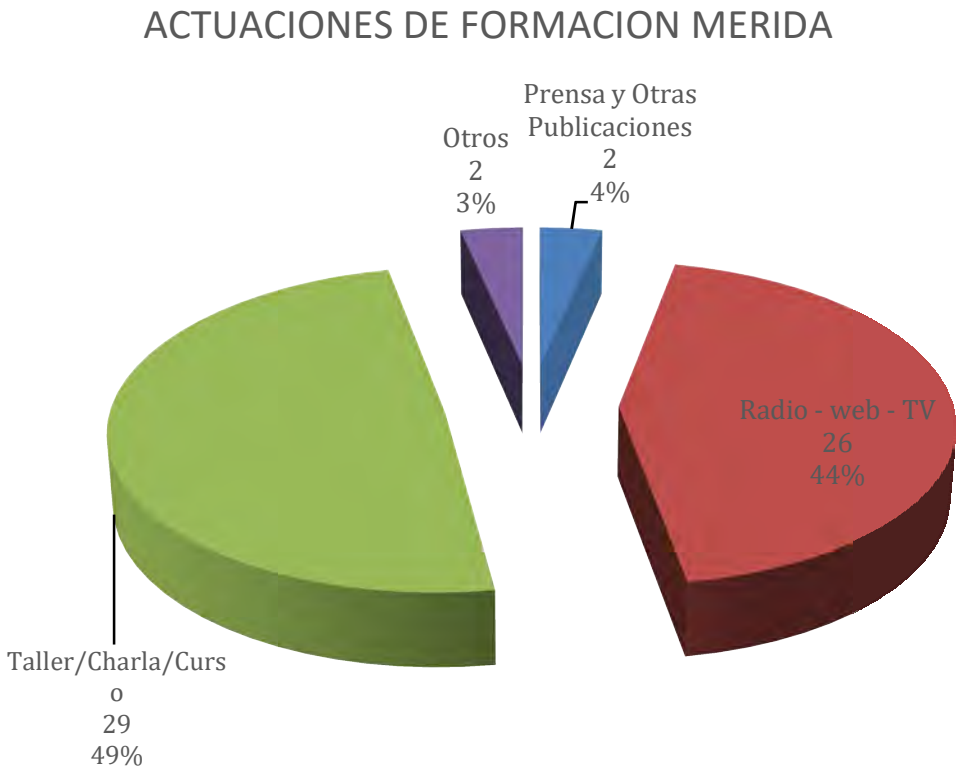
CMC Tierra de Barros-Río Matachel

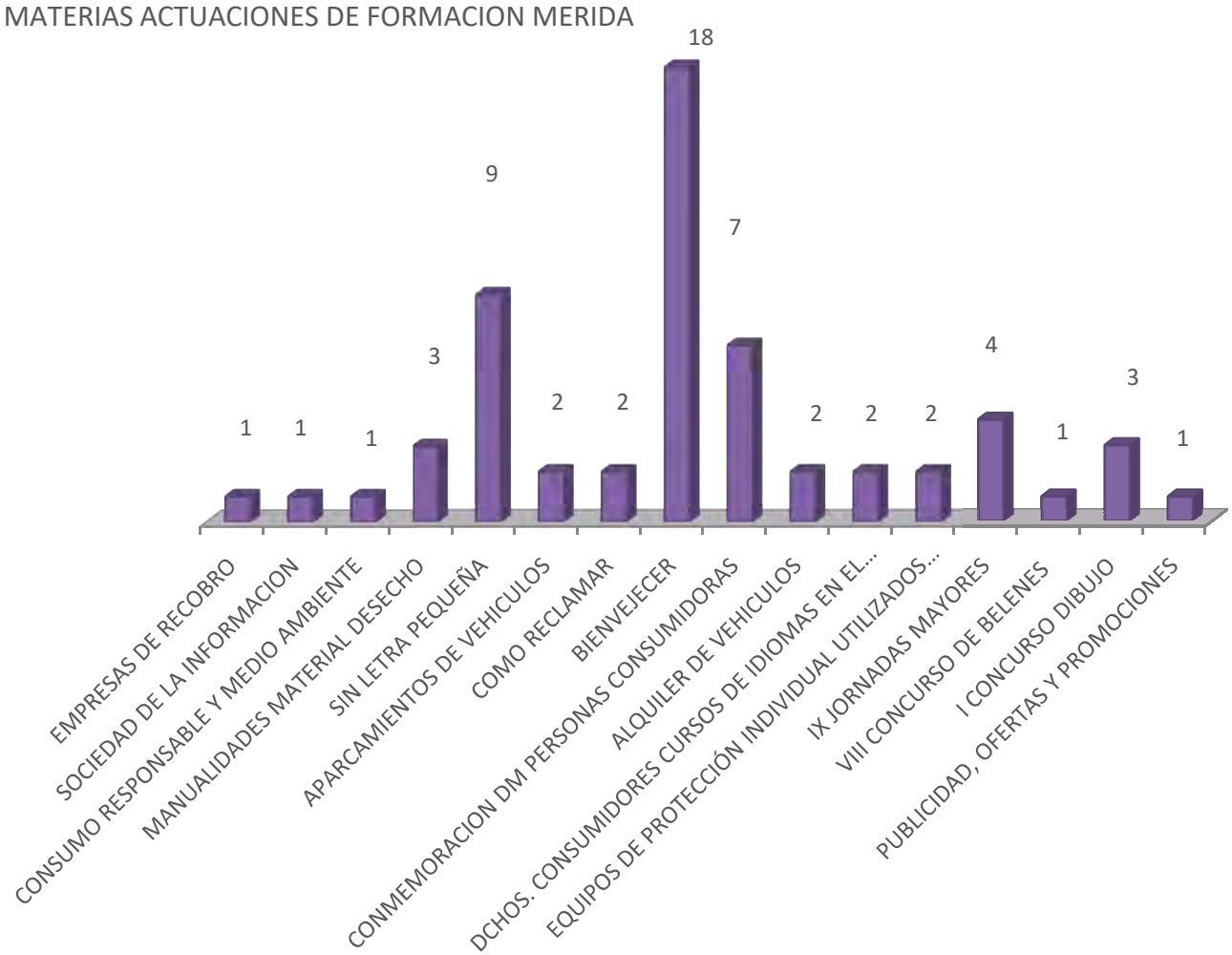
DATOS GERENCIA





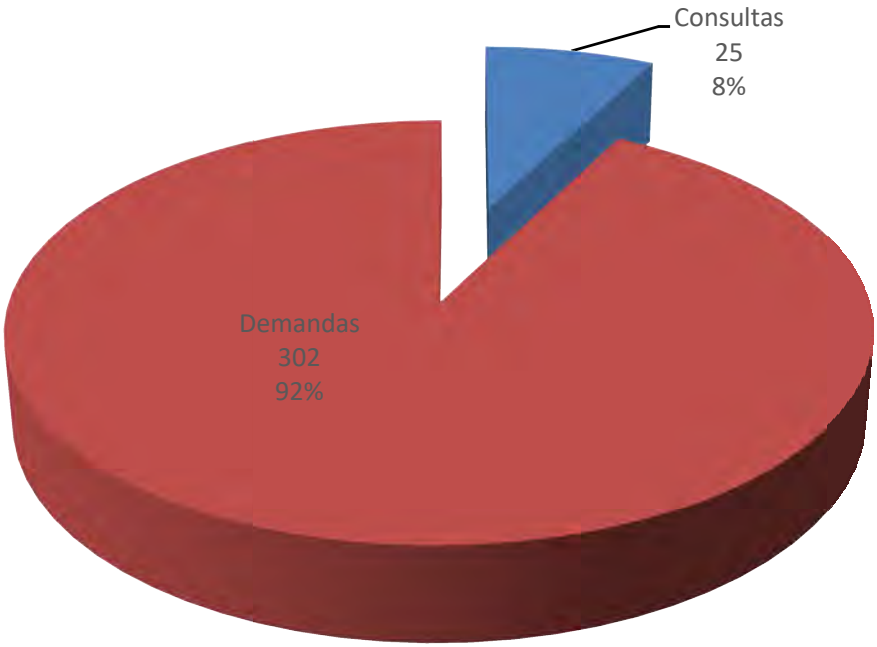
DATOS GERENCIA



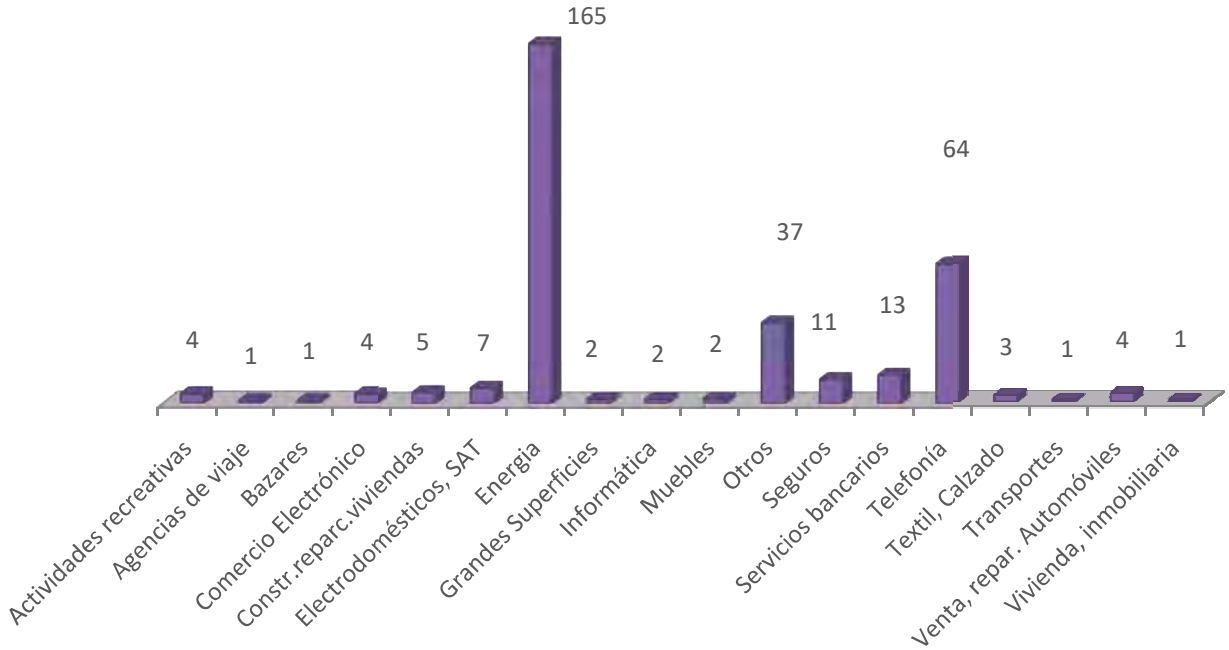


DATOS CMC INTEGRAL MUNICIPIOS CENTRO

ATENCION CMC INTEGRAL MUNICIPIOS CENTRO

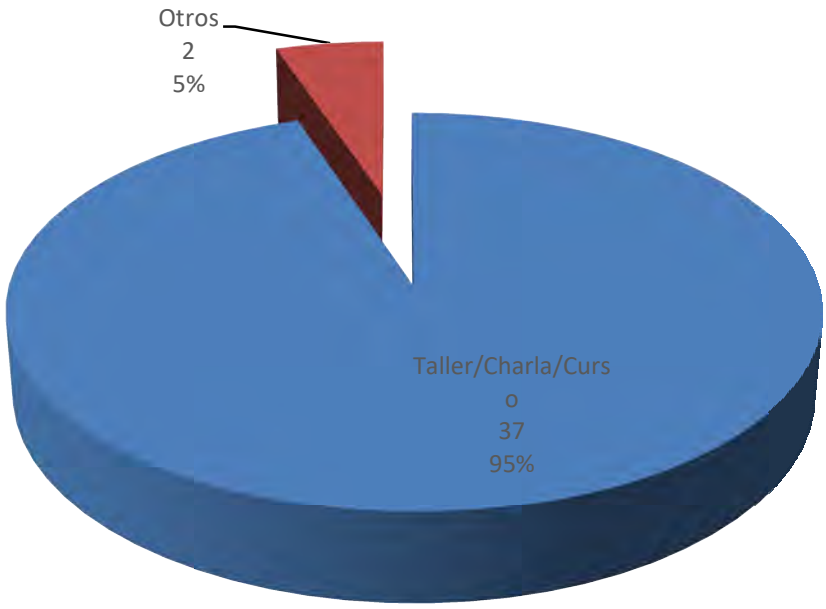


MATERIAS ATENCION CMC INTEGRAL MUNICIPIOS CENTRO

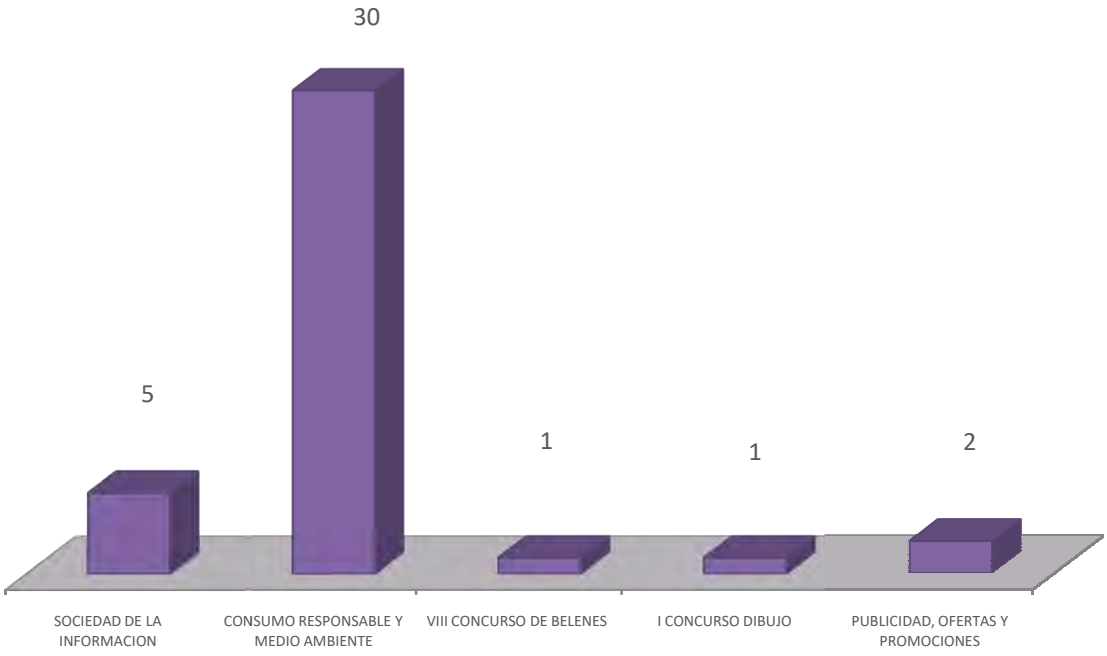


DATOS CMC INTEGRAL MUNICIPIOS CENTRO

ACTUACIONES FORMACION CMC INTEGRAL MUNICIPIOS CENTRO

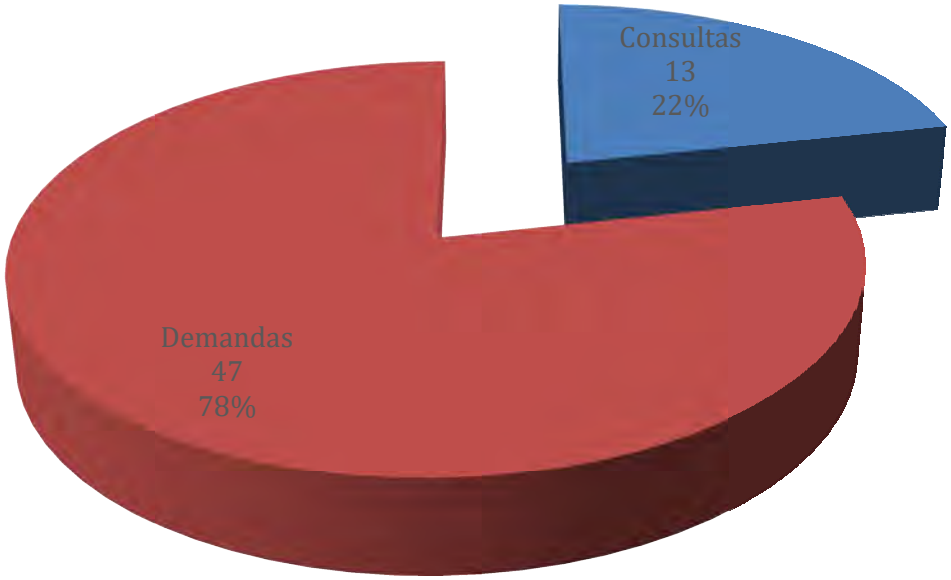


MATERIAS ACTUACIONES FORMACION CMC INTEGRAL MUNICIPIOS CENTRO

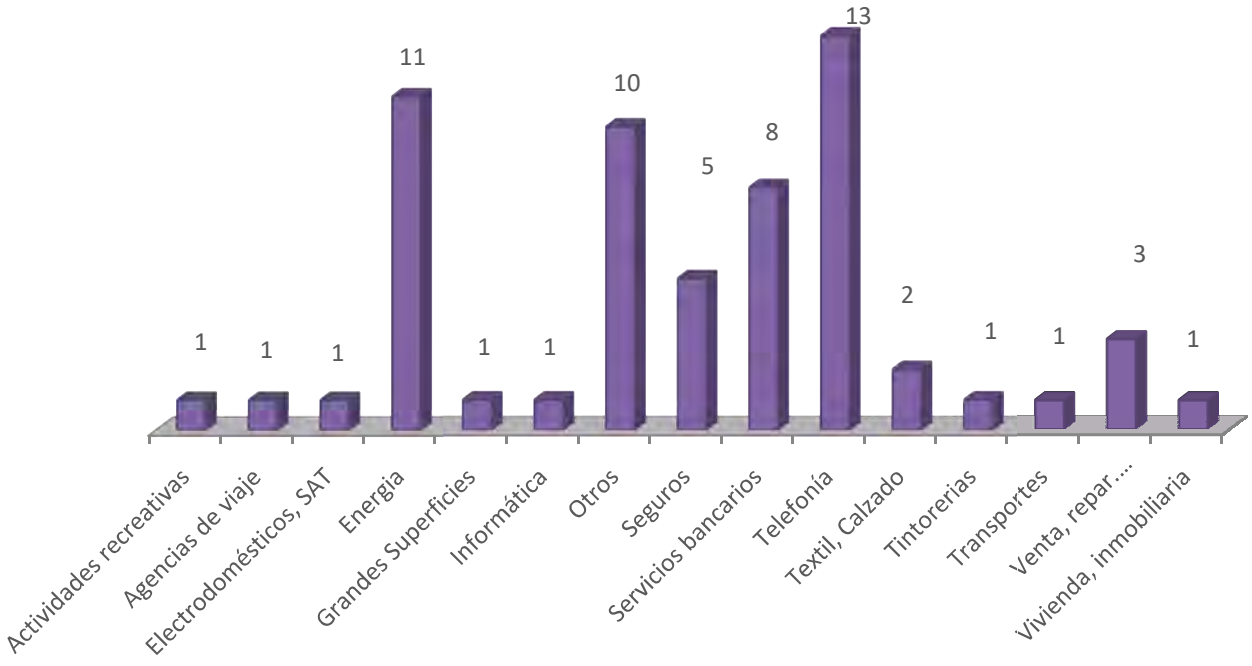


DATOS CMC TIERRA DE BARROS – RÍO MATACHEL

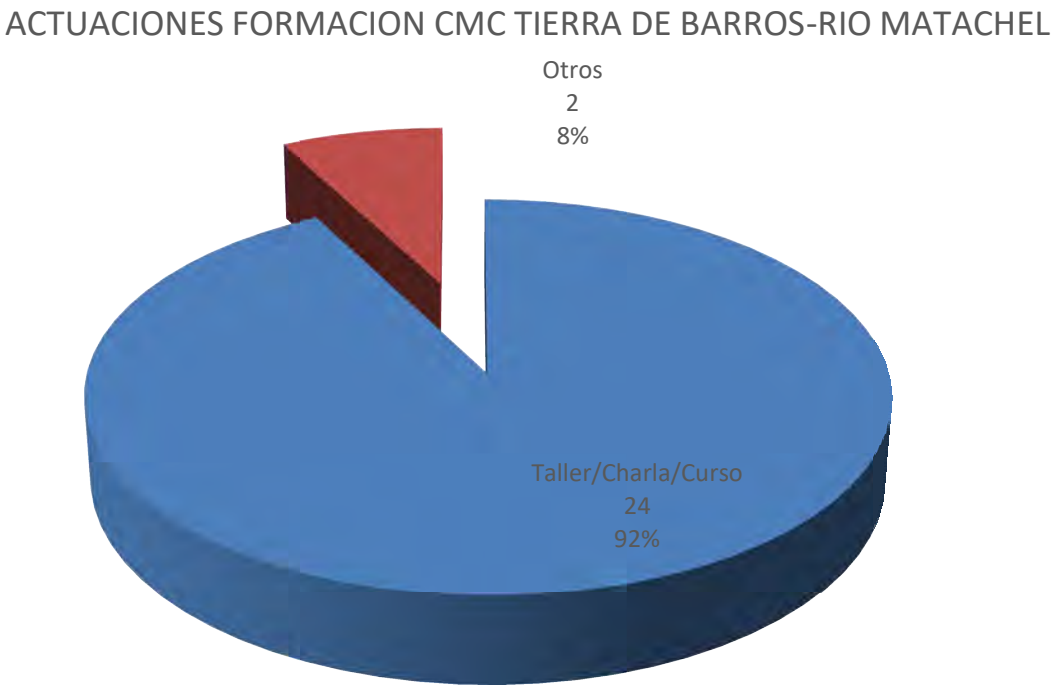
ATENCION CMC TIERRA DE BARROS-RIO MATACHEL

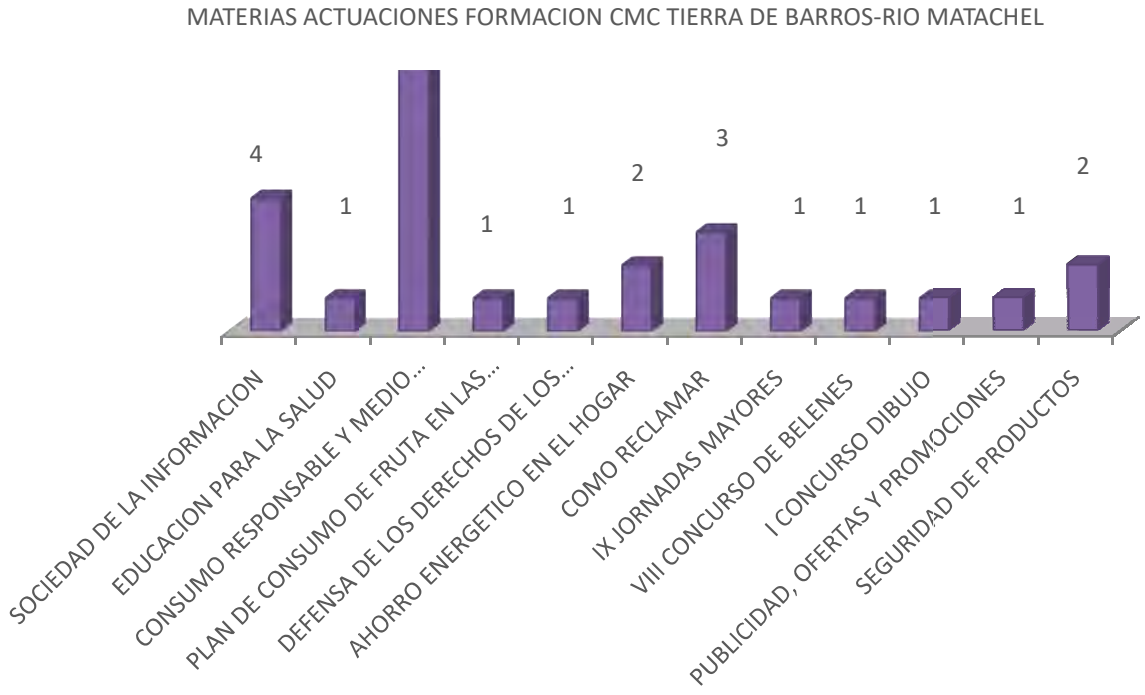


MATERIAS ATENCION CMC TIERRA DE BARROS-RIO MATACHEL



DATOS CMC TIERRA DE BARROS – RÍO MATACHEL



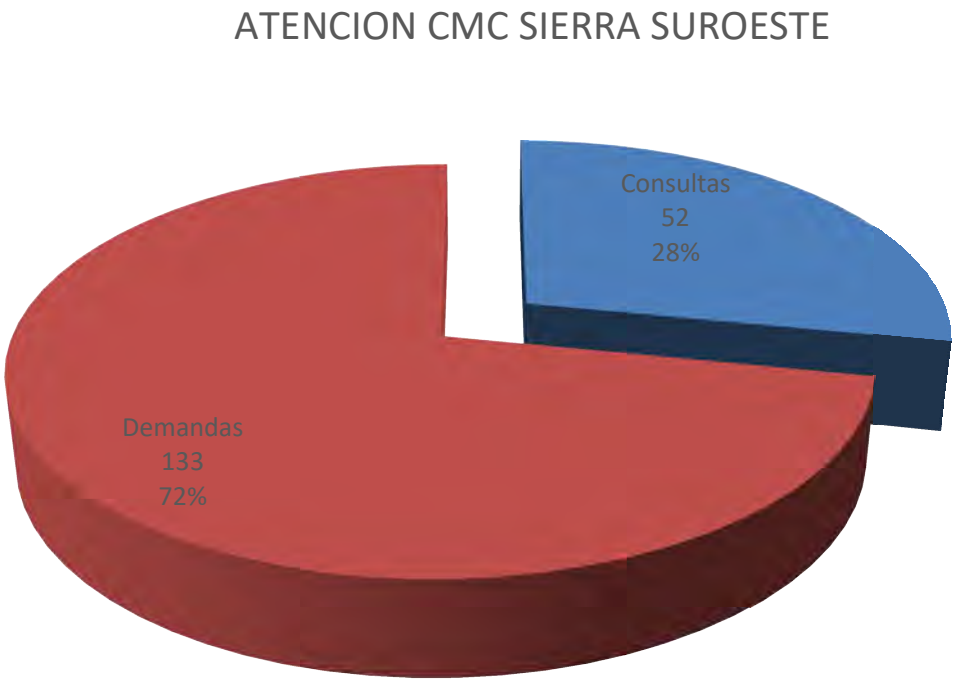


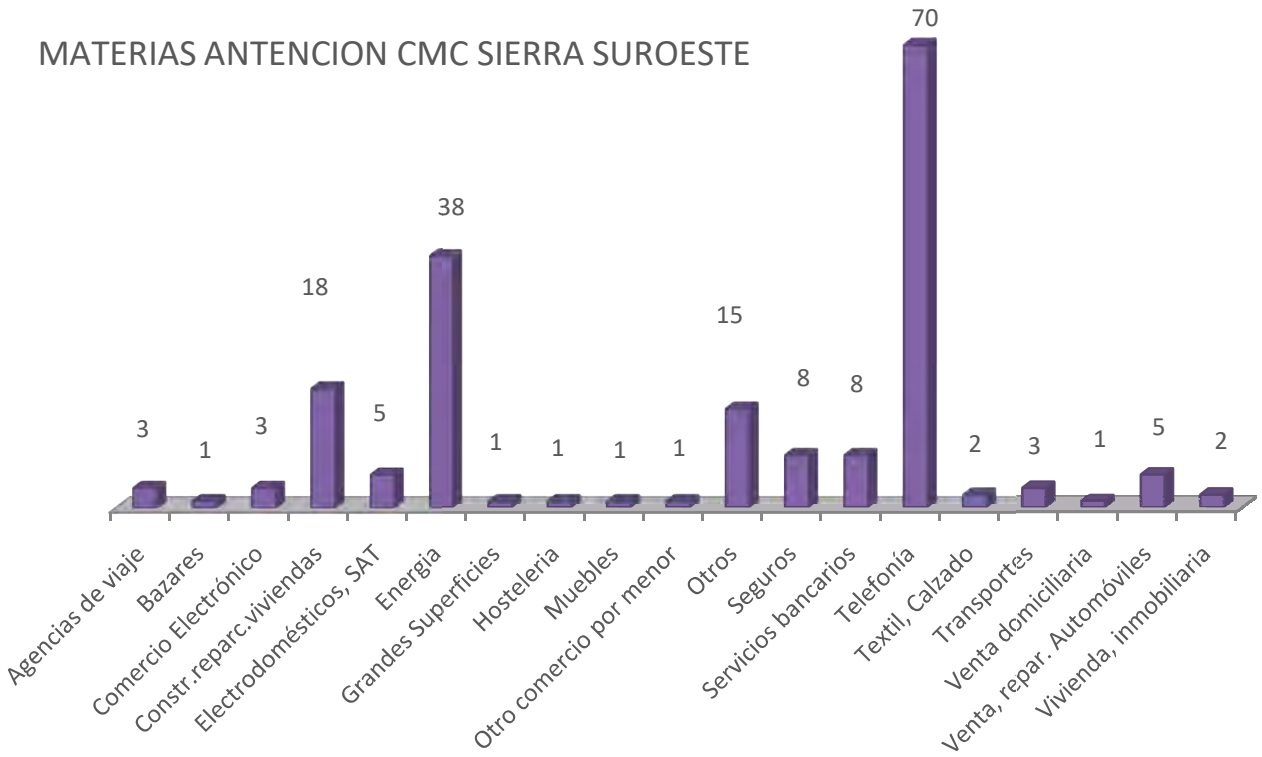
DATOS

CMC Sierra Suroeste

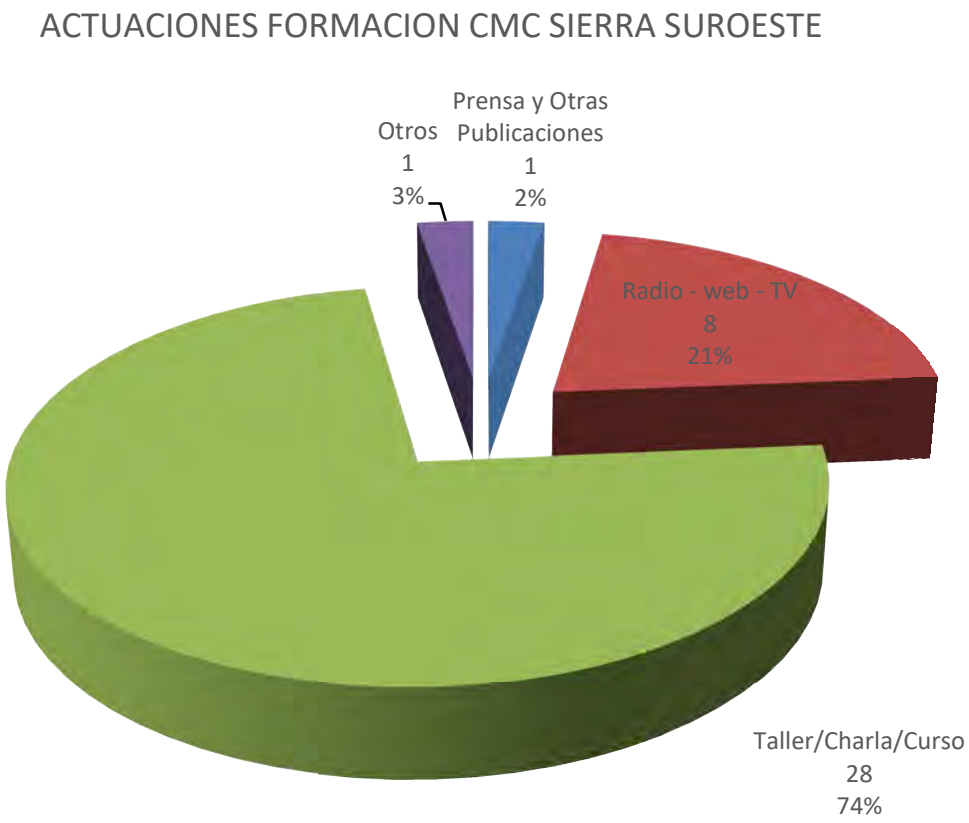
CMC Comarca de Olivenza

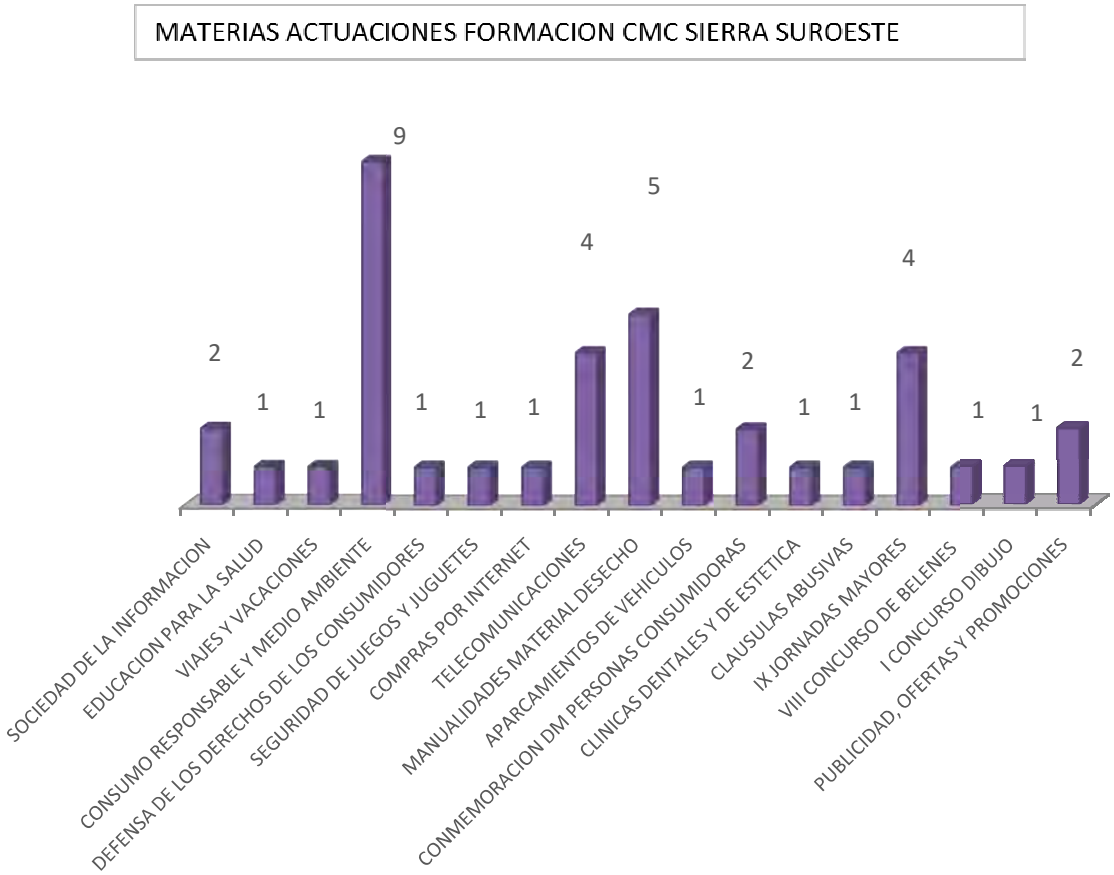
DATOS CMC SIERRA SUROESTE



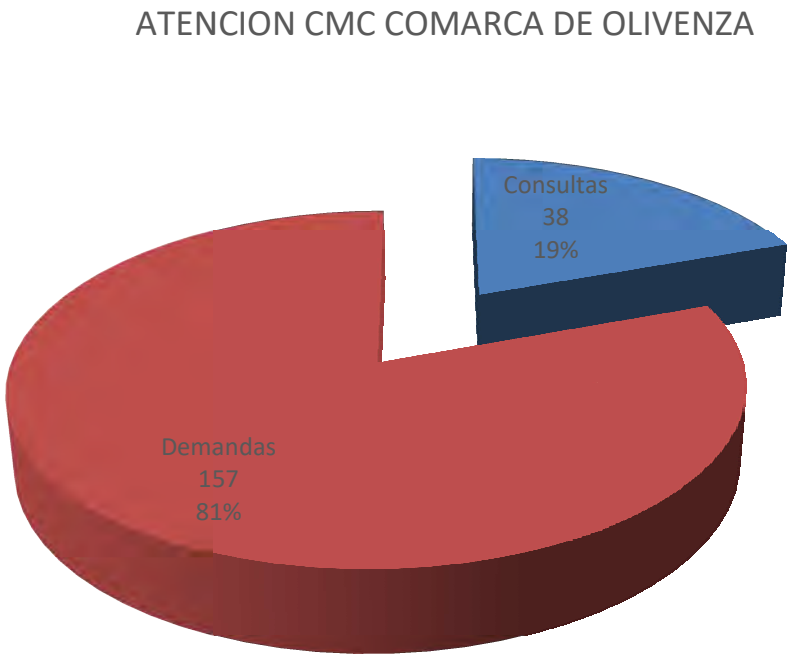


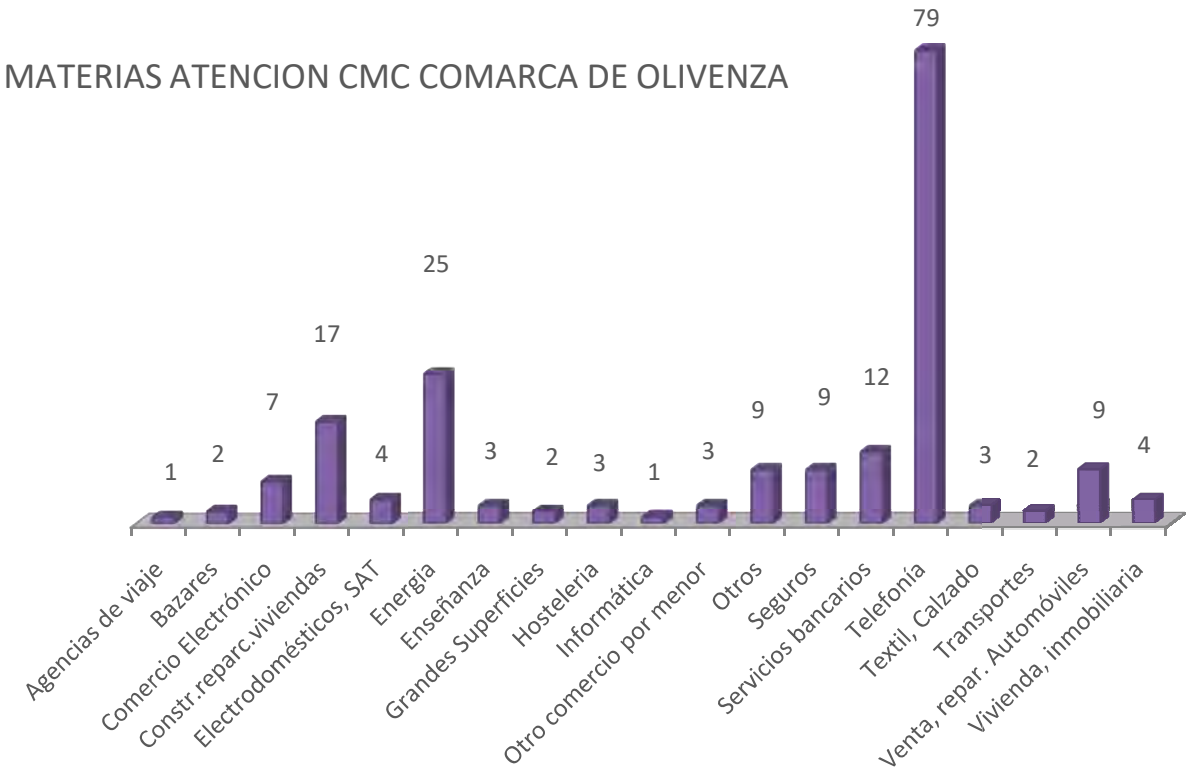
DATOS CMC SIERRA SUROESTE





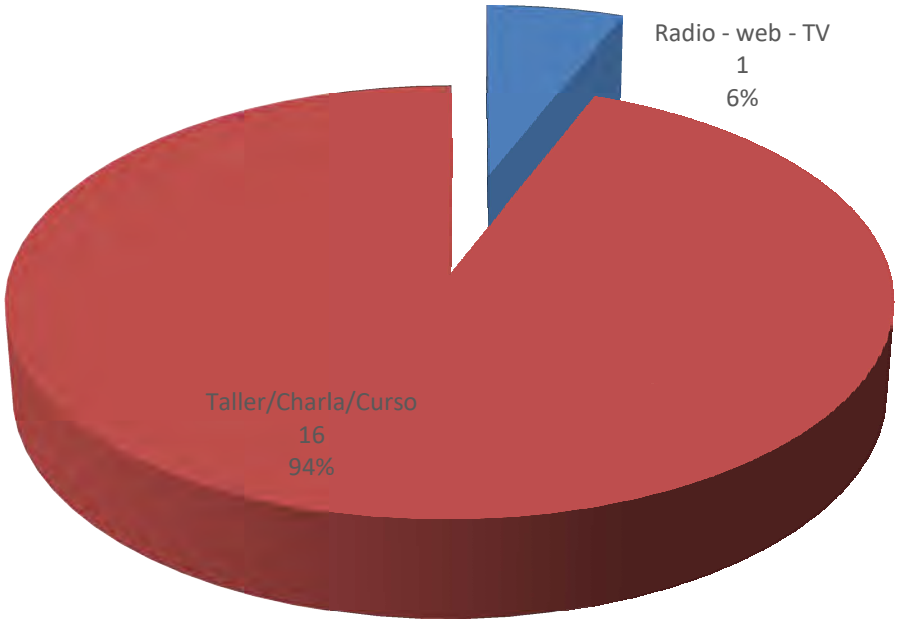
DATOS CMC COMARCA DE OLIVENZA



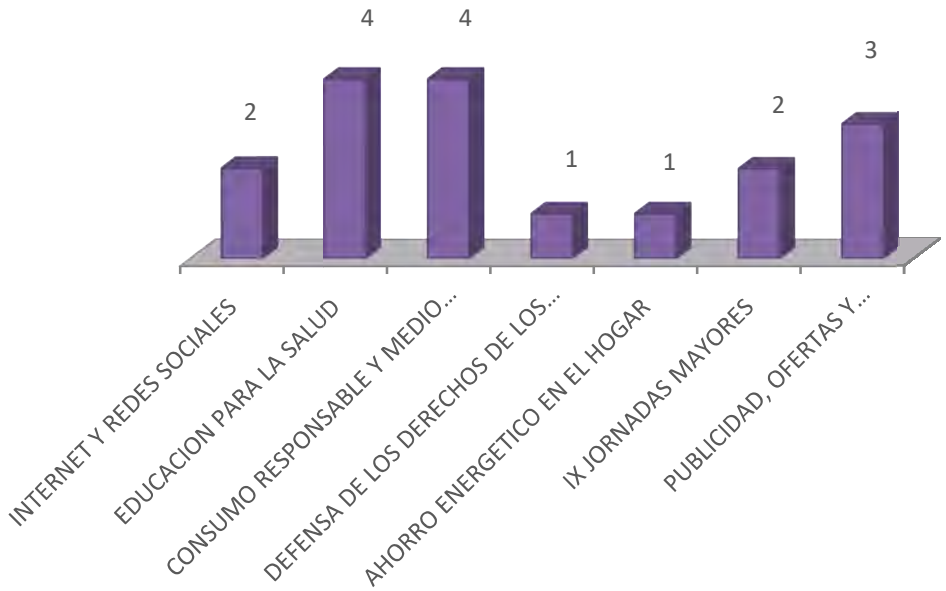


DATOS CMC COMARCA DE OLIVENZA

ACTUACIONES FORMACION CMC COMARCA DE OLIVENZA



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION CMC COMARCA DE OLIVENZA

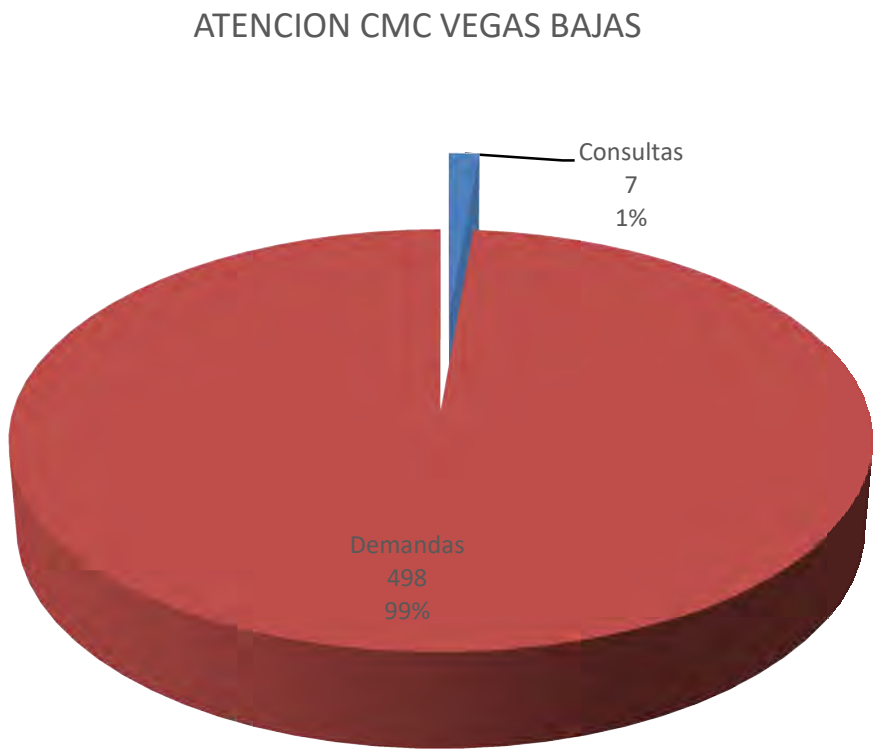


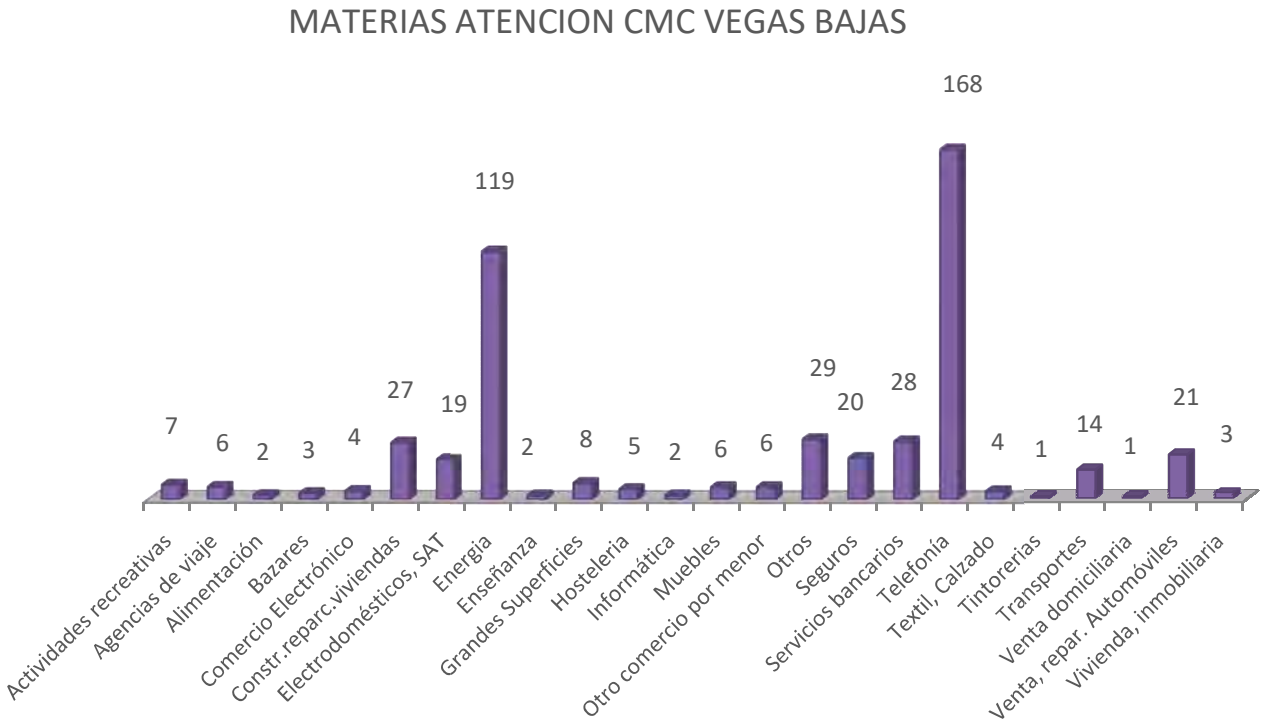
DATOS

CMC Vegas Bajas

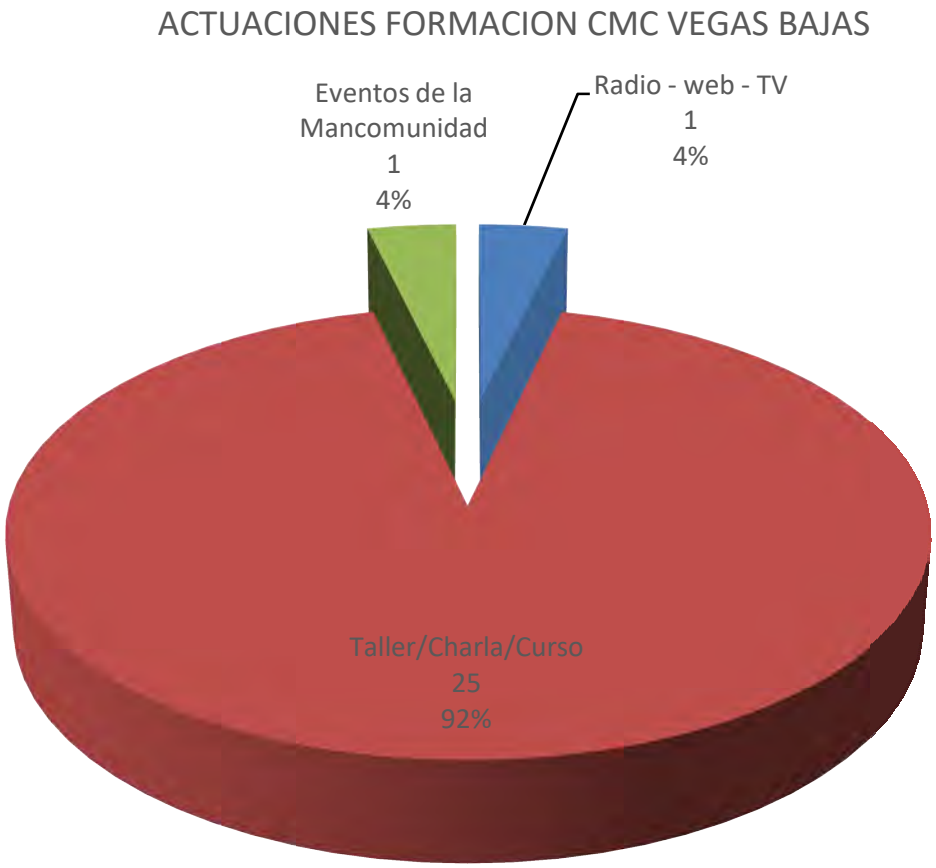
CMC Servicios Social de Base Zona de Barros

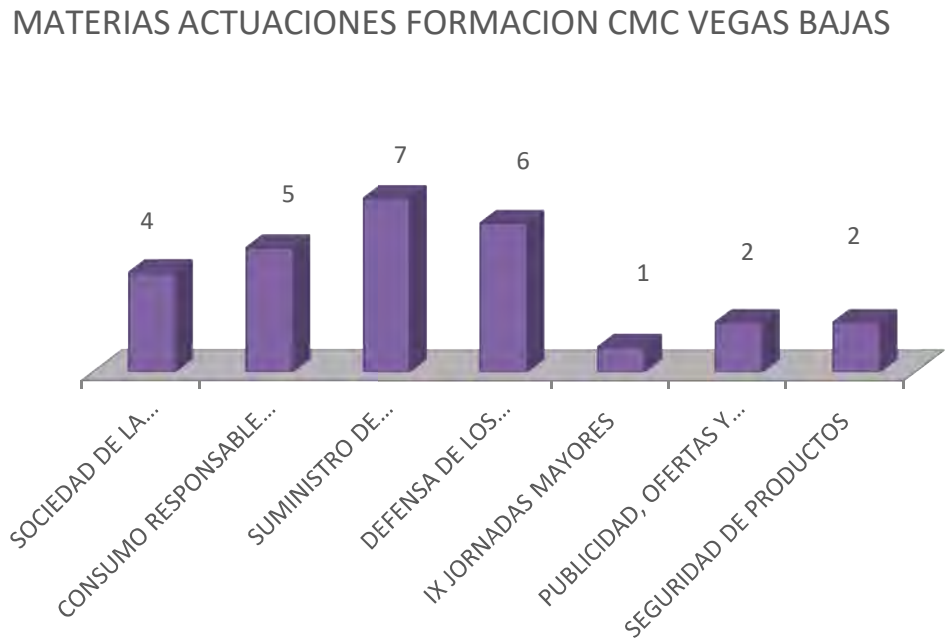
DATOS CMC VEGAS BAJAS





DATOS CMC VEGAS BAJAS

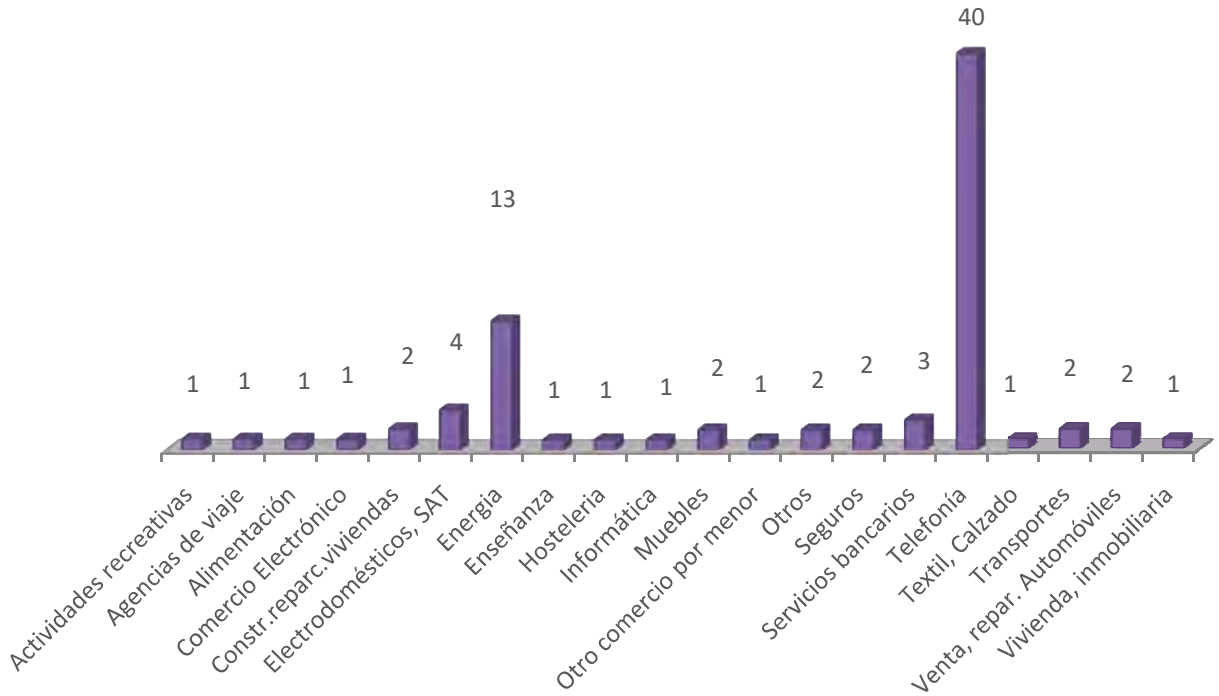




DATOS CMC SERV. SOC. DE BASE ZONA DE BARROS

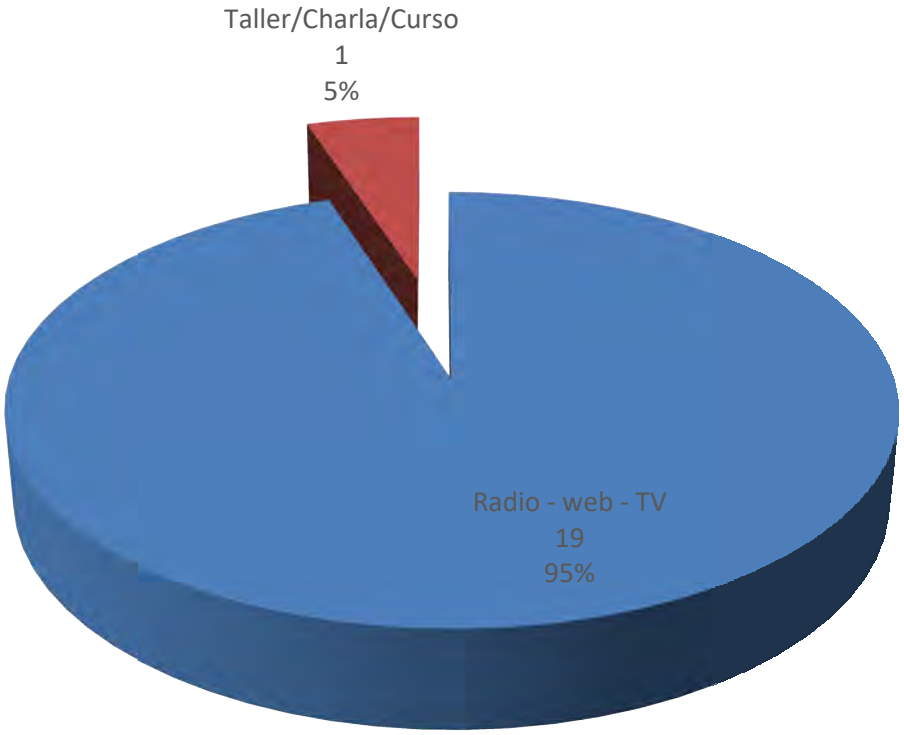
ATENCION CMC SERVICIOS SOCIAL DE BASE ZONA DE BARROS

MATERIAS ATENCION CMC SERVICIOS SOCIAL DE BASE ZONA DE BARROS

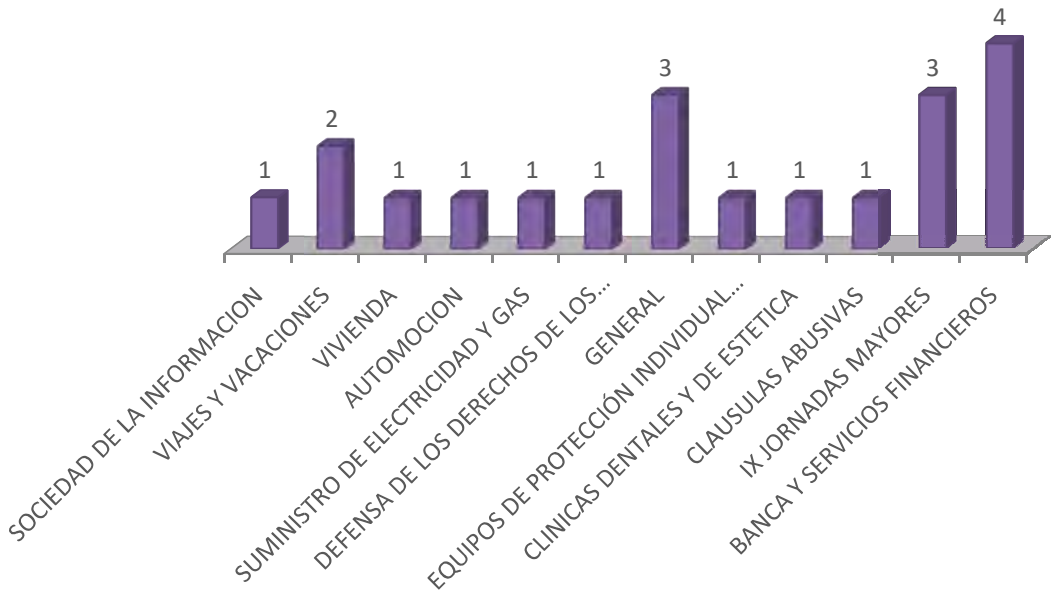


DATOS CMC SERV. SOC. DE BASE ZONA DE BARROS

ACTUACIONES FORMACION CMC SERVICIOS SOCIAL DE BASE ZONA DE BARROS



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION CMC SERVICIOS SOCIAL DE BASE ZONA DE BARROS



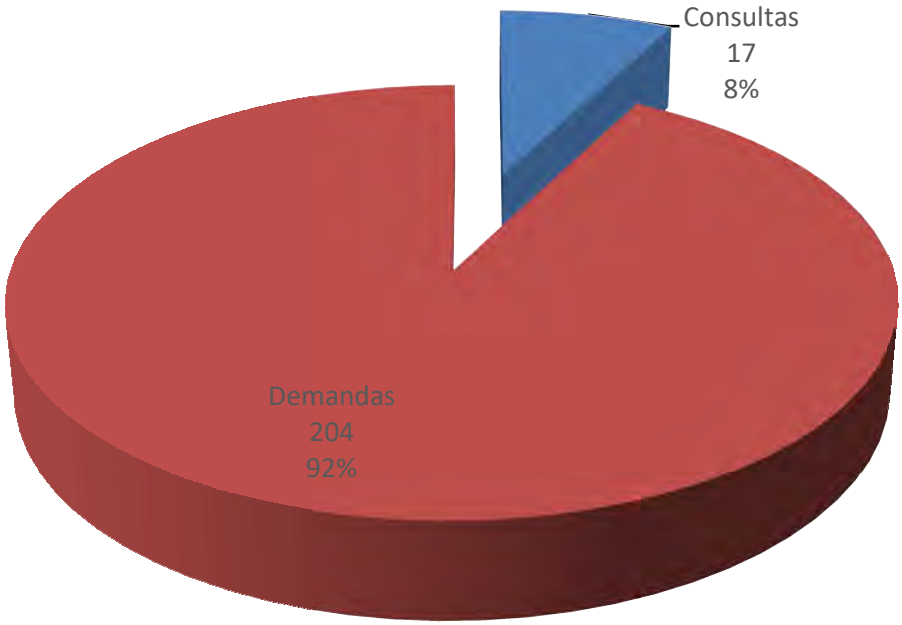
DATOS

CMC La Serena-Vegas Altas

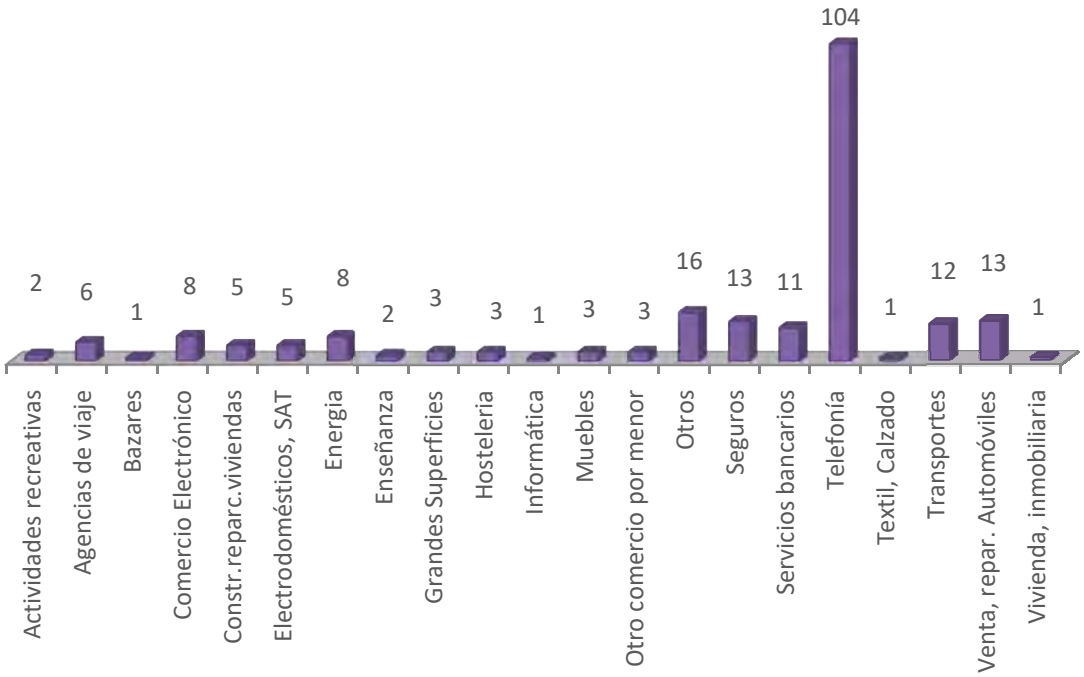
CMC Municipios Zona Centro

DATOS CMC LA SERENA – VEGAS ALTAS

ATENCION CMC LA SERENA-VEGAS ALTAS

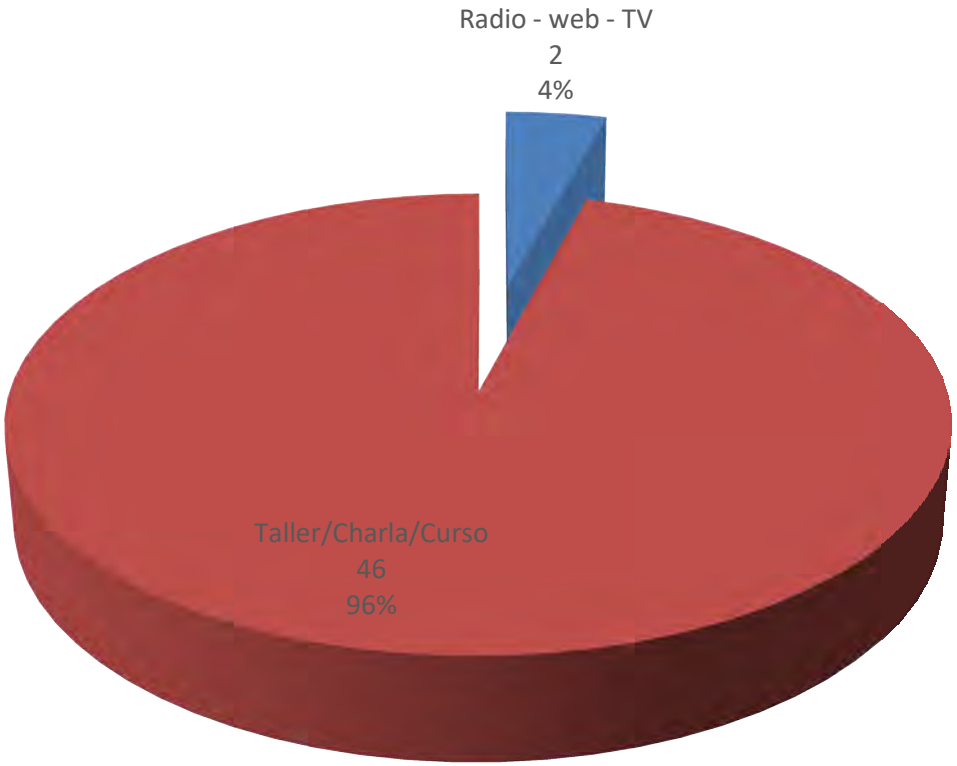


MATERIAS ATENCION CMC LA SERENA-VEGAS ALTAS

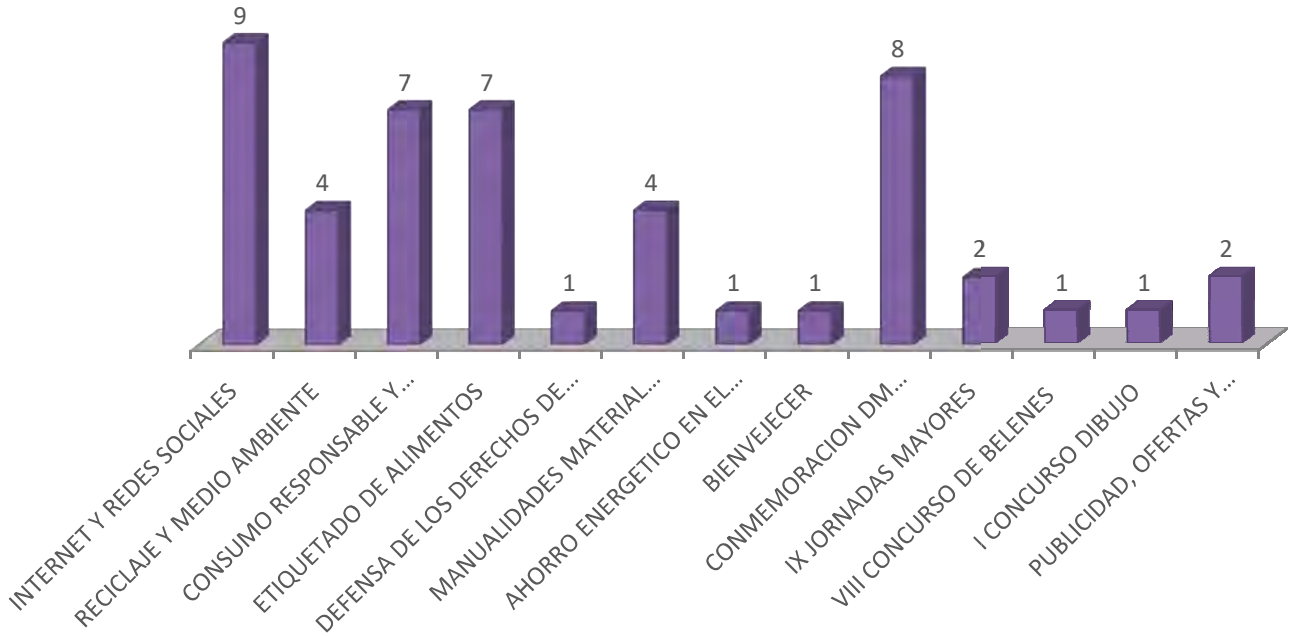


DATOS CMC LA SERENA – VEGAS ALTAS

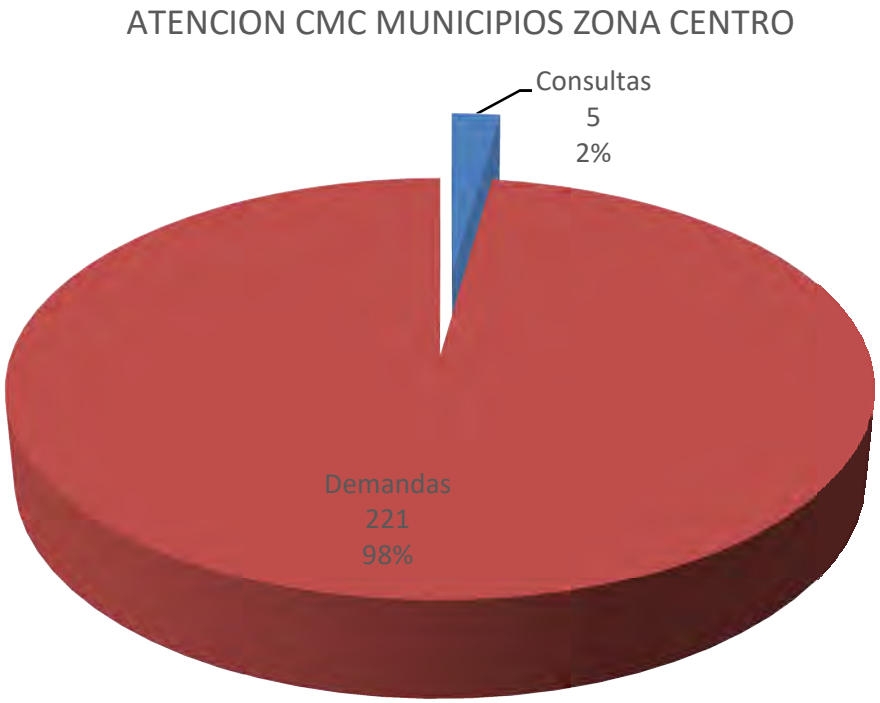
ACTUACIONES FORMACION CMC LA SERENA-VEGAS ALTAS

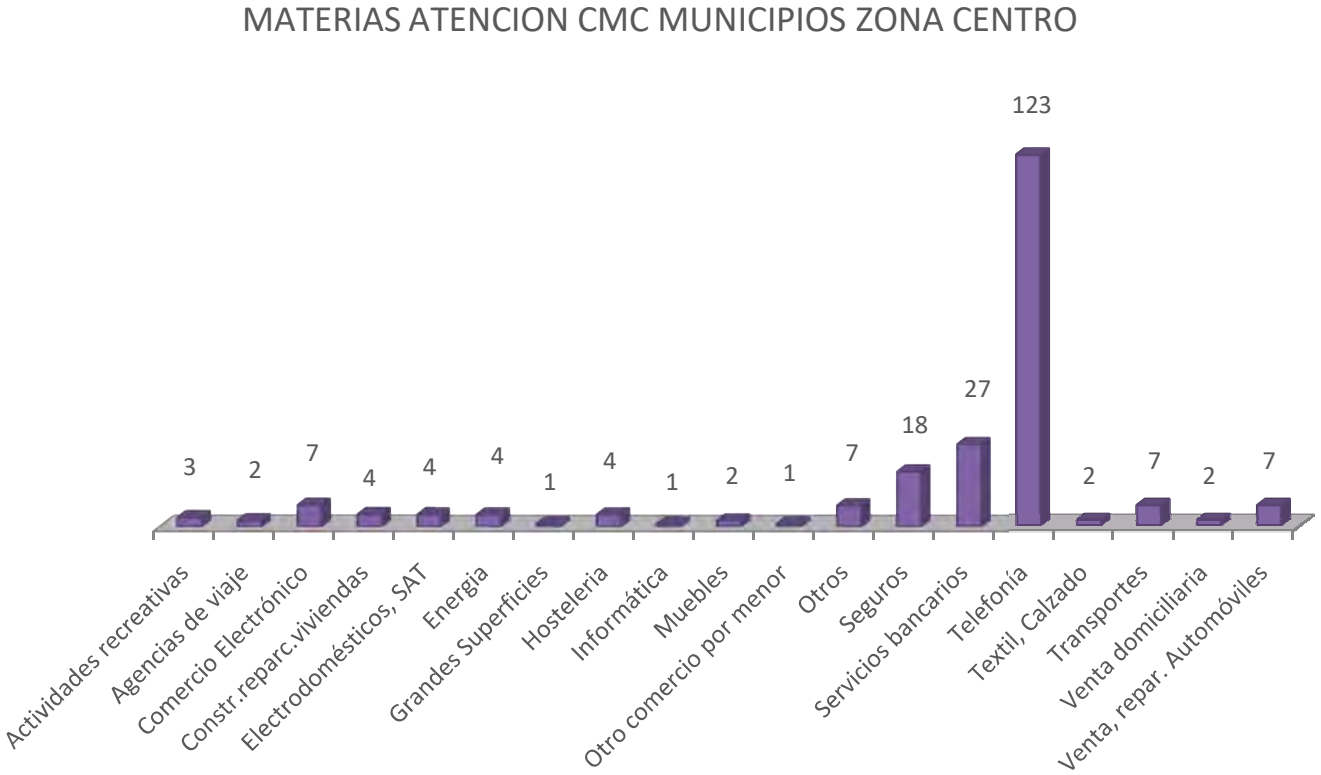


MATERIAS ACTUACIONES FORMACION CMC LA SERENA-VEGAS ALTAS



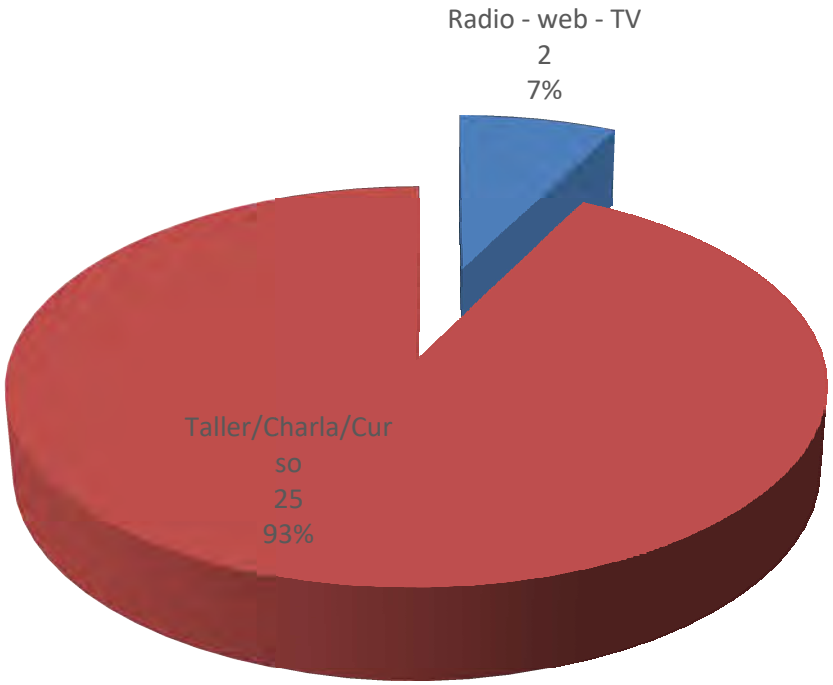
DATOS CMC MUNICIPIOS ZONA CENTRO



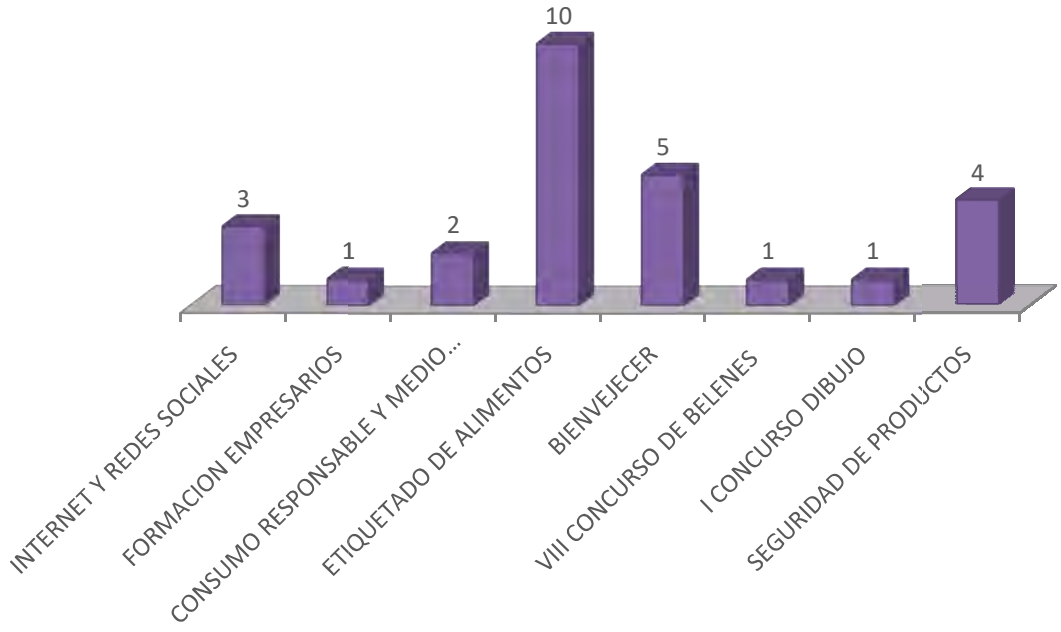


DATOS CMC MUNICIPIOS ZONA CENTRO

ACTUACIONES FORMACION CMC MUNICIPIOS ZONA CENTRO



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION CMC MUNICIPIOS ZONA CENTRO



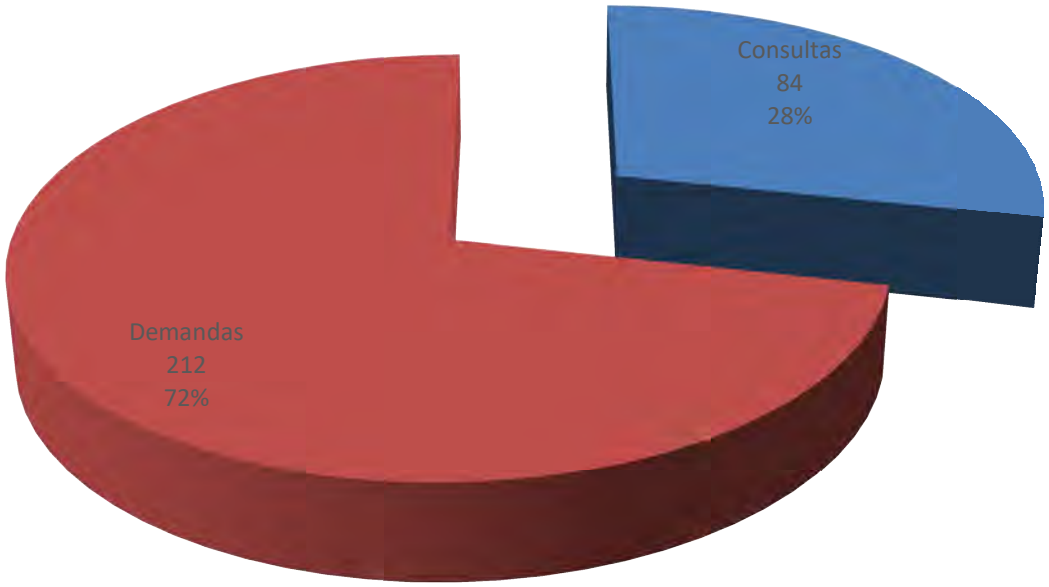
DATOS

CMC Tentudía

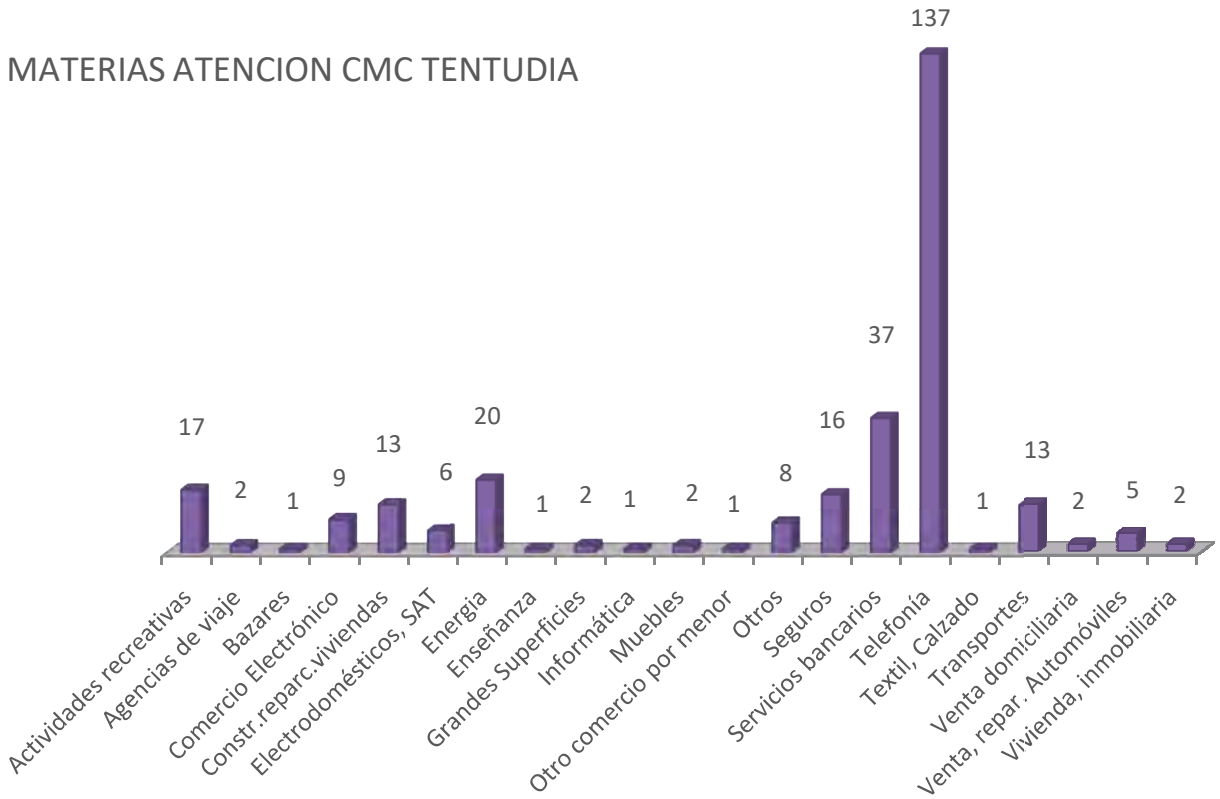
CMC Campiña Sur

DATOS CMC TENTUDIA

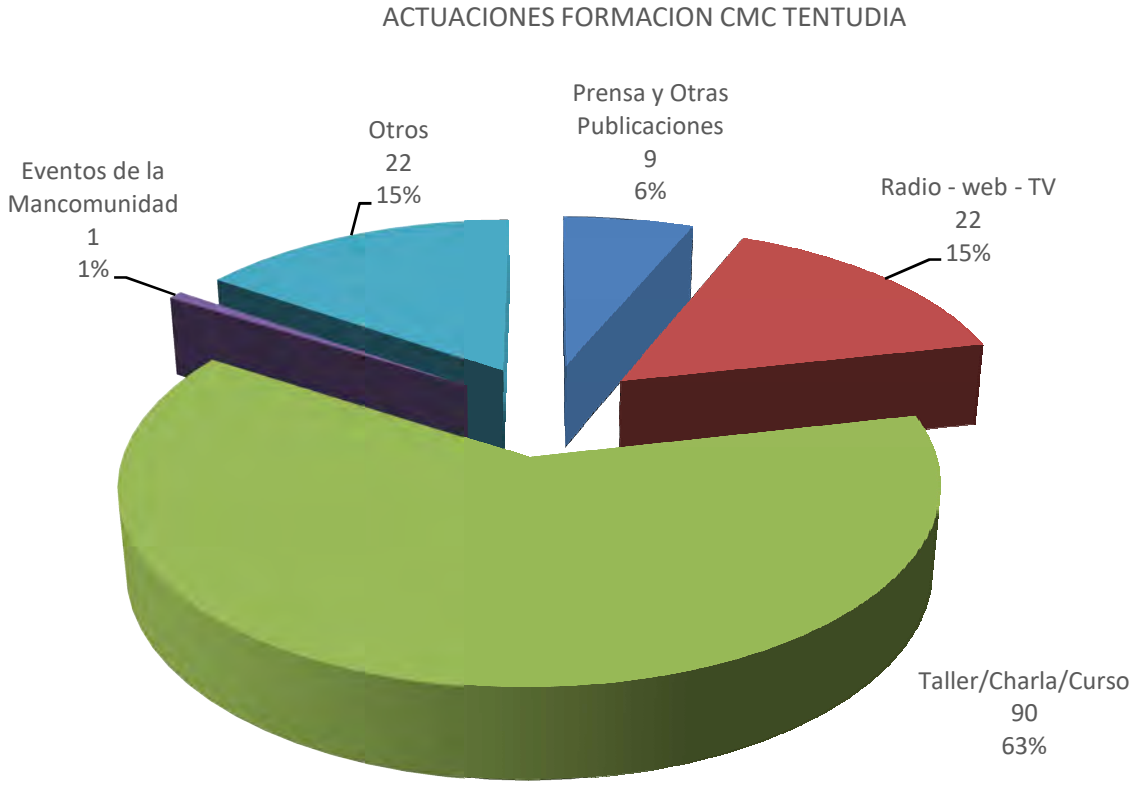
ATENCION CMC TENTUDIA

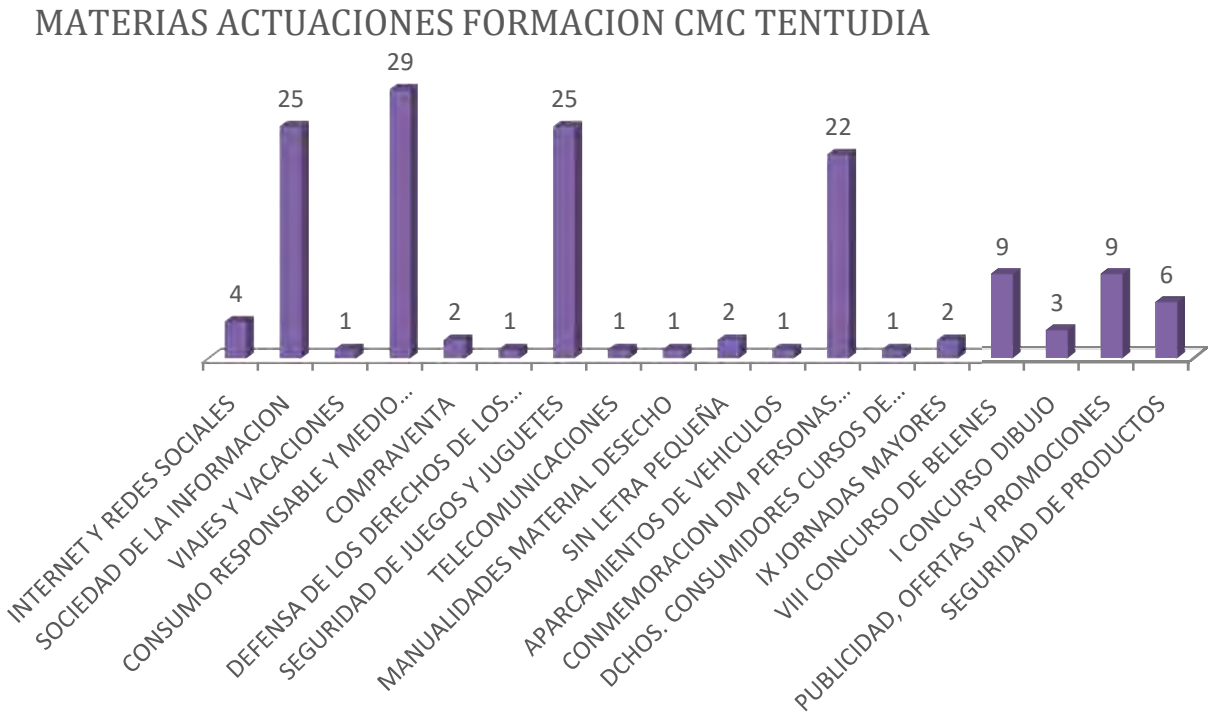


MATERIAS ATENCION CMC TENTUDIA

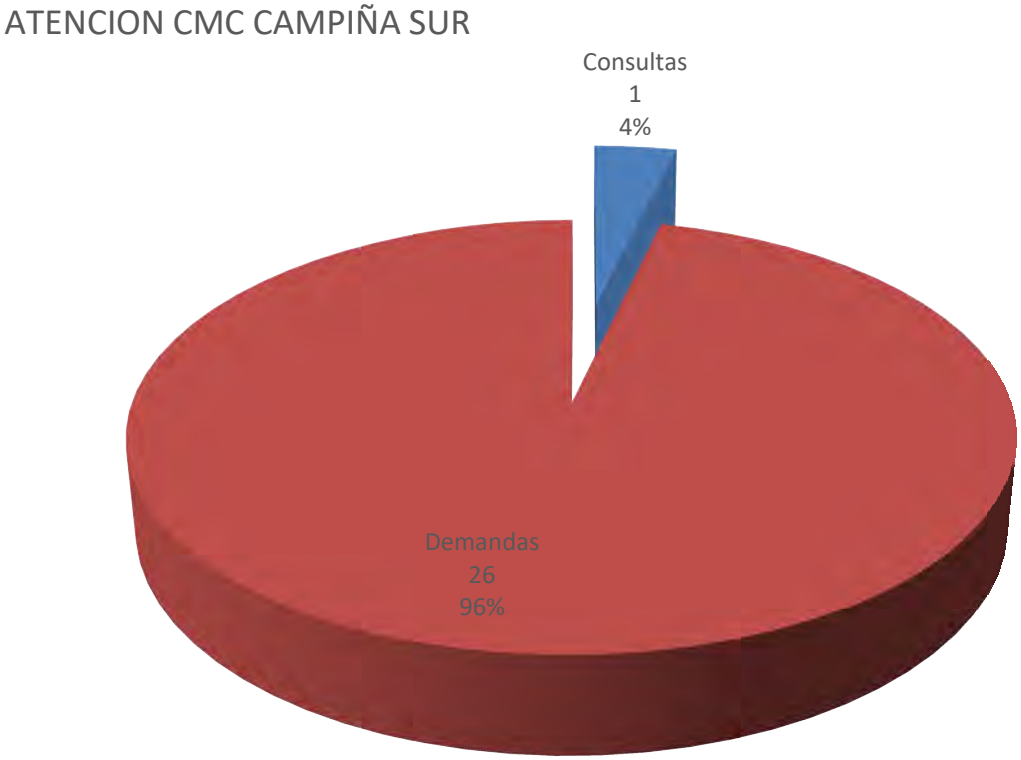


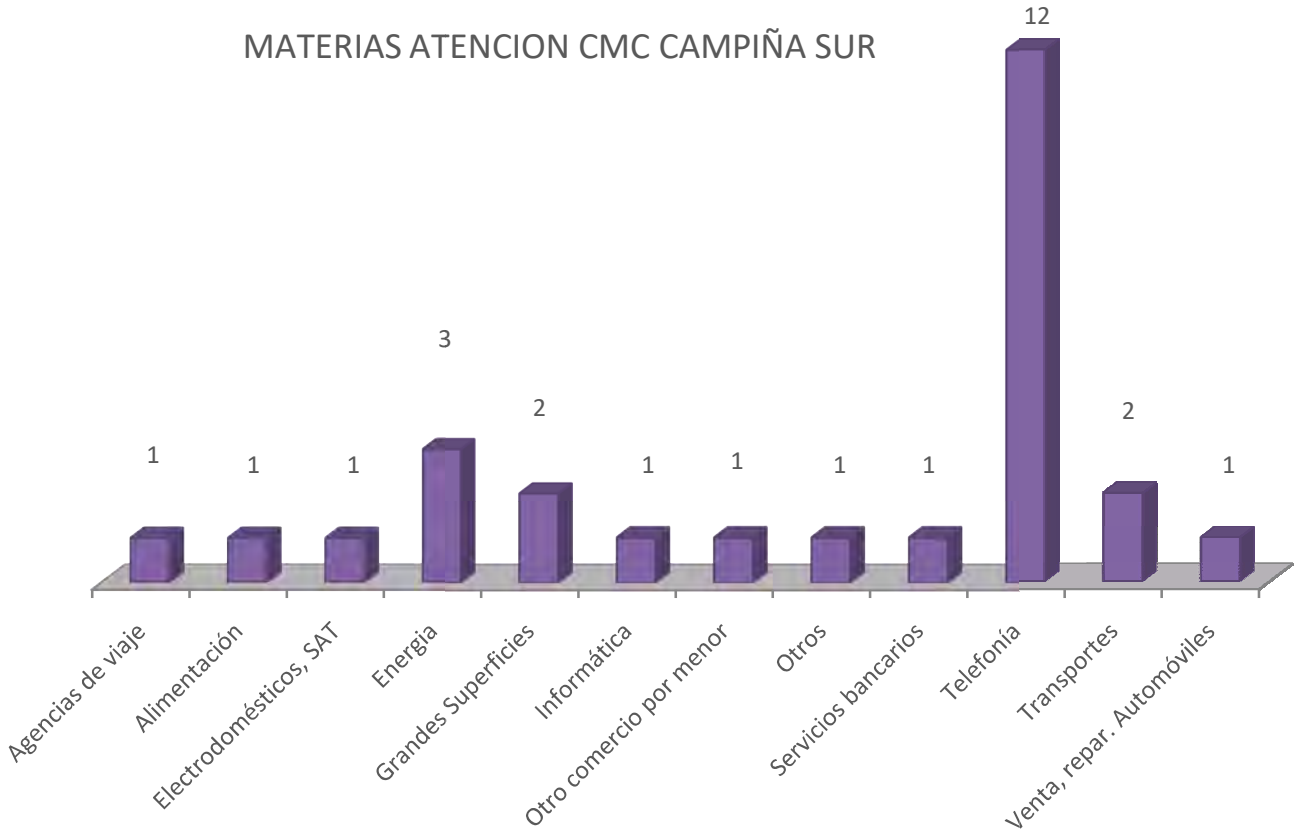
DATOS CMC TENTUDIA





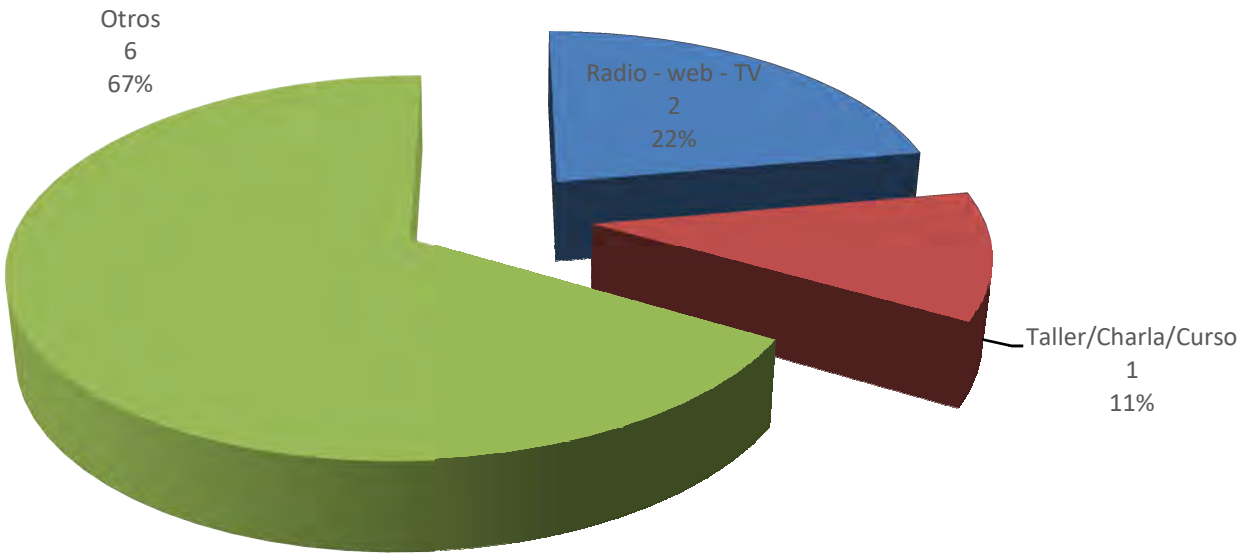
DATOS CMC CAMPIÑA SUR



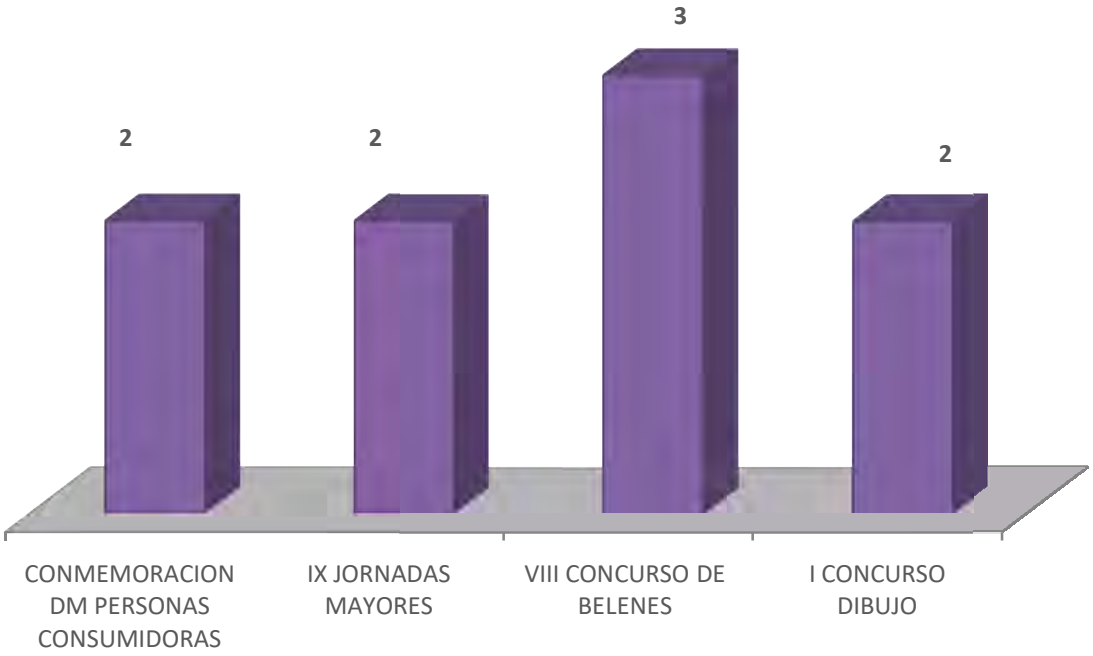


DATOS CMC CAMPIÑA SUR

ACTUACIONES FORMACION CMC CAMPIÑA SUR



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION CMC CAMPIÑA SUR

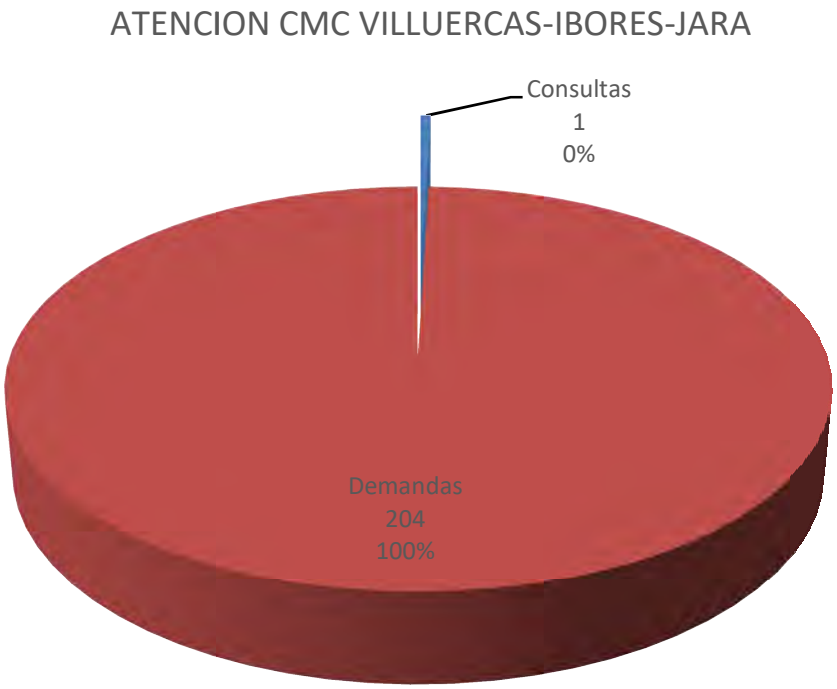


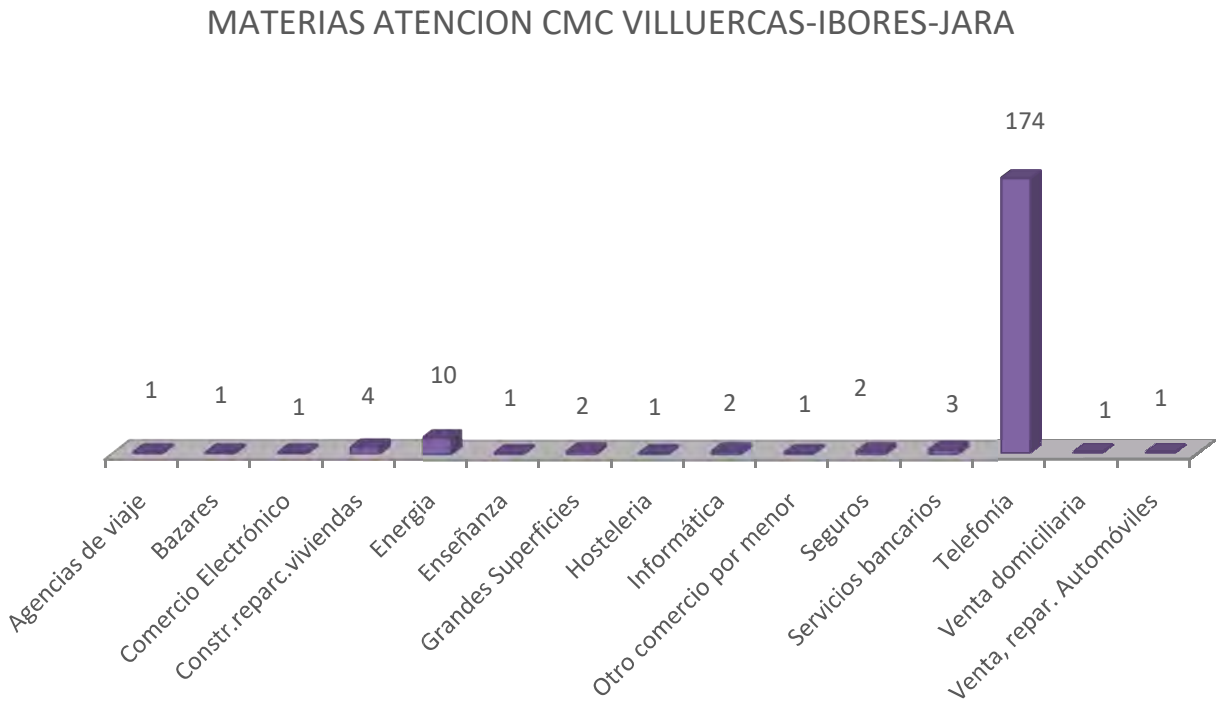
DATOS

CMC Villuercas-Ibores-Jara

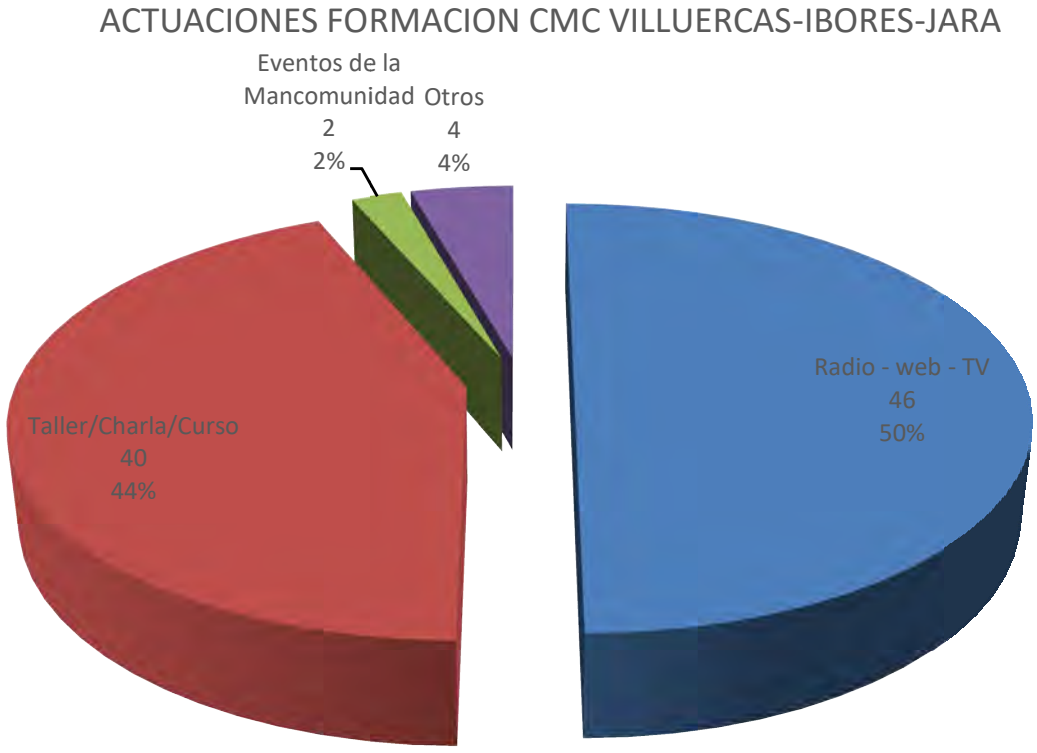
CMC Comarca de Trujillo

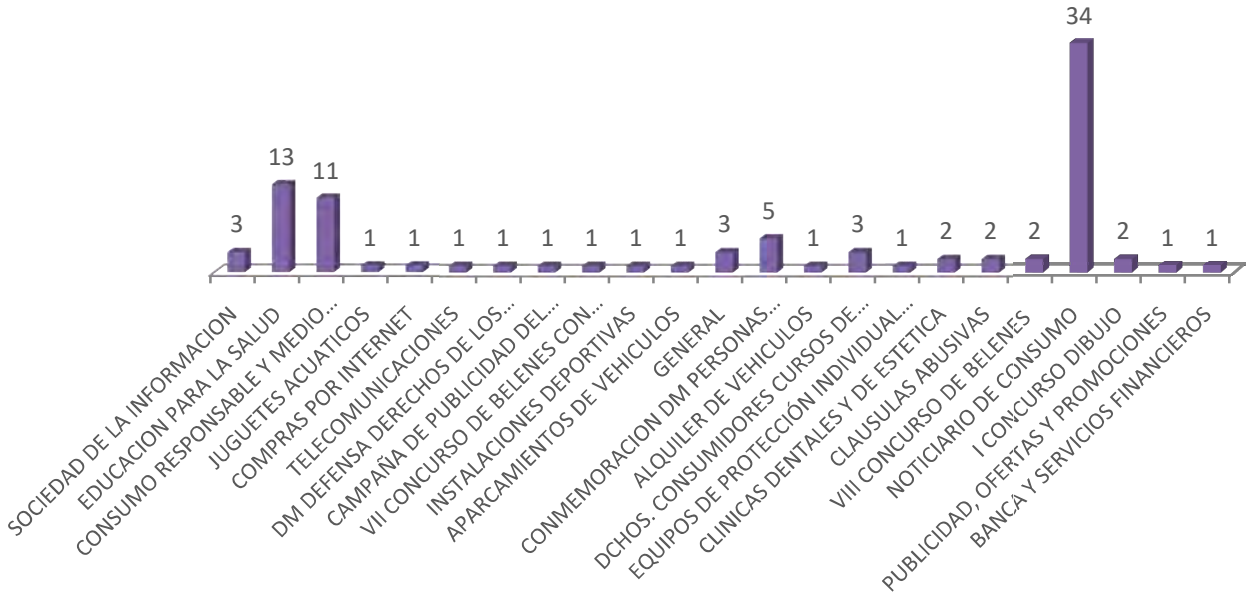
DATOS CMC V-I-J



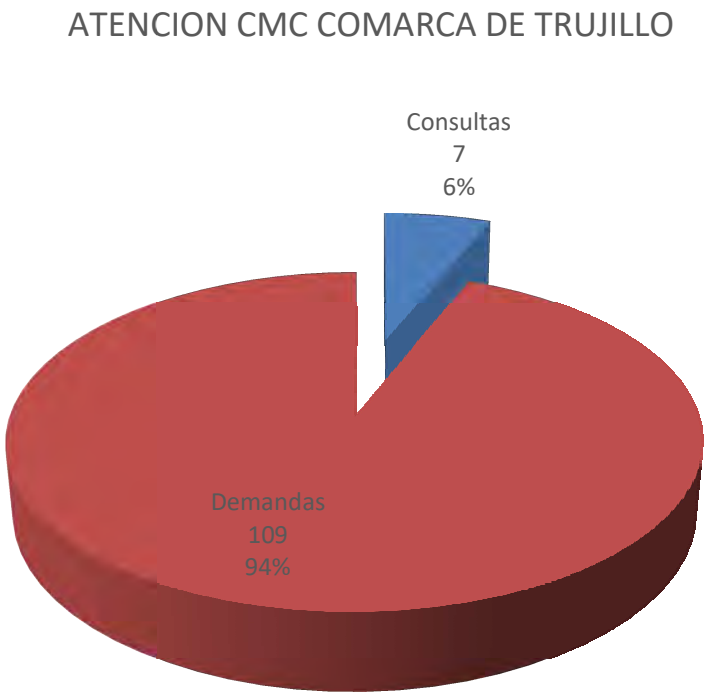


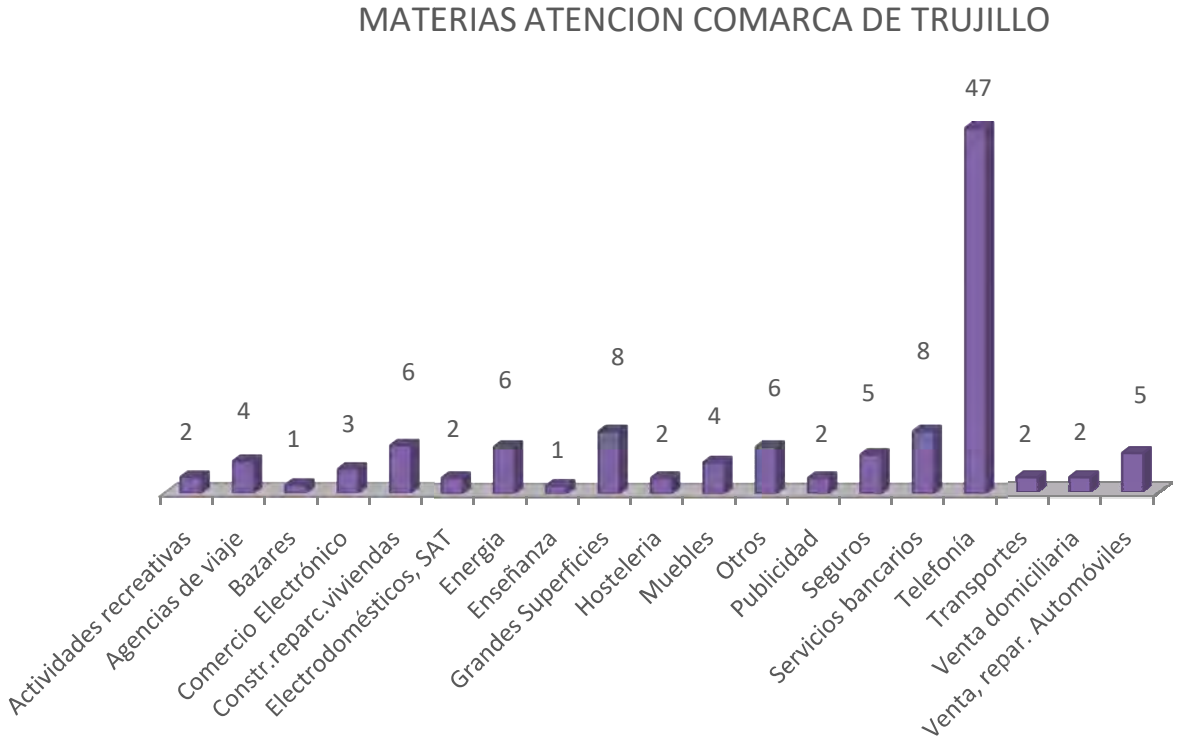
DATOS CMC V-I-J





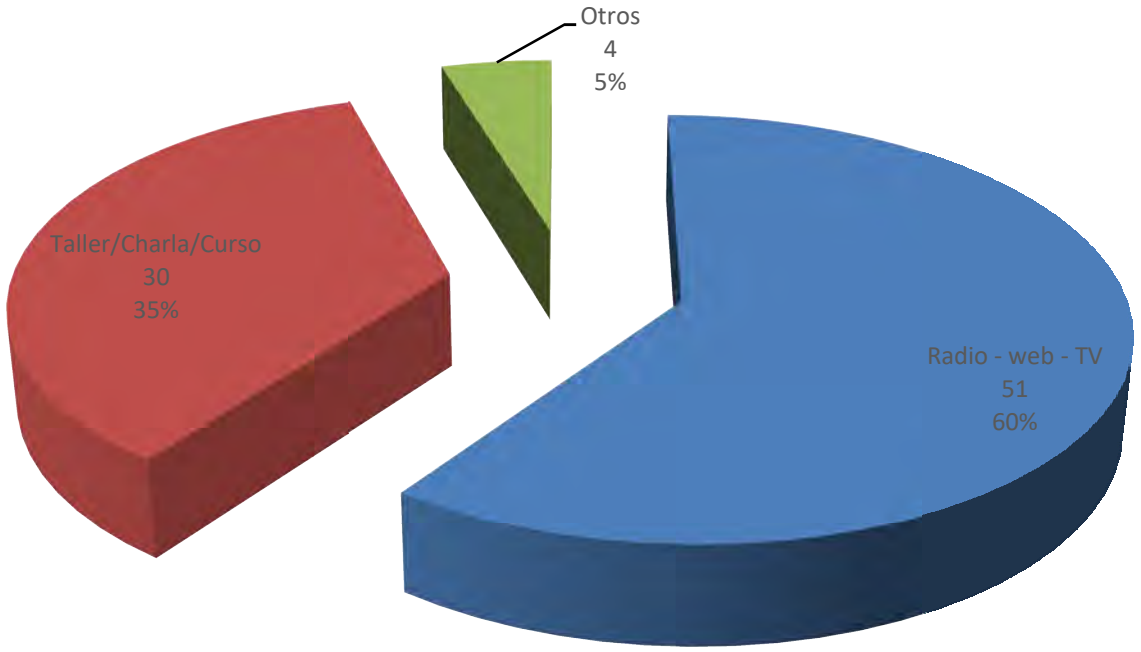
DATOS CMC COMARCA DE TRUJILLO



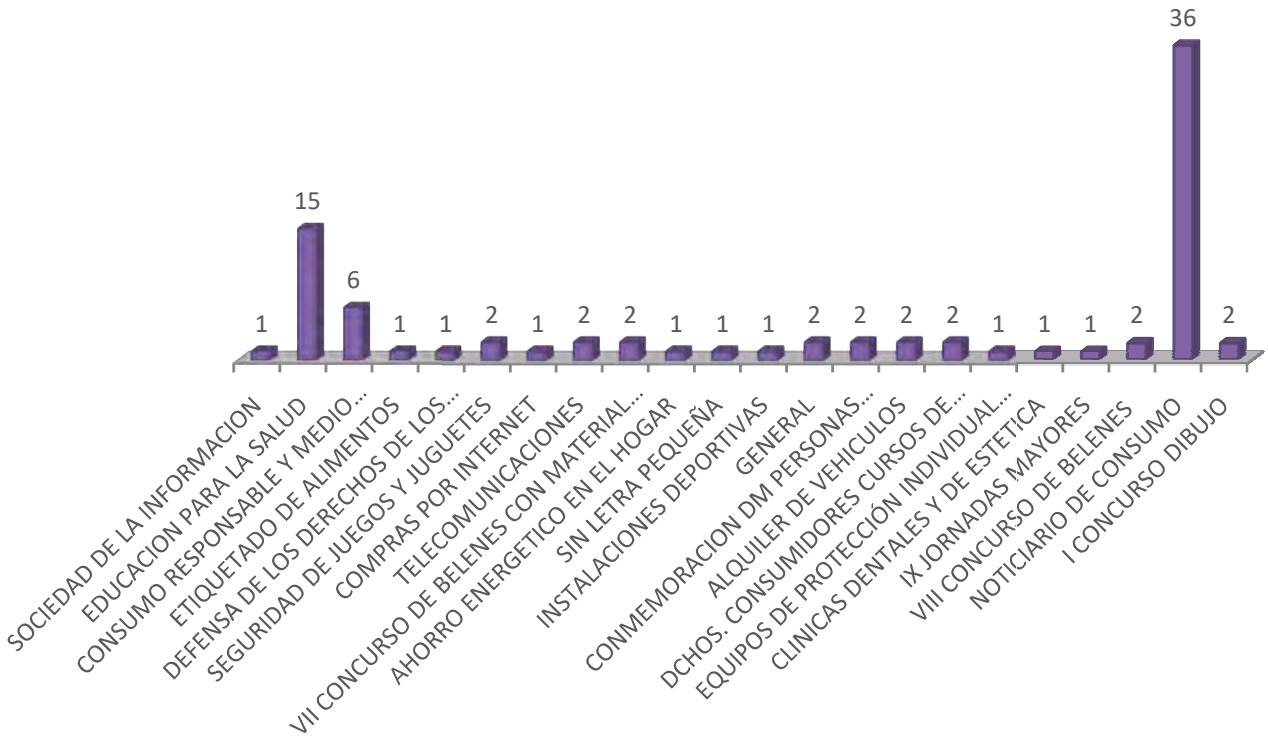


DATOS CMC COMARCA DE TRUJILLO

ACTUACIONES FORMACION CMC COMARCA DE TRUJILLO



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION CMC COMARCA DE TRUJILLO

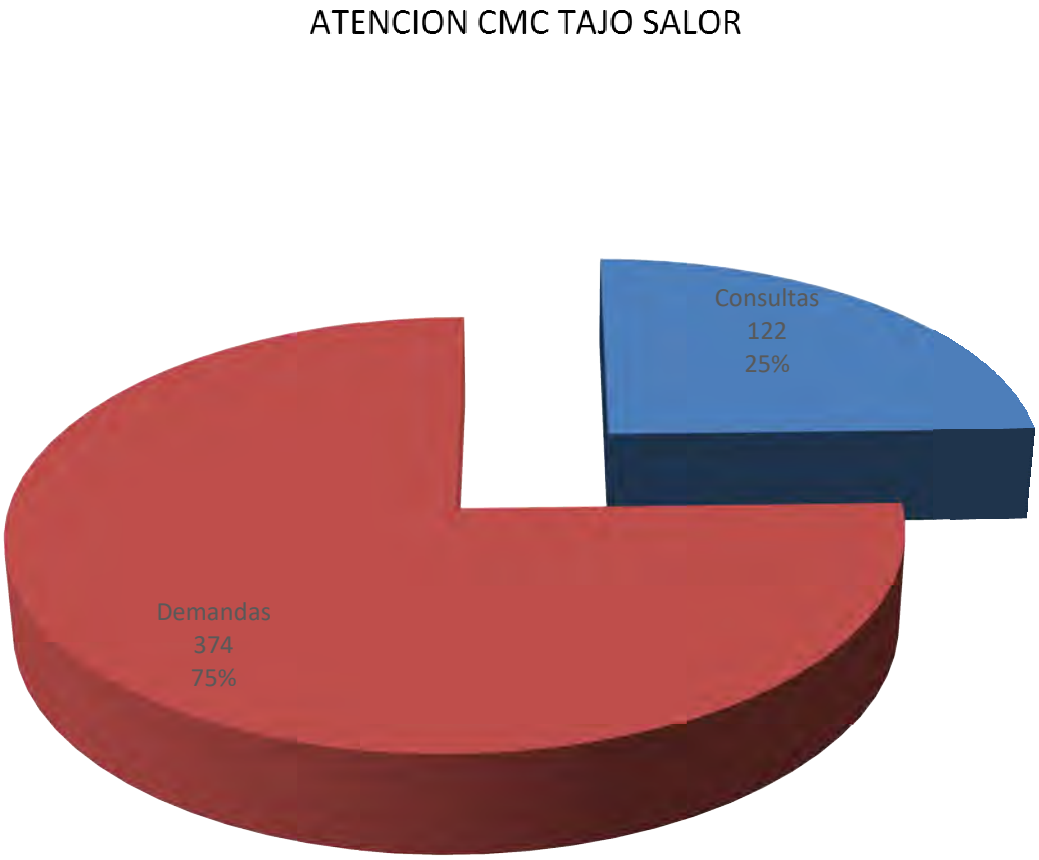


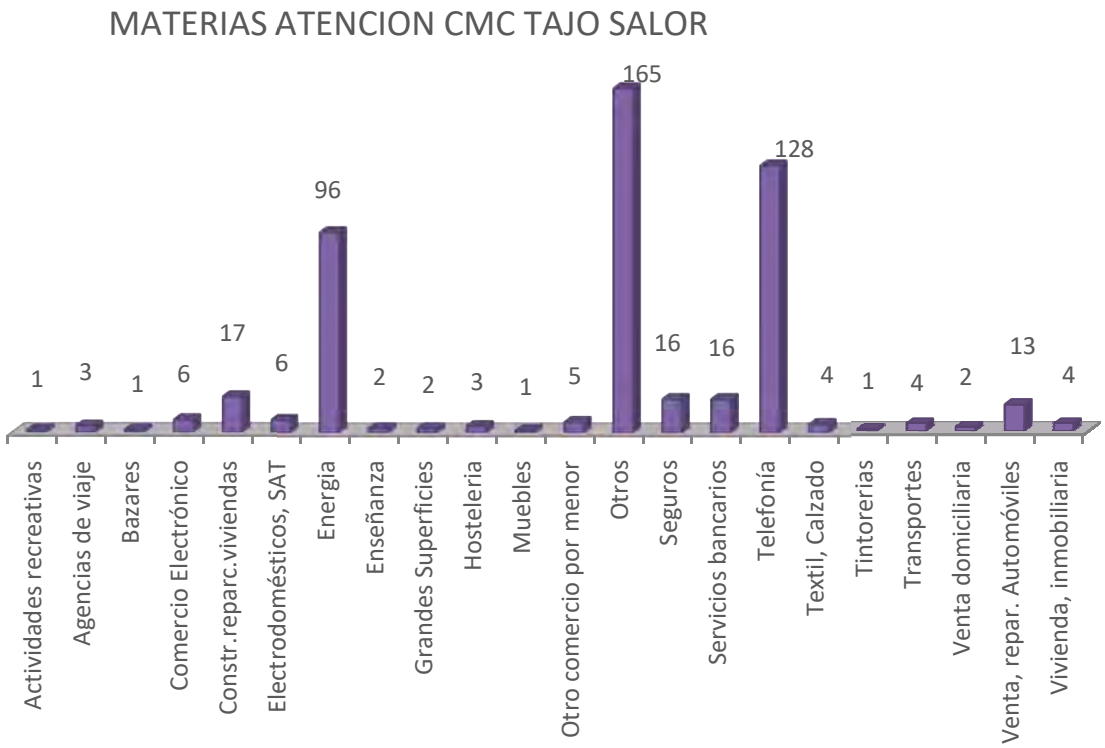
DATOS

CMC Tajo Salor

CMC Sierra de Montánchez

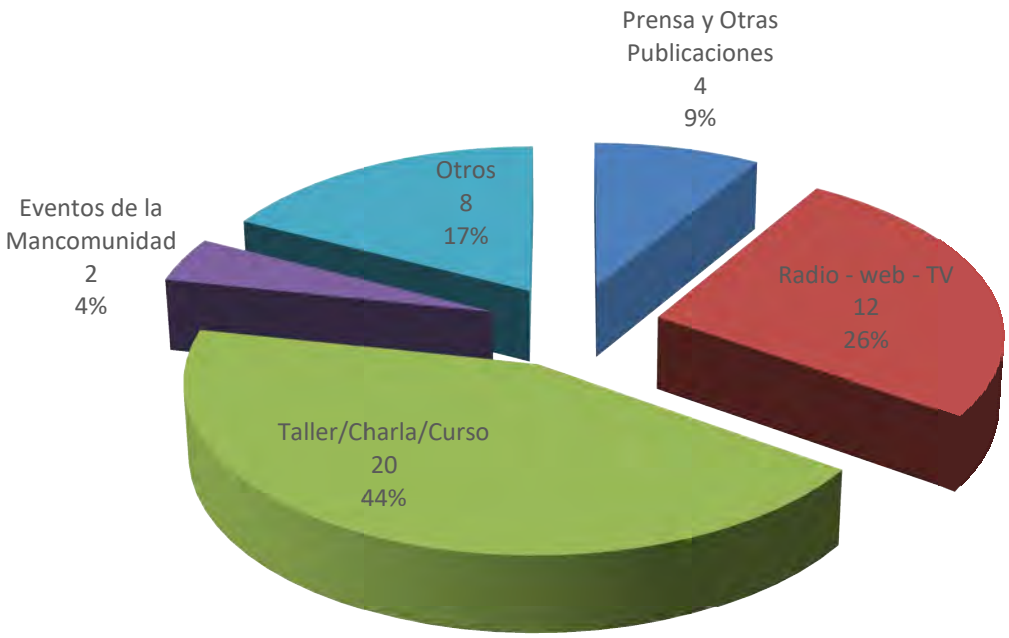
DATOS CMC TAJO SALOR



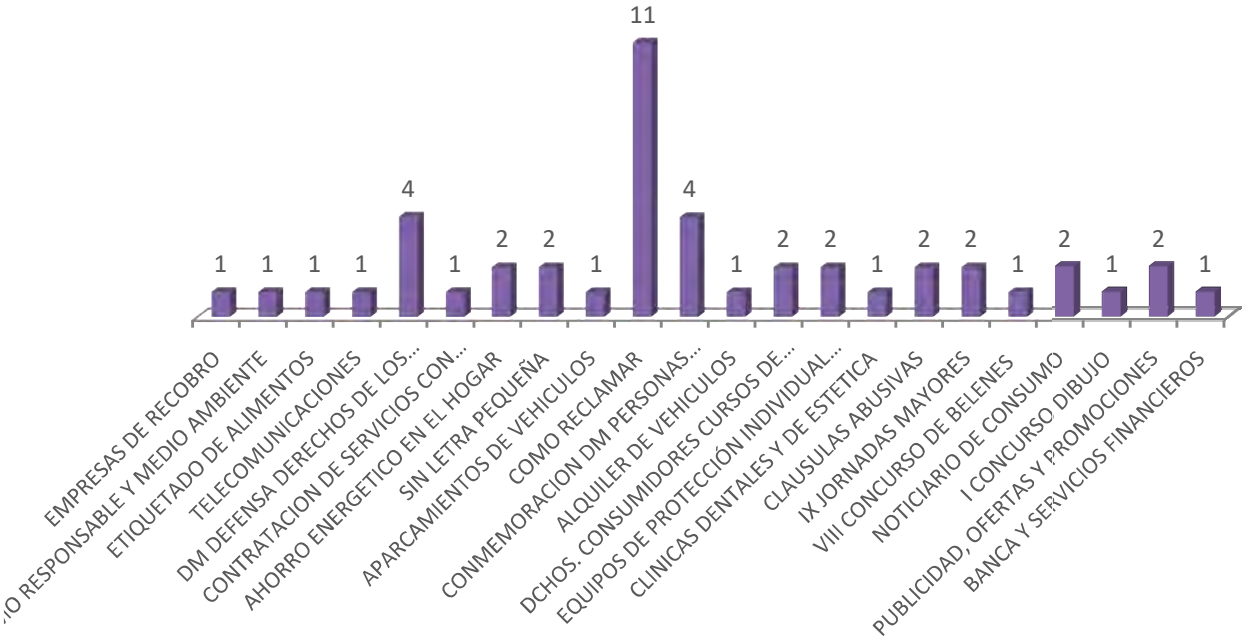


DATOS CMC TAJO SALOR

ACTUACIONES FORMACION CMC TAJO SALOR

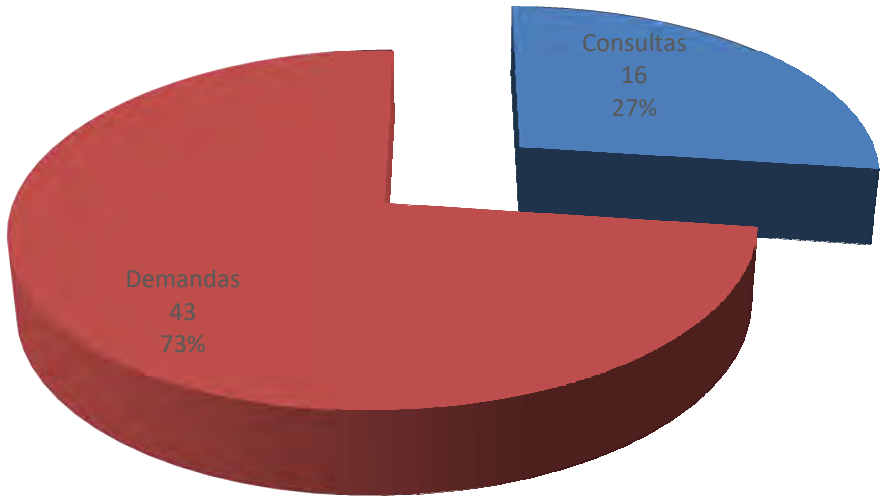


MATERIAS ACTUACIONES FORMACION CMC TAJO SALOR

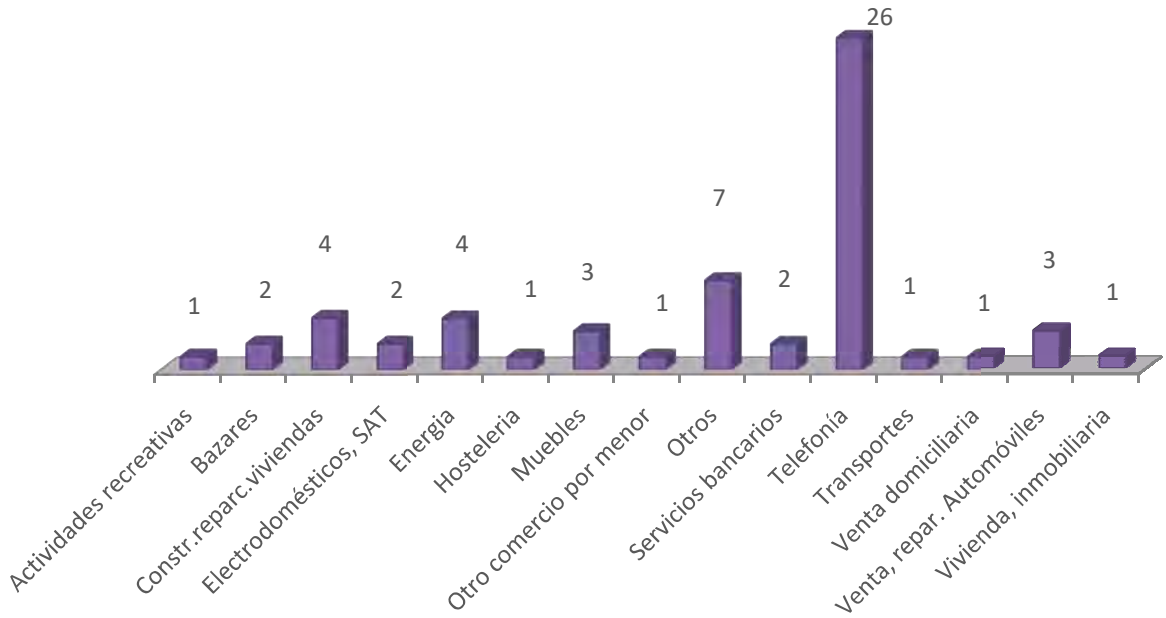


DATOS CMC SIERRA DE MONTANCHEZ

ATENCION CMC SIERRA DE MONTANCHEZ

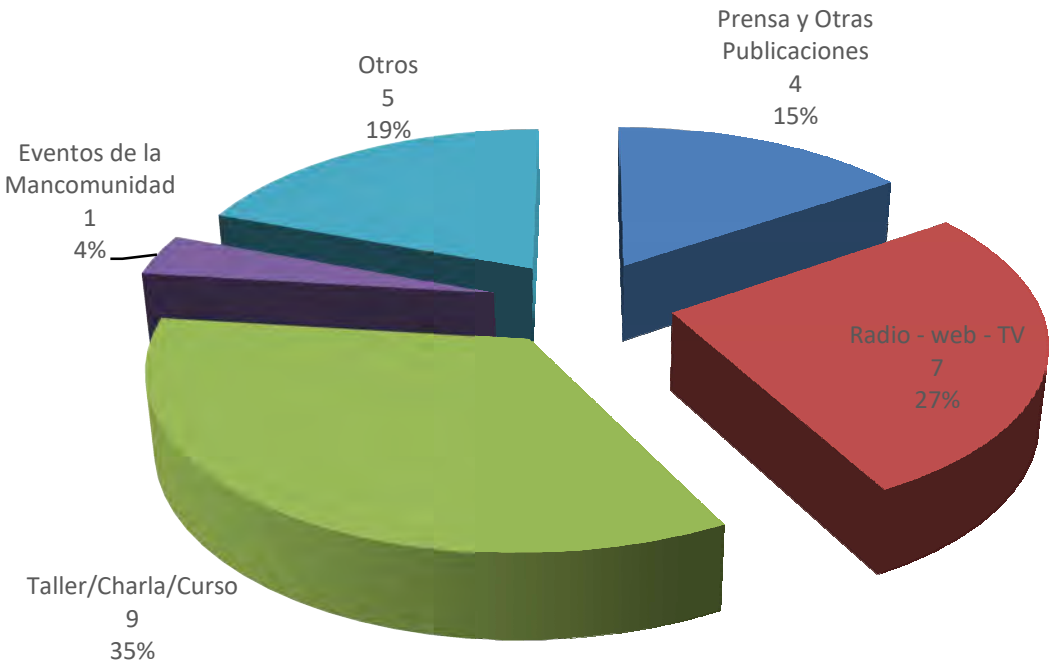


MATERIAS ATENCION CMC SIERRA DE MONTÁNCHEZ

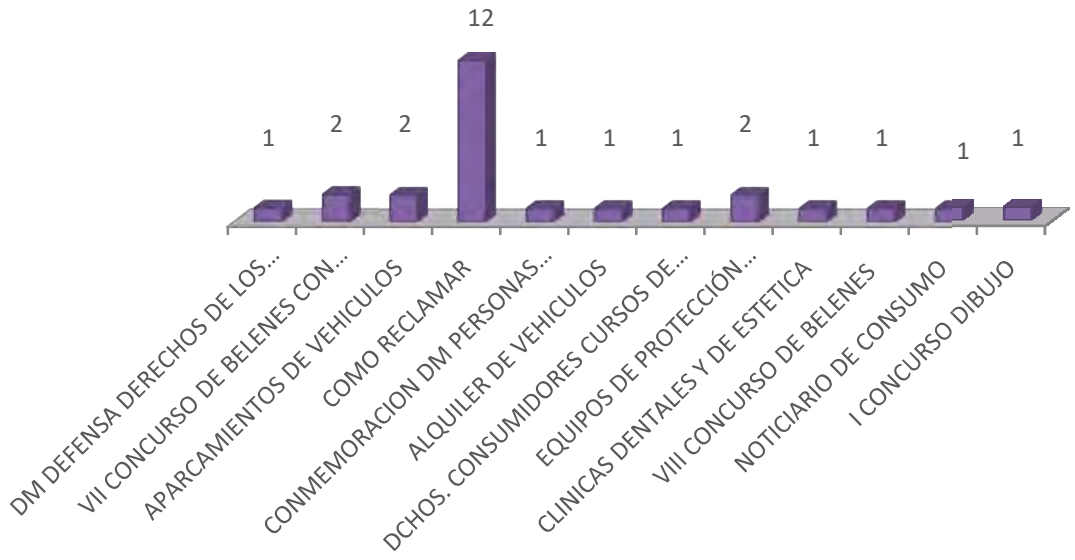


DATOS CMC SIERRA DE MONTANCHEZ

ACTUACIONES FORMACION CMC SIERRA DE MONTANCHEZ



MATERIAS ACTUACIONES FORMACION CMC SIERRA DE MONTANCHEZ

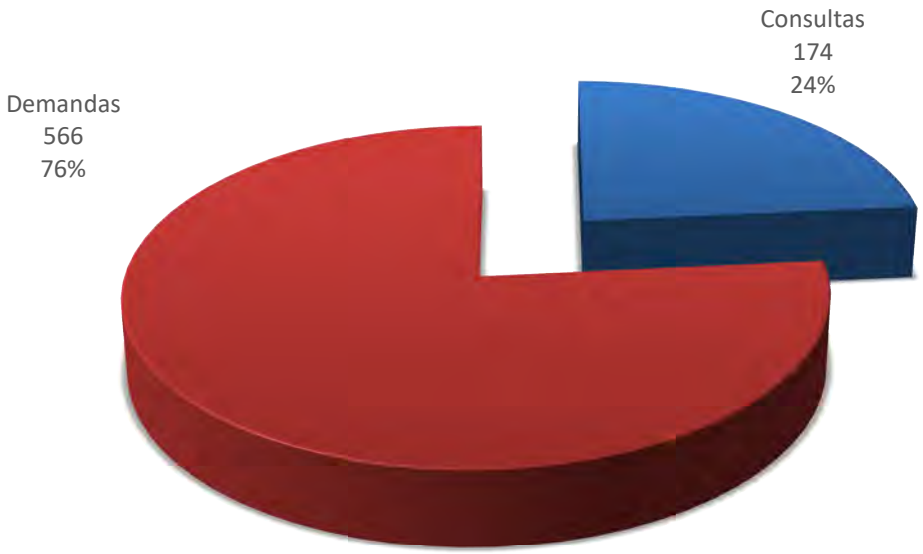


DATOS

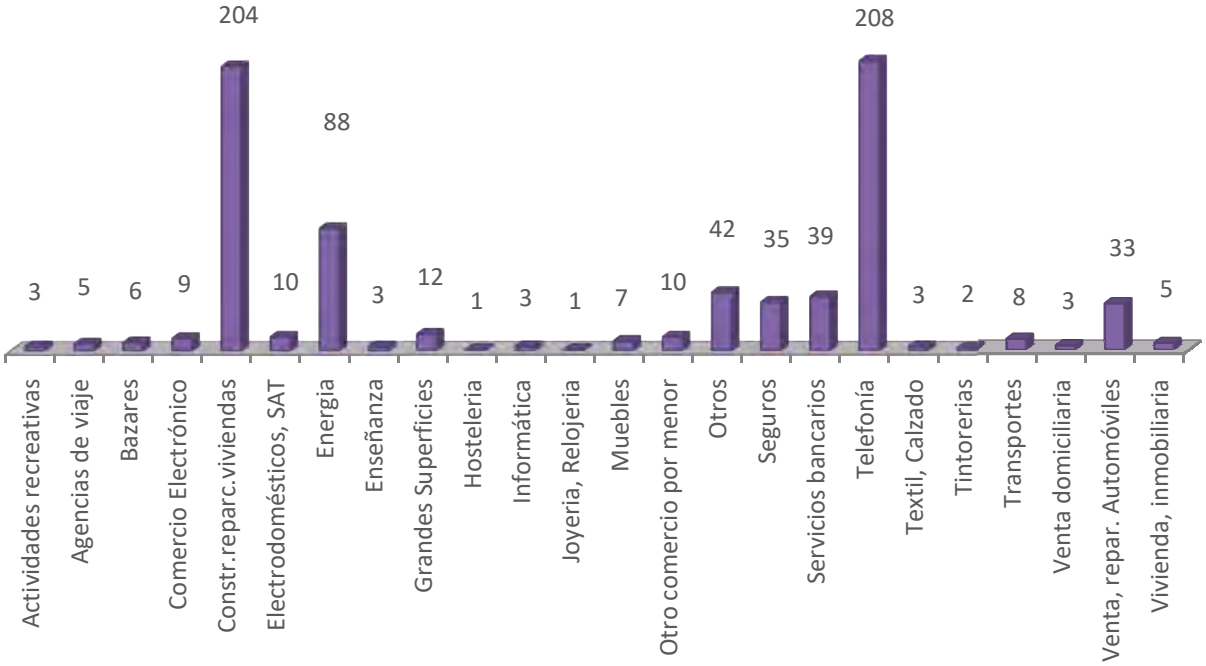
CMC Valle del Alagón

DATOS CMC VALLE DEL ALAGÓN

ATENCION CMC VALLE DEL ALAGON

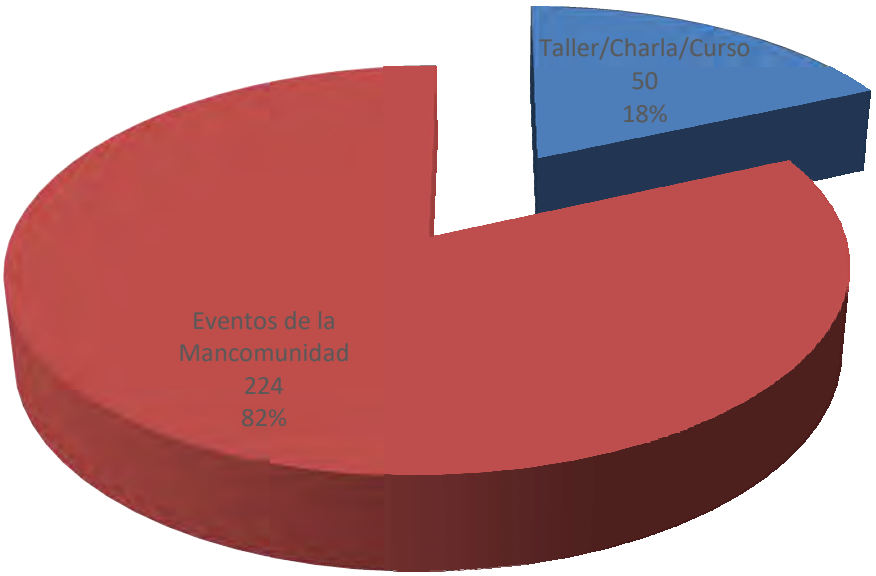


MATERIAS ATENCION CMC VALLE DEL ALAGON

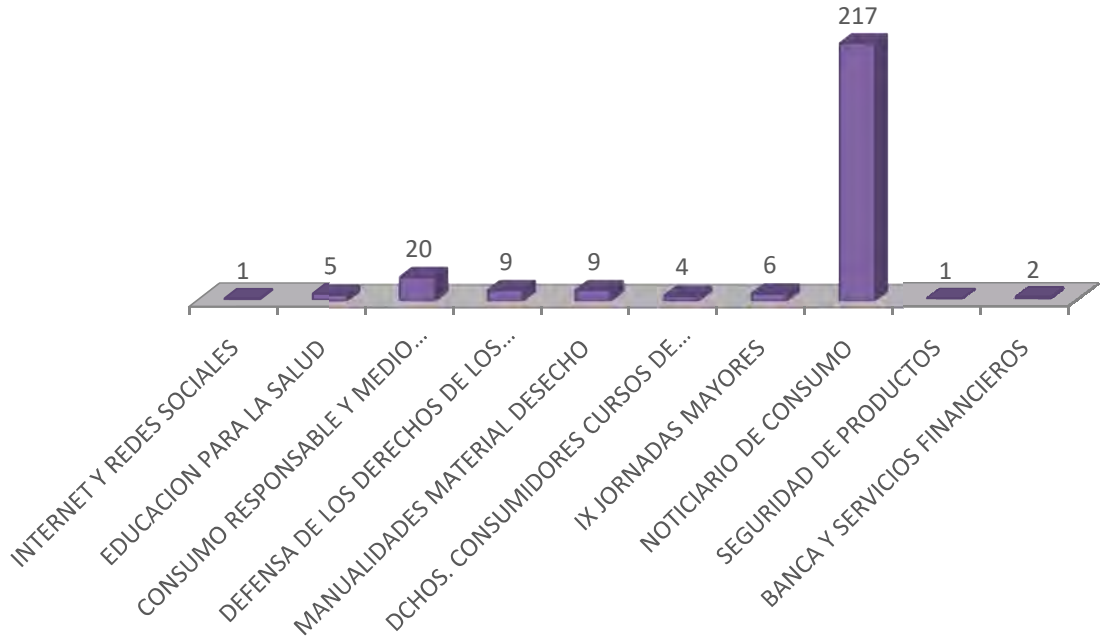


DATOS CMC VALLE DEL ALAGÓN

ACTUACIONES FORMACION CMC VALLE DEL ALAGON



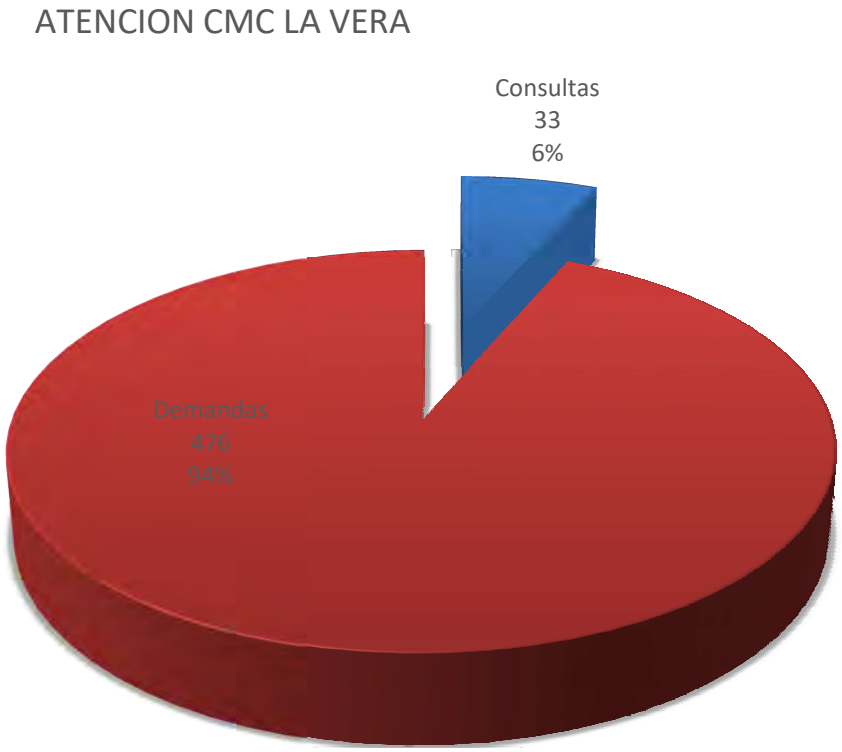
MATERIAS FORMACION CMC VALLE DEL ALAGON

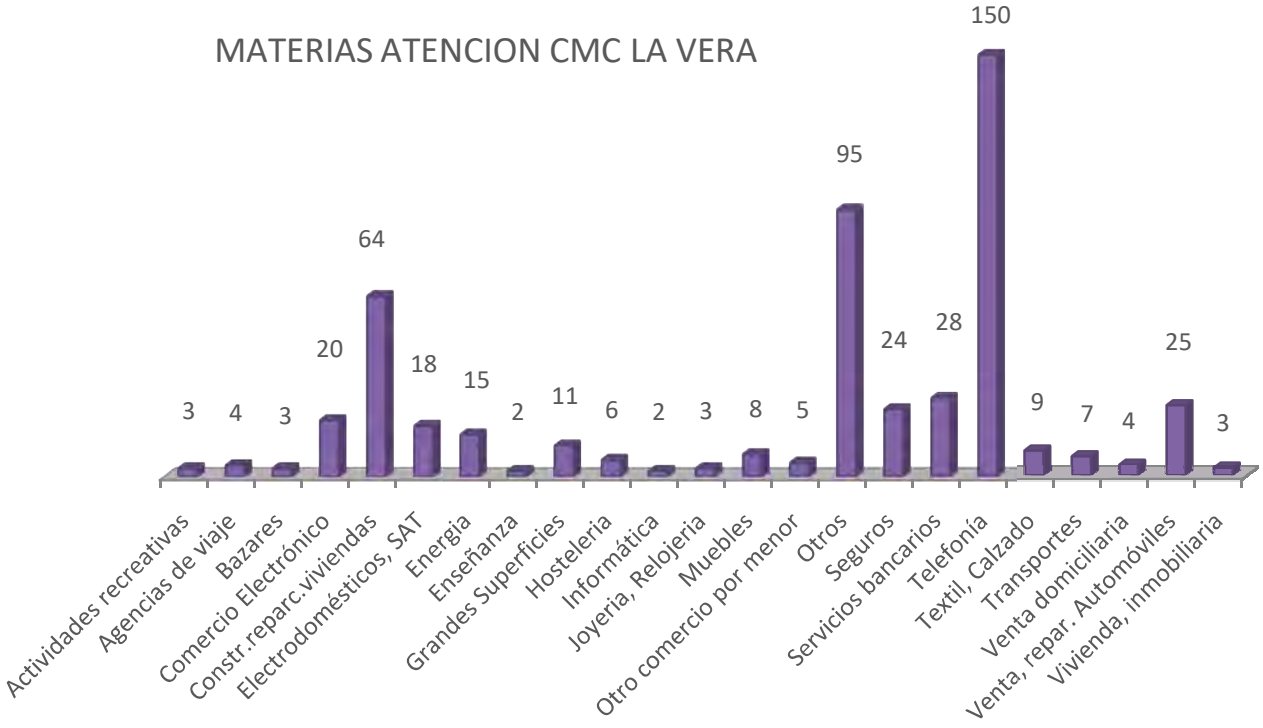


DATOS

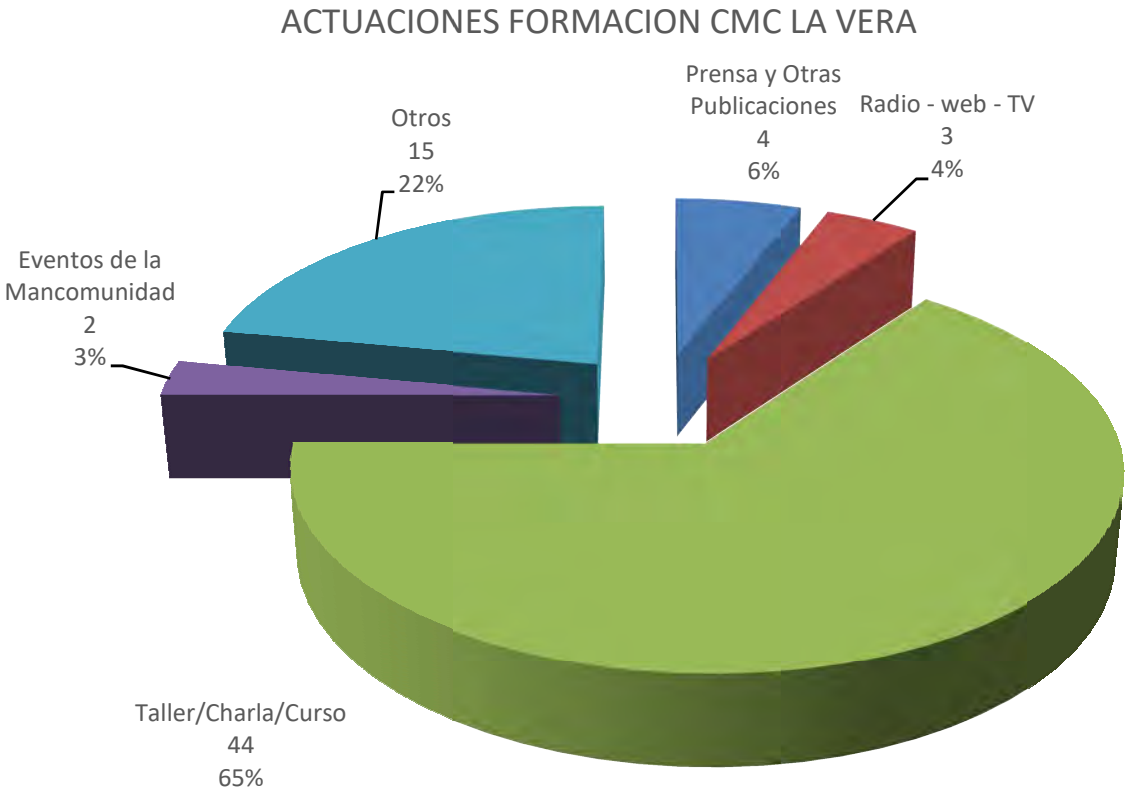
CMC La Vera

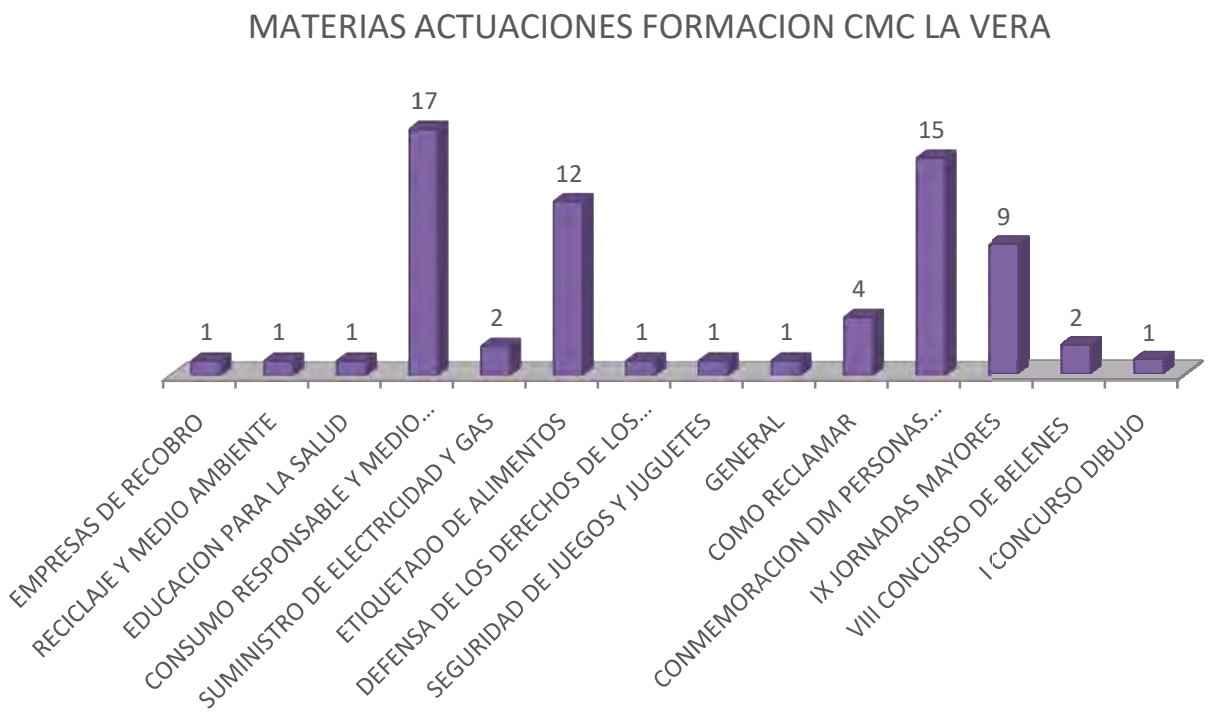
DATOS CMC LA VERA





DATOS CMC LA VERA



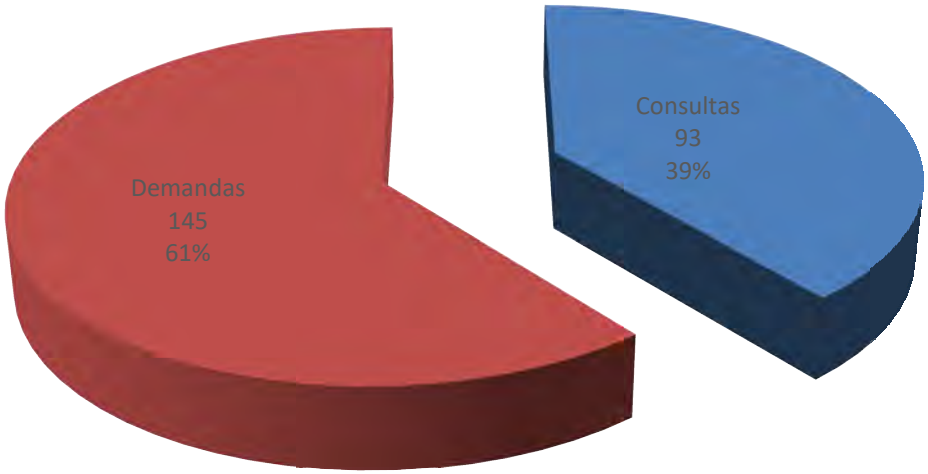


DATOS

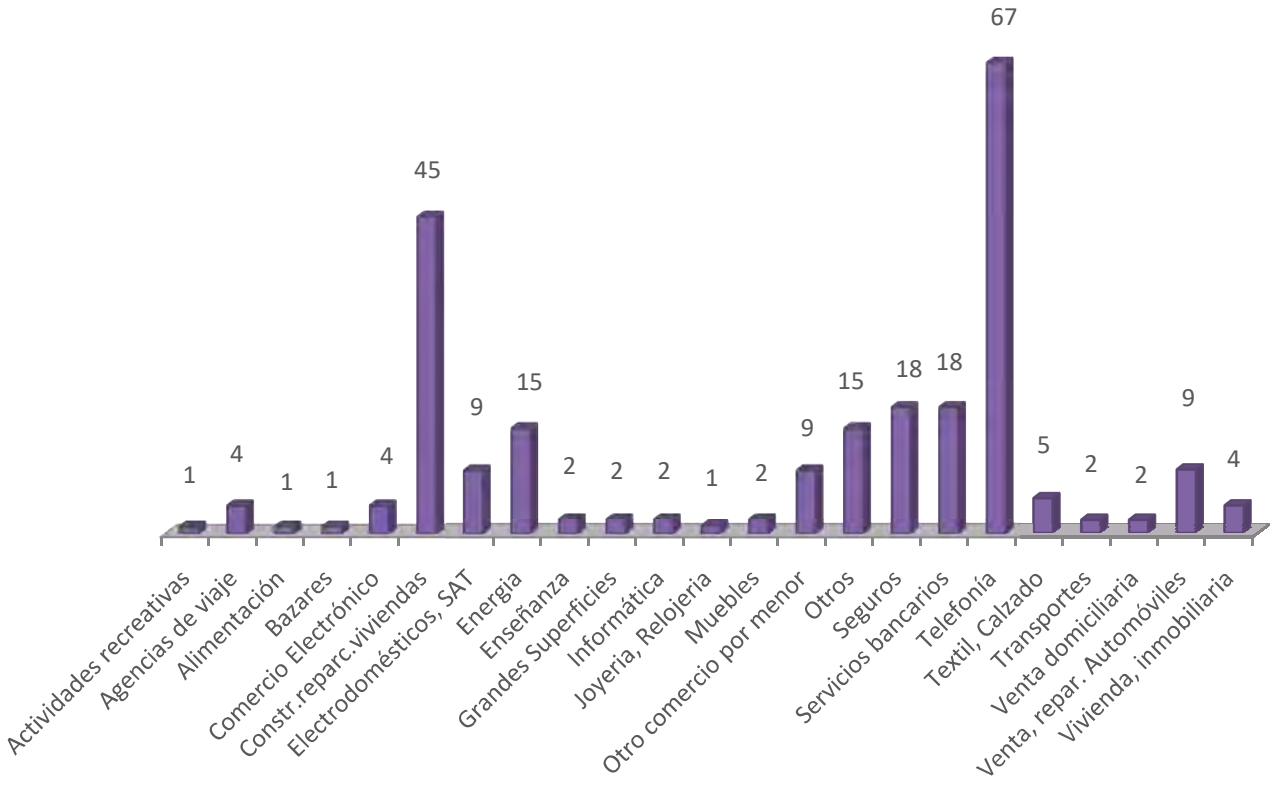
CMC Municipios Guadiana

DATOS CMC MUNICIPIOS GUADIANA

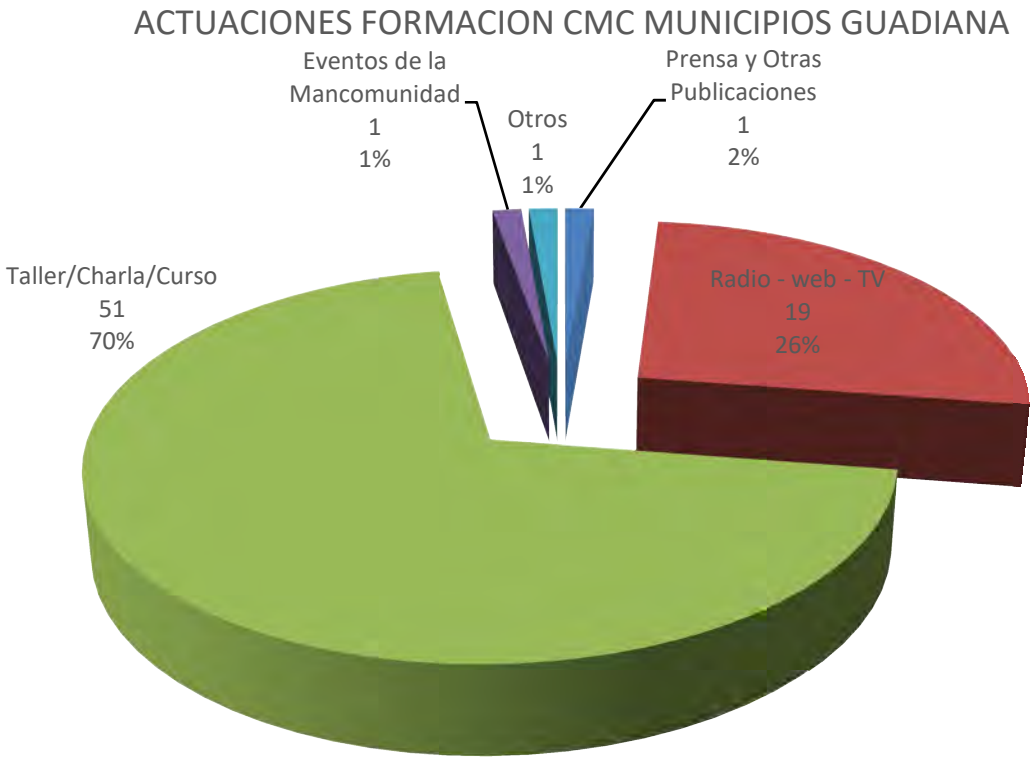
ATENCION CMC MUNICIPIOS GUADIANA

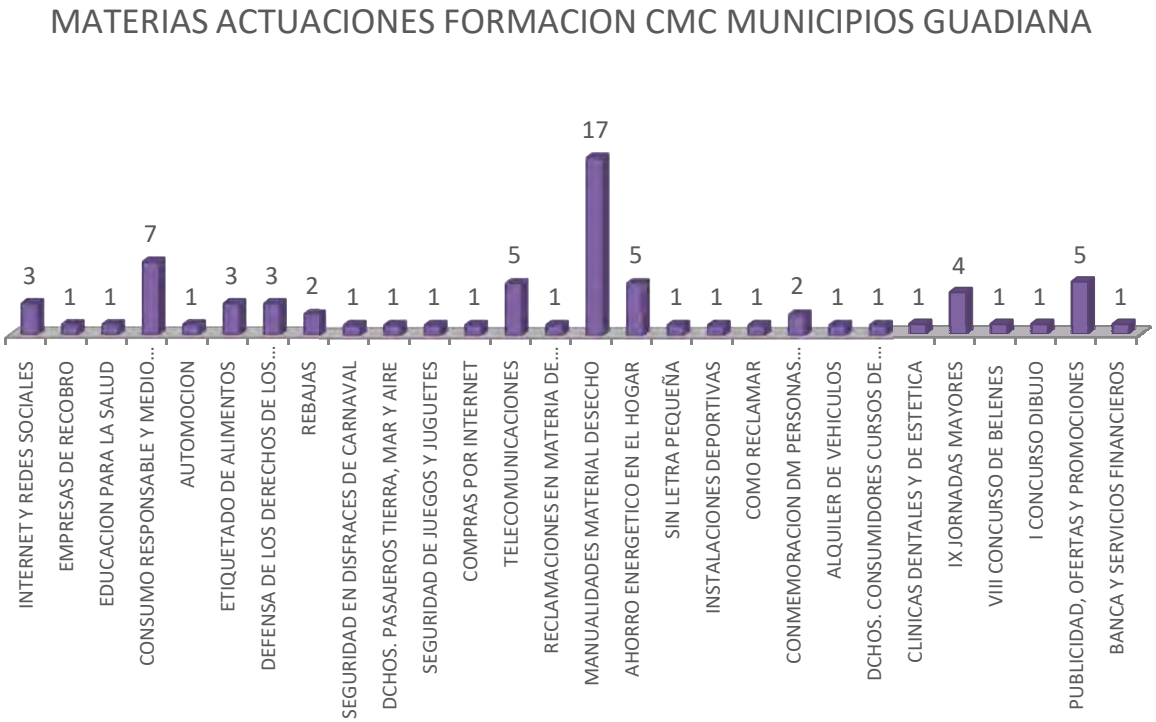


MATERIAS ATENCION CMC MUNICIPIOS GUADIANA



DATOS CMC MUNICIPIOS GUADIANA





Liquidación Presupuesto de gastos. Ejercicio 2019

Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor

LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO DE GASTOS EJERCICIO 2019

CONCEPTO	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.	TOTAL	PRESUP.
CAP. I.- GASTOS DE PERSONAL	173.439,77 €	258.163,25 €	225.961,75 €	299.533,74 €	957.098,51 €	1.247.858,00
CAP. II.- APROVISIONAMIENTOS	2.756,55 €	112,71 €	217,71 €	4.684,92 €	7.771,89 €	6.000,00
CAP. III.- ARREND., REPAR. Y MANTEN.	1.951,64 €	1.989,11 €	1.306,45 €	4.747,34 €	9.994,54 €	8.000,00
CAP. IV.- OTROS GASTOS DE GESTIÓN	3.744,41 €	2.570,66 €	1.778,93 €	6.297,75 €	14.391,75 €	17.000,00
CAP. V.- PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	0,00 €	0,00 €	0,00 €	6.401,99 €	6.401,99 €	2.500,00
CAP. VI.- FORMACIÓN	0,00 €	500,00 €	0,00 €	0,00 €	500,00 €	500,00
CAP. VII.- IMPUESTOS Y TASAS	758,06 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	758,06 €	1.000,00
CAP. X.- INVERSIONES	0,00 €	0,00 €	3.614,52 €	0,00 €	3.614,52 €	50.050,00
TOTALES	182.650,43 €	263.335,73 €	232.879,36 €	321.665,74 €	1.000.531,26 €	1.332.908,00

DIFERENCIA	332.376,74 €

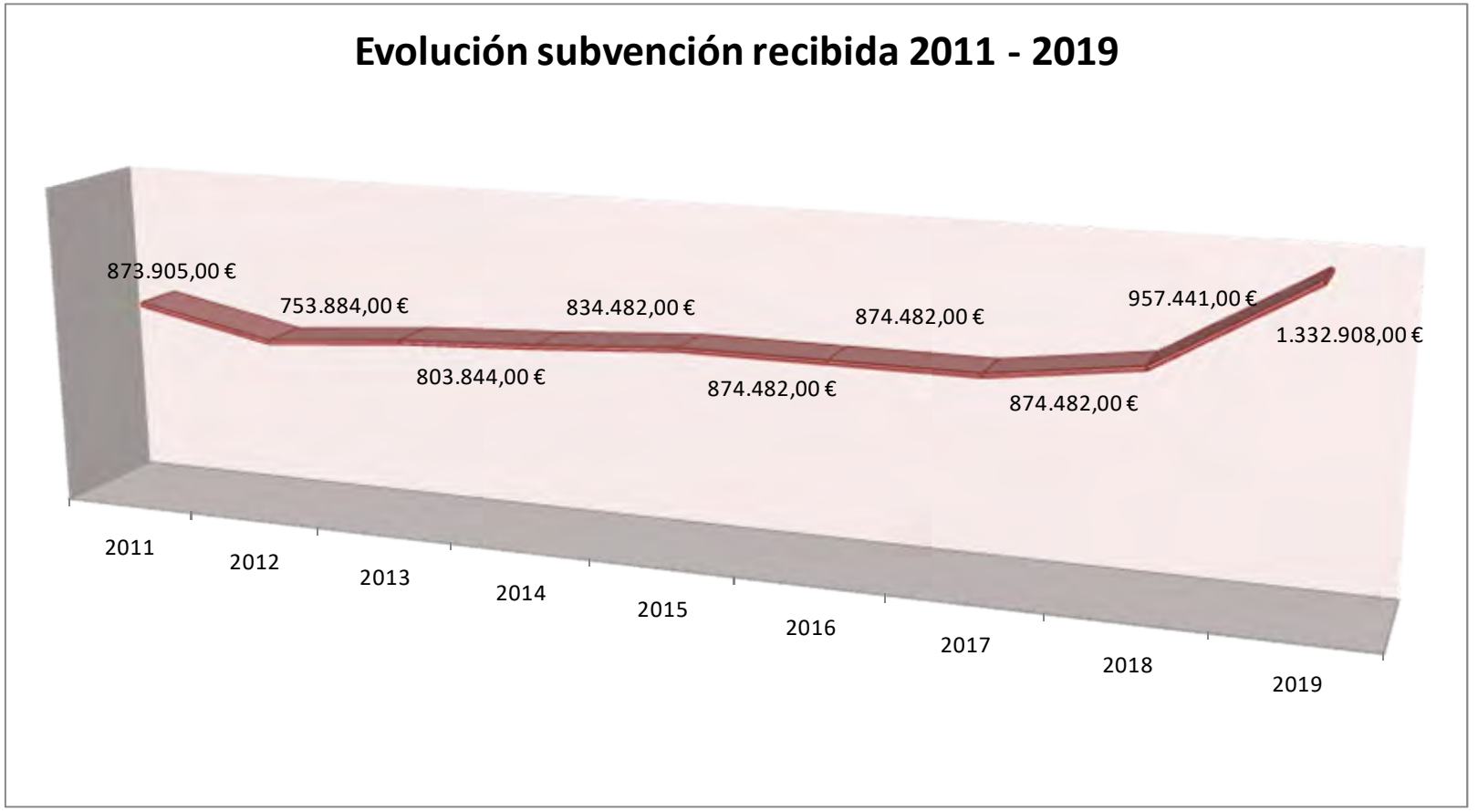
INGRESOS DEL EJERCICIO 2019

CONCEPTO	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.	TOTAL
CONSEJERIA DE SALUD Y POLITICA SOCIAL	320.714,50 €	320.714,50 €	320.714,50 €	320.714,50 €	1.282.858,00 €
INGRESOS FINANCIEROS CAJA BADAJOZ	4,24 €	0,34 €	0,00 €	0,00 €	4,58 €
GASTOS FINANCIEROS NO JUSTIFICABLES					0,00 €
OTROS INGRESOS O GASTOS				50.050,00 €	50.050,00 €
TOTALES	320.718,74 €	320.714,84 €	320.714,50 €	370.764,50 €	1.332.912,58 €

RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2019

INGRESOS DEL EJERCICIO	320.718,74 €	320.714,50 €	1.332.912,58 €
	320.714,84 €	370.764,50 €	
GASTOS DEL EJERCICIO	182.650,43 €	232.879,36 €	1.000.531,26 €
	263.335,73 €	321.665,74 €	
RESULTADO	138.068,31 €	87.835,14 €	332.381,32 €
	57.379,11 €	49.098,76 €	

Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor



Propuesta Planificación 2020

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

Propuesta de Planificación Anual 2020

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
	ESTATUTO DE LOS CONSUMIDORES DE EXTRADURA. (CMC LA SERENA-VEGAS-ALTAS)	CONMEMORACIÓN DEL DM DCHOS CONSUMIDORES. (GERENCIA)	COMPRAVENTA DE VEHÍCULOS DE SEGUNDA MANO. (CMC TENTUDIA)	SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA. (CMC TAJO SALOR)	SEGUROS (ESPECIAL SEGUROS DE DISPOSITIVOS MÓVILES). (CMC VEGAS BAJAS)
GERENCIA	GERENCIA	CMC LA SERENA-VEGAS ALTAS	GERENCIA	CMC TENTUDIA	CMC TAJO SALOR
julio	**agosto**	**septiembre**	**octubre**	**noviembre**	**diciembre**
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
GAFAS DE SOL. (CMC GUADIANA)		CONTRATACION DE LAS PAGINAS WEB DE INTERMEDIACIÓN DE SERVICIOS (CMC S.SUROESTE) **2ª EDICIÓN CONCURSO DE DIBUJO INFANTIL**	CONMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES. *10ª Edición de Jornadas de Mayores* (GERENCIA)	TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMOVILES. (CMC VALLE ALAGON)	*9ª* EDICIÓN CONCURSO DE MOTIVO NAVIDEÑO DE MATERIAL DE DESECHO. (GERENCIA)
CMC VEGAS BAJAS	CMC GUADIANA	GERENCIA	CMC SIERRA SUROESTE	GERENCIA	CMC VALLE ALAGÓN

Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor

PROPUESTA PRESUPUESTO GLOBAL DE GASTOS EJERCICIO 2020

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUARTO 25%	TOTAL	PRESUP.
CAP. 06.- APROVISIONAMIENTOS	1.000,00 €	1.500,00 €	500,00 €	1.500,00 €	4.500,00 €	4.500,00 €
CAP. 08.- GASTOS DE PERSONAL	393.000,00 €	394.000,00 €	394.000,00 €	394.858,00 €	1.575.858,00 €	1.575.858,00 €
CAP. 09.- OTROS GASTOS DE GESTION	8.500,00 €	8.500,00 €	8.000,00 €	12.500,00 €	37.500,00 €	37.500,00 €
CAP. A.- INVERSIONES	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
TOTALES	402.500,00 €	404.000,00 €	402.500,00 €	408.858,00 €	1.617.858,00 €	1.617.858,00 €

DIFERENCIA 0,00 €

INGRESOS DEL EJERCICIO 2020

CONCEPTO	PRIM. 25%	SEG. 25%	TERC. 25%	CUAR. 25%	TOTAL
CONSEJERIA DE SALUD Y POLITICA SOCIAL	404.464,50 €	404.464,50 €	404.464,50 €	404.464,50 €	1.617.858,00 €
INGRESOS FINANCIEROS CAJA BADAJOZ					0,00 €
GASTOS FINANCIEROS NO JUSTIFICABLES					0,00 €
TOTALES	404.464,50 €	404.464,50 €	404.464,50 €	404.464,50 €	1.617.858,00 €

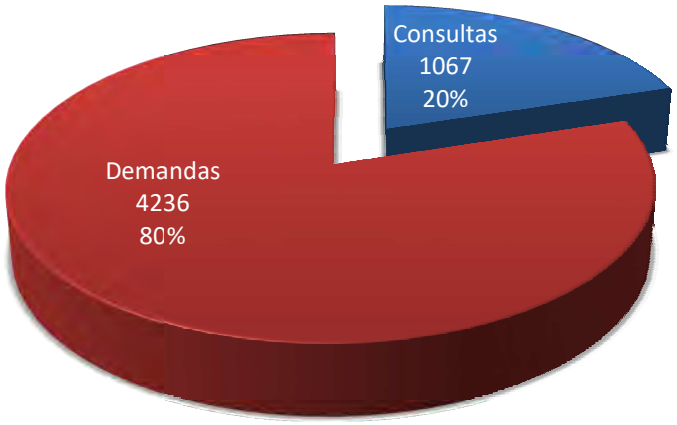
RESULTADO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2020

INGRESOS DEL EJERCICIO 2019	404.464,50 € 404.464,50 €	404.464,50 € 404.464,50 €	1.617.858,00 €
GASTOS DEL EJERCICIO 2019	402.500,00 € 404.000,00 €	402.500,00 € 408.858,00 €	1.617.858,00 €
RESULTADO	1.964,50 € 464,50 €	1.964,50 € -4.393,50 €	0,00 €

Conclusiones 2019

CONCLUSIONES 2019

Durante el año 2019 el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor tramitó un total de **5.303** expedientes de los consumidores extremeños, habiéndose alcanzado un porcentaje de **acuerdo amistoso** en las mediaciones realizadas **superior al 83%, lo que supone un ligero incremento en relación al año anterior.**

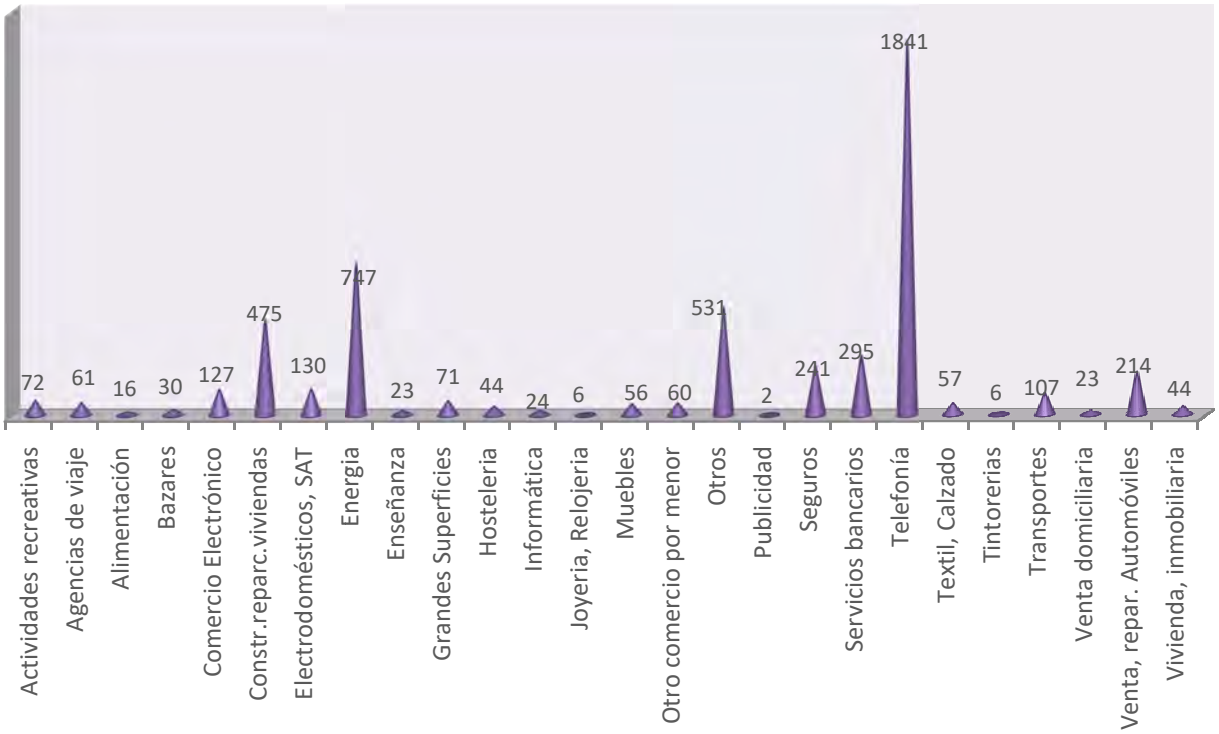


Del total de expedientes tramitados, **4.236** corresponden a **reclamaciones** y **1.067** a **consultas**, manteniéndose como materia más reclamadas, en relación al año anterior: **telecomunicaciones con 1.841** lo que supone un incremento cercano al 17%, seguida de **energía con 747**con una reducción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

Se ha producido un **incremento del número de reclamaciones** con respecto al año anterior, en concreto, d**el 3,29%,** lo que demuestra el afianzamiento y punto de referencia en el que se ha convertido este servicio entre los consumidores/usuarios extremeños, así como el conocimiento de sus derechos y deberes. Este hecho resulta preocupante, especialmente en **telecomunicaciones,** sector en el que tendrían que tomar medidas las administraciones competentes para corregir el mercado y así revertir esta situación en pro de la defensa de los consumidores y usuarios.

CONCLUSIONES 2019

Se sigue trabajando, con especial atención y en contacto permanente con otras administraciones, la caída de servicios básicos en las zonas rurales como pueden ser las telecomunicaciones o el suministro de energía, y que normalmente afectan a localidades enteras, probocando un distanciamiento aún mayor si cabe de estas poblaciones al verse mermados sus recursos económicos y que puedan acabar influyendo en la despoblación de estas zonas.



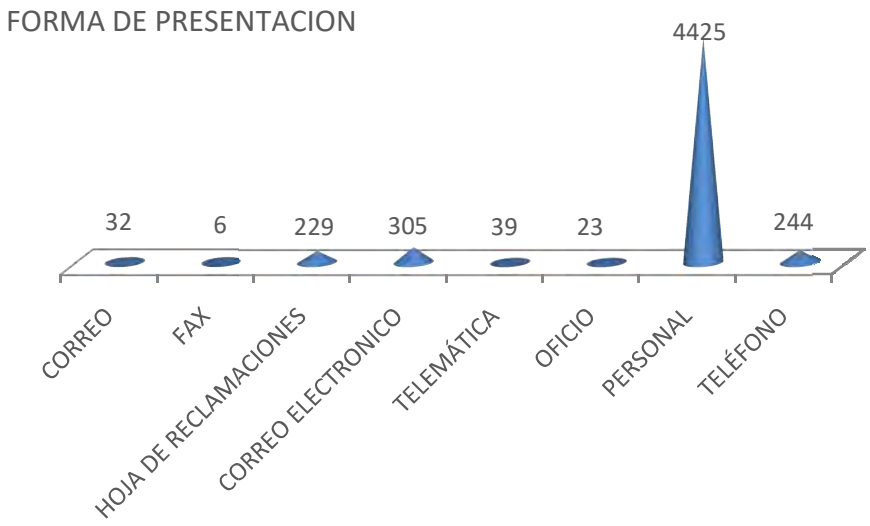
La valoración económica de las reclamaciones presentadas durante este período se mantienen por segundo año consecutivo en valores usuales consecuencia principalmente de la reducción un año más de las reclamaciones bancarias, ascendiéndose a los **2.216.675,45 € y habiéndose alcanzado un ahorro directo para los consumidores extremeños de 780.896,13 €,** en función de los acuerdos alcanzados.

El porcentaje de **acuerdo amistoso,** en base a las mediaciones realizadas por los trabajadores del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en 2019 ha superado ligeramente el

CONCLUSIONES 2019

83%, lo que denota el buen trabajo realizado desde este servicio al conseguir resolver de forma amistosa la gran mayoría de las discrepancias comerciales surgidas en materia de consumo, principal demanda de los consumidores/usuarios ante estas situaciones.

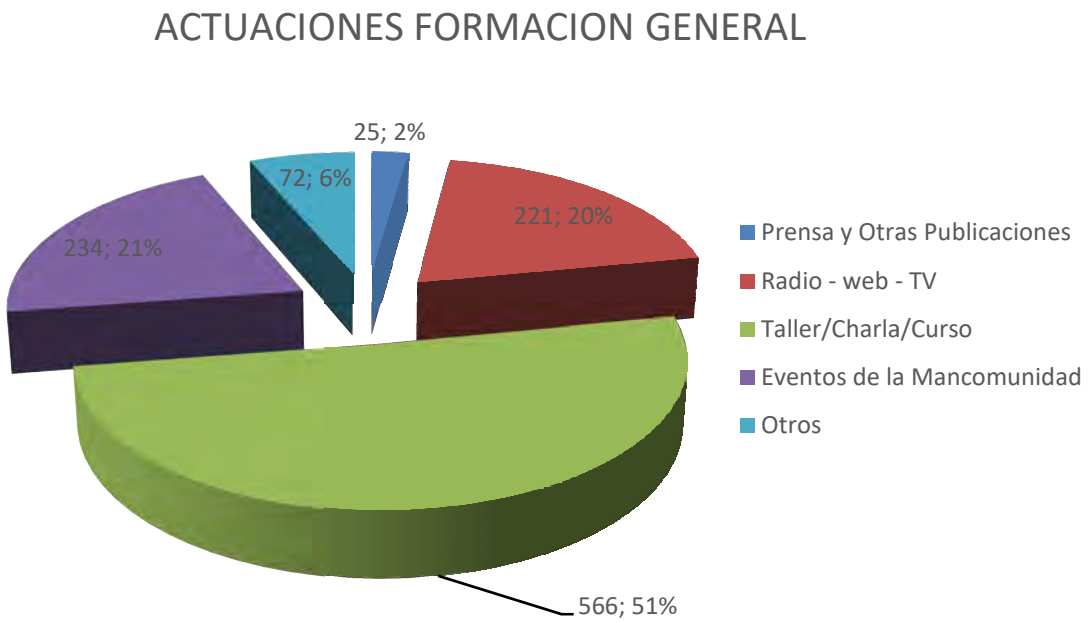
De igual forma, consideramos de vital importancia se proceda al desarrollo normativo por parte de la Junta de Extremadura de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013,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



Cabe destacar también, que del total expedientes tramitados durante el pasado año, más del **83%** de las mismas han sido **presentadas** por los consumidores y usuarios extremeños **de forma presencial en nuestras oficinas,** lo que demuestra la **consolidación, cercanía y accesibilidad del servicio por parte de los consumidores/usuarios en la región, quienes se dirigen de manera presencial a nuestras reconociendo así el servicio prestado.**

Se produce un descenso de las consultas realizadas telefónicamente superior al 31% pero, en contraposición, se produce un **incremento en el uso de los medios electrónicos cercano al 84%,** lo que demuestra la importancia en el uso de estos medios que se viene produciendo en los últimos años y a los que tendremos que ir adaptando el servicio que aquí se presta.

CONCLUSIONES 2019



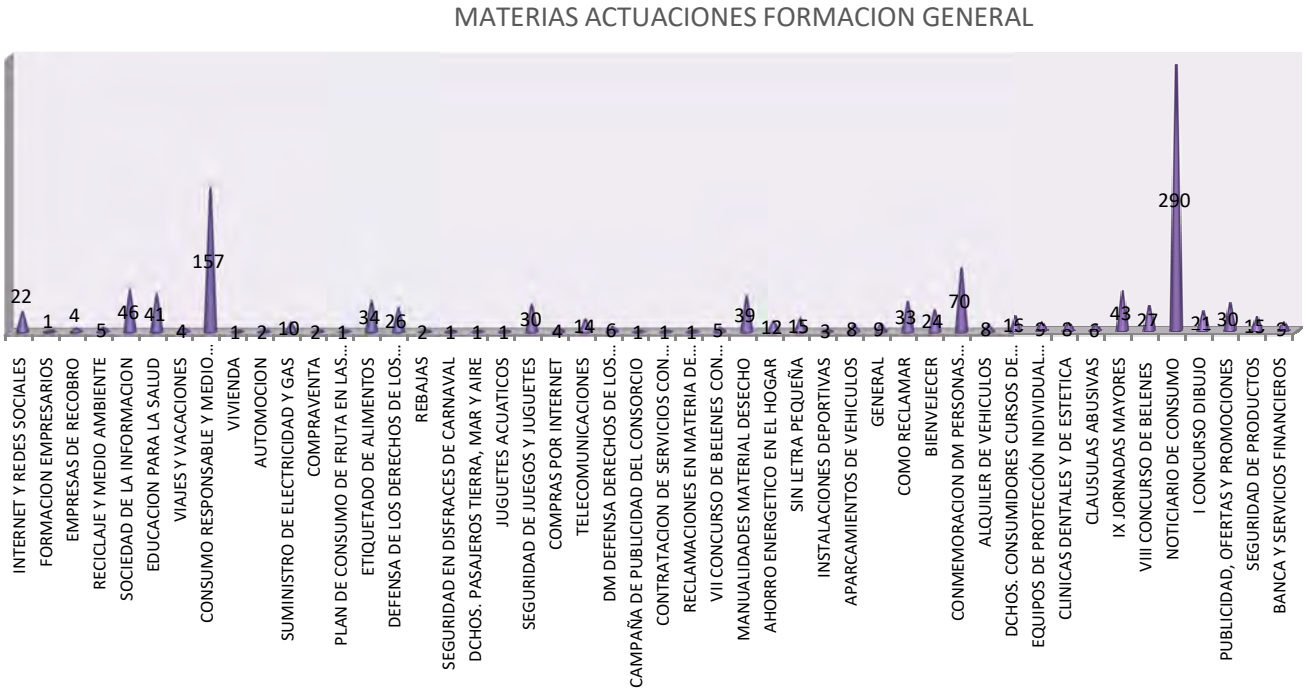
Junto al servicio de atención directa al consumidor, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor ha venido realizando a lo largo del 2019 unas **1.118 actuaciones encaminadas a la educación, formación e información**.

Se produce así un **incremento** respecto al año anterior **superior al 19%,** al haberse realizado un esfuerzo por parte de los trabajadores para atender así gran parte de la demanda formativa que se recibe, y ello a pesar del volumen de reclamaciones existente y a las que se les da siempre preferencia en la tramitación.

Cabe destacar **el incremento significativo que se produce en la realización de talleres/charlas/cursos cercanos al 32%** y que denota sin duda, la buena aceptación de la oferta formativa que se realiza así como la actualización continua de la misma con la puesta en marcha de nuevos proyectos piloto, como es el caso de *"píldoras de fin de semana" y "formación entre iguales: Di sí al Bienvejecer".*

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

CONCLUSIONES 2019



Las actuaciones formativas más demandadas: **Noticiario 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.**

Entre las materias formativas/informativas cabe hacer hincapié 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 por este organismo y que llega de forma directa a más de 23.000 cuentas de correo electrónico, potenciando así su difusión.

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

Destacar también, el afianzamiento de la **Campaña de entrega de Hojas de Reclamaciones a través de nuestros CMC,** experiencia piloto llevada a cabo de forma exitosa en el CMC de

CONCLUSIONES 2019

Trujillo procediéndose a extender posteriormente este servicio a todos los Centros Mancomunados de Consumo, facilitándose así el acceso directo y cercano de este servicio público en las zonas rurales.

Durante el año 2019 se han tramitado 40 solicitudes de entrega 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, directo y dinámico con la red de comercio local en Extremadura**, conociendo así sus necesidades e inquietudes y establecer un vínculo bilateral con ellos.

También se ha 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 procediéndose, por tanto, a la realización de charlas formativas/informativas entre las distintas asociaciones de empresarios locales que nos lo han demandado y con las que continuaremos trabajando en un futuro en base al grado de satisfacción y demanda que se ha tenido.

Resaltar, la colaboración por parte de este Consorcio en el **programa de radio "Sin letra pequeña" de Canal Extremadura.** Programa de divulgación, potenciado por el Instituto de Consumo de Extremadura, cuyo objetivo es fomentar el consumo responsable y saludable, tratando semanalmente temas de actualidad que preocupan a los consumidores/usuarios extremeños potenciando así la formación/información de estos.

Mención especial merece nuestra **página web**, donde después de numerosos incrementos significativos de visitas a lo largo de los últimos años que confirma la evolución hacia la digitalización de este servicio y la necesidad de adaptación de nuestros procesos a dicha digitalización, se produce un descenso en el número de visitas que supera el 31%, hecho motivado por lo obsoleta que se había quedado nuestra web, así como la dificultad de acceso a la misma a través de ciertos servidores por dicho motivo.

Por este motivo se ha estado trabajando en el diseño de una nueva página web, actualizada y que se pueda ajustar a las necesidades actuales y que se pondrá en funcionamiento durante el segundo trimestre del año 2020.

CONCLUSIONES 2019

En junio 2019, se ha procedido a **la ampliación del servicio** que presta el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor mediante la adhesión al Convenio 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 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, prestar su servicio en un total de 27 Mancomunidades, integradas por 334 municipios (9 pedanías y 2 entidades locales menores) y una población directa de 763.888 habitantes.

De igual forma, se seguirá trabajando en la incorporación al servicio de aquellas mancomunidades que por el motivo que sea aún no se encuentran adheridas al convenio así como, buscar soluciones para aquellas localidades que aún no estando integrados en ninguna Mancomunidad puedan beneficiarse de este servicio.

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, con especial hincapié a los colectivos vulnerables, 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.

CONCLUSIONES 2019

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 será seguir trabajando en políticas preventivas con la finalidad de dar seguridad jurídica a los consumidores ante este tipo de comercio que se incrementa año tras año, tanto en la UE como fuera de ella ya que, con un simple click, podemos estar generando una relación comercial con cualquier parte del mundo.

De igual forma, debemos ir adecuando nuestros mecanismos de trabajo a la tramitación telemática, siguiendo así las recomendaciones de la UE, lo que nos permitirá la utilización y colaboración con plataformas de resolución alternativa de litigios en materia de consumo a nivel global y, a nivel particular y más cercano, la agilidad, rapidez y reducción de costes en la resolución de las reclamaciones que se presenten, mejorando así el servicio y atendiendo a la principal demanda de los consumidores cuando se produce un desacuerdo comercial en materia de consumo que no es otra que, la resolución en la mayor brevedad posible de la misma.

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.
C/ Adriano, nº 4- 1ºp.
Tel. 924004709
Fax 924004717
https://saludextremadura.ses.es/masamano

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

INFORME ANUAL

EJERCICIO 2019