

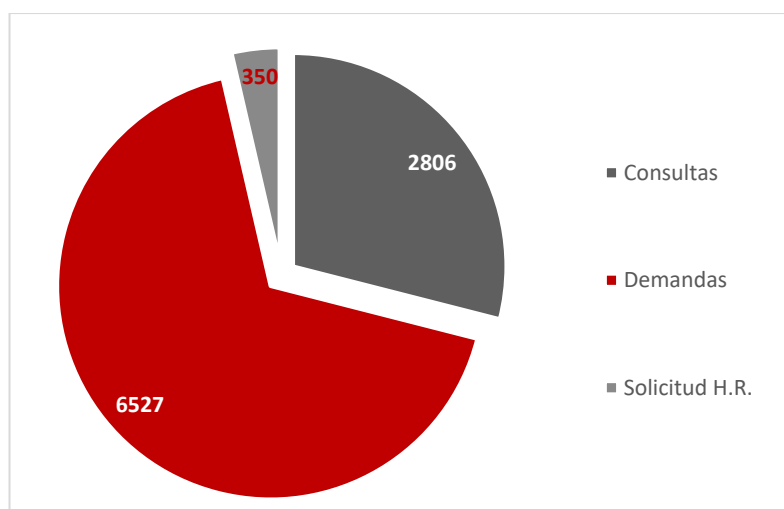
Conclusiones 2025

Las presentes conclusiones pretenden reflejar las principales líneas de actuación realizadas por el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor (CEIC) durante el año 2025, haciendo hincapié en la repercusión que las mismas tienen para las personas consumidoras en Extremadura, así como, ser un motivo de reflexión y motivación para seguir mejorando año tras año en la labor que desde este servicio se realiza.

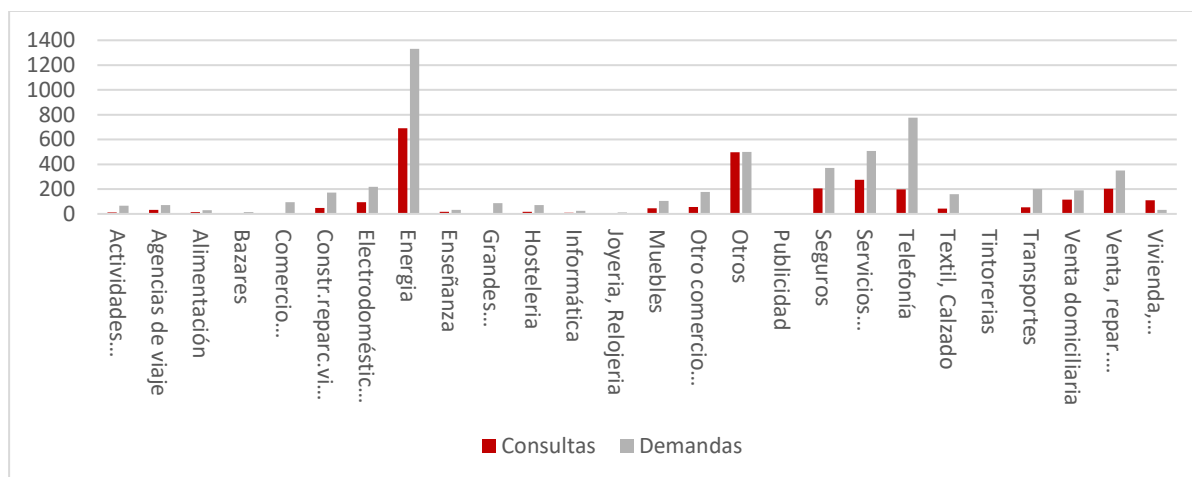
Los datos aquí reflejados no serían posibles sin el buen hacer, esfuerzo y colaboración de todos los trabajadores del CEIC, personal propio de las mancomunidades firmantes del Convenio y ayuntamientos que las integran.



En cuanto a la **línea de ATENCIÓN**, durante el año **2025**, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor tramitó un **total de 9.683 expedientes** de los consumidores extremeños con un **incremento superior al 6%** en relación con el año anterior, correspondiendo 2.806 a consultas, 6.527 a reclamaciones y 350 a solicitudes de Hojas de Reclamaciones.



Cabe destacar una vez más, el porcentaje de **acuerdo amistoso del 51,55%** (alcanzando el 83% si incluimos los cierres por “otras causas”), lo que demuestra el continuo esfuerzo, tesón y profesionalidad en las conciliaciones realizadas por los trabajadores del Consorcio Extremeño al Consumidor, cuyo principal objetivo no es otro que resolver de forma amistosa la gran mayoría de discrepancias comerciales surgidas en materia de consumo, principal demanda de los consumidores/usuarios ante estas situaciones.



Como sector más reclamado destaca un año más energía con 2.020 expedientes, con valores muy elevados desde hace numerosos años y prácticamente sin variación en relación con el año anterior.

En segundo lugar, repite telecomunicaciones con 974 y con una reducción superior al 33% con relación al año anterior. Tendencia que se repite en los últimos años consecuencia de la unificación en la política normativa seguida en dicha materia.

A continuación, se sitúan servicios bancarios (781) con valores aún muy elevados motivados por las reclamaciones principalmente de gastos hipotecarios, seguros con 576 con tendencia ligeramente alcista y venta/reparación de automóviles con 555 que continúa a lo largo de los últimos años con valores muy elevados.

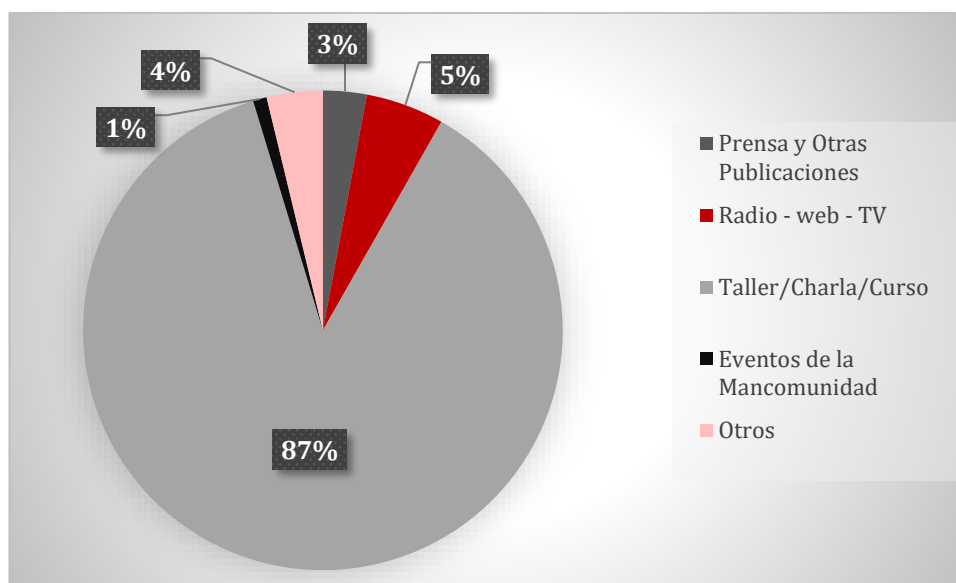
En relación con la valoración económica de las reclamaciones presentadas durante este año 2025, se ha solicitado por parte de las personas consumidoras extremeñas un montante total de 3.386.712€, obteniéndose un ahorro directo para los consumidores/as extremeños/as de **1.159.825€** en base a los acuerdos amistosos alcanzados y que continúan superando el millón de euros en los últimos cuatro años

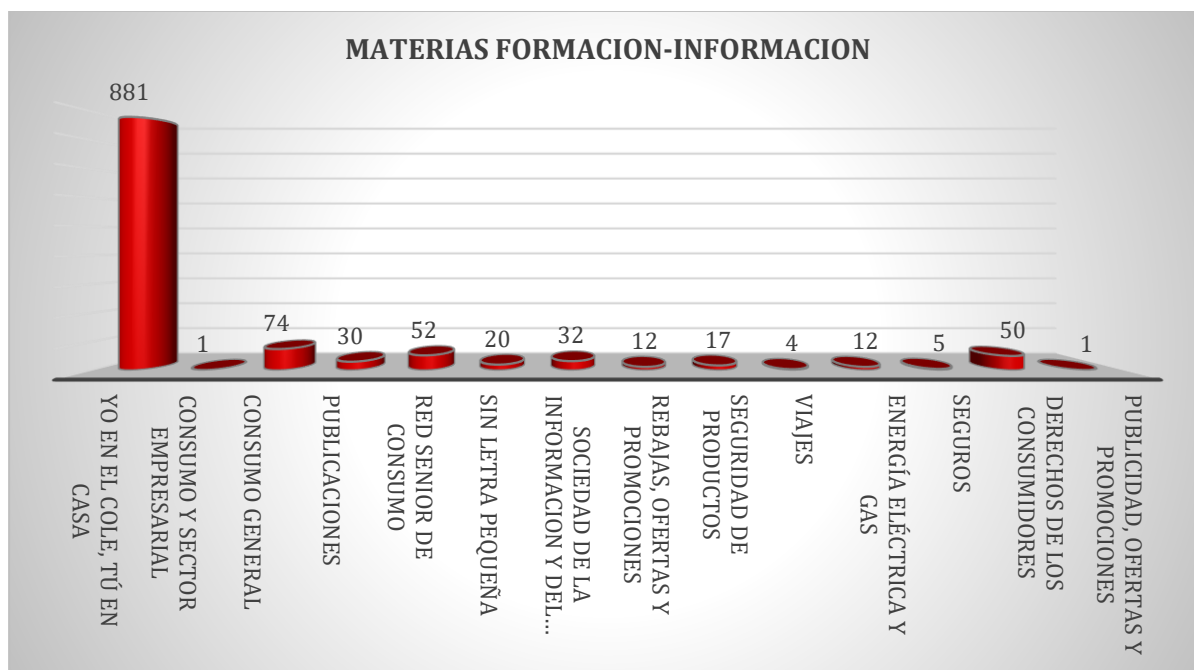
Continuamos con el afianzamiento del servicio de entrega de Hojas de Reclamaciones a través de nuestros 29 CMC, habiéndose tramitado 350 solicitudes, manteniéndose en datos parejo a otros años y poniendo de relieve el contacto directo y dinámico que seguimos manteniendo con la red del comercio local en Extremadura, conociendo así sus necesidades e inquietudes y estableciendo un vínculo bilateral con ellos.

En cuanto a la forma de **uso del servicio** por parte de los consumidores/as extremeños/as, destacar la cercanía del servicio que hace que **el 78,67% se hayan presentado de forma presencial** en nuestras oficinas lo que sigue demostrando un más la cercanía, accesibilidad y prestación personalizada del servicio que desde el Consorcio se presta, principalmente en el ámbito rural, dando así la cobertura a este colectivo de especial protección debido a sus singulares circunstancias, acercando esta atención a su domicilio para evitar las dificultades de desplazamiento consecuencia de la dispersión geográfica de nuestra región, resolviendo así la necesidad de una atención más personalizada al colectivo de la tercera edad y cumpliendo así los principales objetivos y fines del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.



Junto al servicio de atención directa al consumidor, contamos con la línea de **FORMACIÓN E INFORMACIÓN** del consumidor, realizándose un total de **1.313 actuaciones**, con un **incremento superior al 78%** y que viene motivada principalmente por la firma del convenio de colaboración entre la Secretaría General de Educación y el CEIC para la ejecución del proyecto de formación integral en todos los niveles del alumnado extremeño denominado “Yo en el cole, tú en casa” haciendo partícipes también a las familias con un total de 867 actuaciones.





Durante el pasado año 2025 hemos venido desarrollando los siguientes proyectos y actuaciones de formación e información al consumidor:



**YO EN EL COLE,
TÚ EN CASA**

Proyecto educativo dirigido a los centros escolares, con una formación escalonada por niveles educativos desde infantil hasta bachillerato, en la que los alumnos puedan ir adquiriendo conocimientos, aptitudes, actitudes y hábitos en distintas materias en consumo, fomentando así la continuidad de la educación del consumidor de manera transversal en la educación formal. Además, consideramos de vital importancia hacer partícipes a las familias de la educación en consumo que trabajamos con sus hij@s en los colegios.

En el curso escolar 2024/2025 se ejecutó mediante la firma de un *Protocolo de colaboración entre el INCOEX, a través del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor y la Consejería de Educación, Ciencia y Formación Profesional* en un total de 41 centros educativos de nuestra comunidad autónoma.

En el curso escolar 2025/2026 se desarrolla mediante la publicación de la *Instrucción 19/2025 de la Secretaría General de Educación y Formación Profesional* que regula e implementa este programa de 41 a 61 centros educativos.

Esta ampliación ha sido posible gracias a la formación llevada a cabo por los trabajadores del Consorcio al personal docente mediante un Seminario del programa “Yo en el cole, tú en casa” en CPR de Mérida con un total de 20h de duración. El fin de este Seminario no ha sido otro que divulgar el programa capacitando a los participantes como agentes transmisores de estos conocimientos y recursos para que puedan dirigirlos a sus iguales docentes.

Por otra parte, y como novedad en la Instrucción, contamos además con la colaboración del personal técnico adscrito al Instituto de la Juventud de Extremadura, quienes han recibido también una formación específica por parte de los trabajadores del Consorcio para la ejecución del programa en la etapa de Educación Secundaria y Ciclos Formativos de Grado Básico, de los centros educativos de las localidades en las que tengan sede, además del diseño de un concurso dirigido a los alumnos de esta etapa.

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/proyecto-yo-en-el-cole-tu-en-casa-curso-2025-2026/>

Proyecto de formación dirigido a personas mayores, bajo el título “Red Senior de Consumo”, en colaboración con la Unidad de Gestión de Control de la Actividad Asistencial y Sistemas de Información del SEPAD. Se trata de formar a un grupo de usuarios de los Centros de Mayores (Agentes Senior de Consumo) con el fin de capacitarles en nociones básicas de consumo y contribuir provechosamente en el bienestar de las personas mayores, así como proporcionar pautas de actuación y estrategias para conocer de antemano los posibles abusos de los que puedan ser objeto las personas mayores como colectivo más vulnerable. En esta 3ª edición se amplía la red de **centros de mayores adheridos a un total de 20, formando a más de 100 personas mayores** convirtiéndose en figuras de Agentes Senior de Consumo (ASC) y estableciendo en su Centro un Punto de Consumo de referencia.



<https://saludextremadura.ses.es/masamano/2025/05/26/3a-edicion-de-la-red-senior-de-consumo/>

A través del proyecto “Red Senior de Consumo”, colaboramos, un año más en la **Feria de los Mayores de Extremadura**, en su 26ª edición, celebrada en Badajoz mediante una **charla a cargo de representantes de la Red Senior de Consumo**. En ella, algunos Agentes Senior de Consumo, acompañados por representantes del Consorcio, trasladaron al público asistente información muy útil sobre los tipos de fraudes o estafas más habituales que les ayude a detectarlos y poder prevenirlos como colectivo vulnerable.



Convocatoria de la 7ª edición del concurso de pintura infantil y juvenil bajo el lema “Y para tí... ¿qué es el Consumo Responsable?” con el fin de involucrar a los niñ@s y jóvenes de entre 6 y 16 años de nuestra región en el papel que juega el consumo en su desarrollo personal y colectivo, impulsando contextos que favorezcan estilos de vida sostenibles. Finalizado el mismo con una participación de más de 300 trabajos por nuestros niñ@s extremeñ@s destacando que los temas plasmados en los trabajos reflejan fielmente la búsqueda de un cambio positivo en la sociedad.

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/2025/09/16/https-saludextremadura-ses-es-masamano-wp-content-uploads-2025-11-ganadores-7-edicion-del-concurso-de-pintura-infantil-y-juvenil-y-para-ti-que-es-el-consumo-responsable-pdf/>



El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor conmemora, un año más, el Día Mundial para la defensa de los derechos de las personas consumidoras mediante unas Jornadas lúdico-didácticas en la localidad de Jerte, el pasado día 13 de marzo, con actividades dirigidas tanto a escolares de educación infantil y primaria, como a la población adulta en general.

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/wp-content/uploads/2025/03/Dossier-Jornadas-DM-Consumidor-2025-JERTE.pdf>



Cabe destacar la colaboración del 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 y usuarios: Queremos que los extremeños tengan toda la información a la hora de consumir, sin dudas y sin letra pequeña.

<https://www.canalextramadura.app/videos/category/26545-sin-letra-pequena>



Noticiero diario. Espacio destinado en la página web del CEIC, actualizado diariamente, en el que se puede consultar noticias relevantes de actualidad en materia de consumo.

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionotrasnoticias/>

Otras cuestiones relevantes para destacar es que continuamos un año más con el “Boletín Digital de Consumo” que se ha convertido en un referente de información y formación en materia de



consumo a lo largo y ancho de toda Extremadura. Su edición mensual sobre temáticas de actualidad, noticias de interés y alertas sobre posibles fraudes hace que sean una “herramienta” dinámica que permite a las personas consumidoras extremeñas estar al tanto de todas las novedades en materia de consumo. Dicho boletín actualmente llega a más de 23.000 consumidores.

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacionboletines/>

Se ha potenciado, al ser de vital importancia, la difusión de las actuaciones de formación e información a través de los medios de comunicación o recursos locales existentes en cada Centro Mancomunado de Consumo ya sea prensa, radio-tv, web, bando móvil, etc. Para ello, todas las noticias de especial relevancia que se van generando y difundiendo se cuelga a través de nuestra web en el banner dinámico de la parte superior “Últimas noticias” . Asimismo, desde el apartado cada vez más información, podemos acceder a las “Noticias del Consorcio” (que son aquellas que se generan en nuestra propia organización), y “Otras noticias de Consumo” (noticiero diario generado a través de las noticias publicadas en los diferentes medios de comunicación del país).

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/masinformacion>

Seguimos trabajando activamente en la difusión de la información de manera digital mediante



nuevos recursos locales a través de aplicaciones como son los bandos móviles, sitios webs municipales o mancomunados, redes sociales, etc., recursos que facilitan la información de forma directa al ciudadano y que año tras año nos demuestran su gran utilidad para llegar a las personas consumidores especialmente en las zonas rurales.

Nuestra web y redes sociales:



Web - <https://saludextremadura.ses.es/masamano>

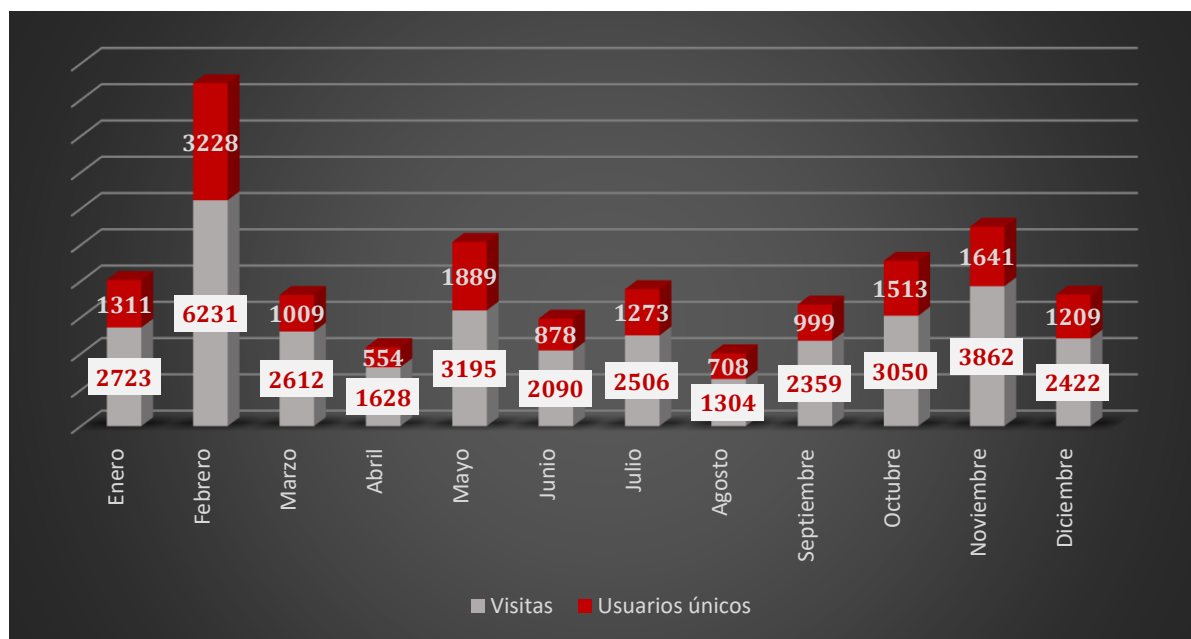
Facebook - <https://www.facebook.com/consorcioextremenoconsumo>

Instagram - [@consorcioextremenoconsumo](https://www.instagram.com/consorcioextremenoconsumo)

Cada año adquiere más relevancia la necesidad de informar de primera mano a todos los consumidores a través de la página web del Consorcio y de sus redes sociales, tanto de las noticias en materia de consumo que se iban generando, como de las formas de atención a los consumidores.

la página web del Consorcio se ha convertido no sólo es un espacio informativo, sino una herramienta de empoderamiento ciudadano, que permite a los consumidores estar mejor protegidos, más informados y, también, más acompañados ante cualquier situación de consumo en su vida diaria.

<u>Página visitada</u>	Visitas	Usuarios	Visitas por usuario	Número de eventos
	33.982	15.418	2,20	104.778



Seguimos trabajando de forma activa en el perfeccionamiento y mejora continua de nuestra web con el objetivo de convertirla y afianzarla en una referencia continua en materia de consumo para todas las personas consumidoras extremeñas.

Nuestro trabajo continúa desarrollándose con un impulso sostenido, teniendo en cuenta la Agenda Digital Europea, en la digitalización de procesos y políticas preventivas que nos permitan desarrollar mecanismos que garanticen la mayor seguridad jurídica a las personas

consumidoras ante los nuevos retos que nos está planteando el comercio digital puesto que, año tras año, se incrementa su uso tanto dentro como fuera de la UE ya que, con un simple clic, podemos estar generando una relación comercial con cualquier parte del mundo.

En una situación como la de nuestra región, con casi un 60% de los municipios con menos de 2.000 habitantes, el servicio que presta el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor (CEIC) supone acercar este servicio de consumo a muchos de estos municipios que por sí mismos, no podrían disponer del mismo, optimizando recursos humanos, económicos y administrativos, haciendo hincapié en las zonas rurales y colectivos de especial protección.

Todo ello, nos ha permitido prestar con un coste reducido, el servicio de Consumo de forma directa y cercana en 390 municipios (incluidas pedanías y entidades locales menores) con una población directa de 80.3526 habitantes, y de forma indirecta al resto de los consumidores extremeños.

Y todo ello, con la misma ilusión, compromiso y tesón con el que comenzamos allá por el año 2007 esta andadura en pro de la defensa, formación e información de las personas consumidoras extremeños, siendo ésta la mejor inversión de futuro posible.

Consortio Extremeño de Información al Consumidor.
C/ San Salvador, 9
Tel. 924004709
consultamasamano@salud-juntaex.es
<https://saludextremadura.ses.es/masamano>



MEMORIA ANUAL

EJERCICIO 2025