

2017

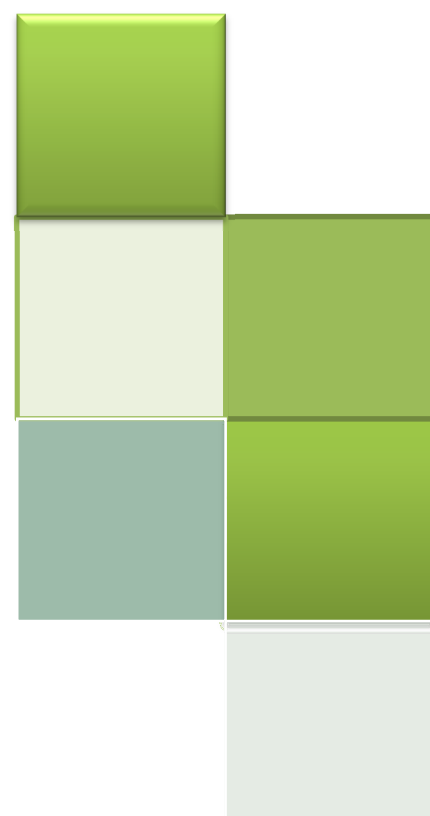
INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA

MEMORIA DE ACTIVIDADES



MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2017

INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA



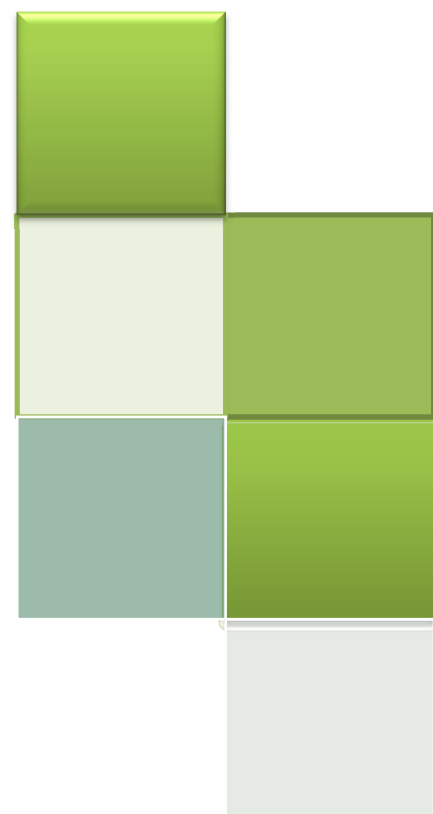
ÍNDICE

Presupuestos de INCOEX.....	1
Control de Mercado	5
Laboratorio de Control de Calidad de Consumo.....	20
Junta Arbitral de Consumo.....	23
Normativa.....	27
Sección de Información, Formación y Educación.....	30
Consortio Extremeño de Información al Consumidor.....	42
Entorno Web y Redes Sociales.....	49



MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2017

PRESUPUESTOS



Presupuesto económico del INCOEX

En este apartado se describen los fines de la entidad y la actividad o actividades a que se dedique, realizando una descripción específica de la actividad o actividades fundacionales o propias de la entidad, informando, entre otros aspectos, sobre los usuarios o beneficiarios de las mismas.

Proyectos como:

- Plan de Acción Estratégico de Protección de los Consumidores
- Ayudas a la Investigación
- Fomento del Asociacionismo en Materia de Consumo
- Formación de Jóvenes en Consumo
- Consorcio Extremeño de Información al Consumidor
- Educación y Participación Comunitaria
- Investigación y Estudio en Materia de Consumo
- Contratos Administrativos:
 - Limpieza
 - Estudio de Consumo alimentario
 - Laboratorio
 - Obras

Desglose por capítulos presupuestarios:

CAPITULOS	PTO. INICIAL	MODIFICACIONES	PTO. DEFINITIVO
CAP. I: Gastos de personal	1.929.796,00 €		1.929.796,00 €
CAP. II: Gastos corrientes de bienes y servicios	323.005,00 €	24.195,83 €	347.200,83 €
CAP. IV: Transferencias corrientes	1.354.402,00 €	- 164.880,00 €	1.189.522,00 €
CAP. VI: inversiones reales	1.355.041,00 €	-360.315,83	994.725,17 €
TOTAL PRESUPUESTO INCOEX	4.962.244,00 €	- 501.000,00 €	4.461.244,00 €

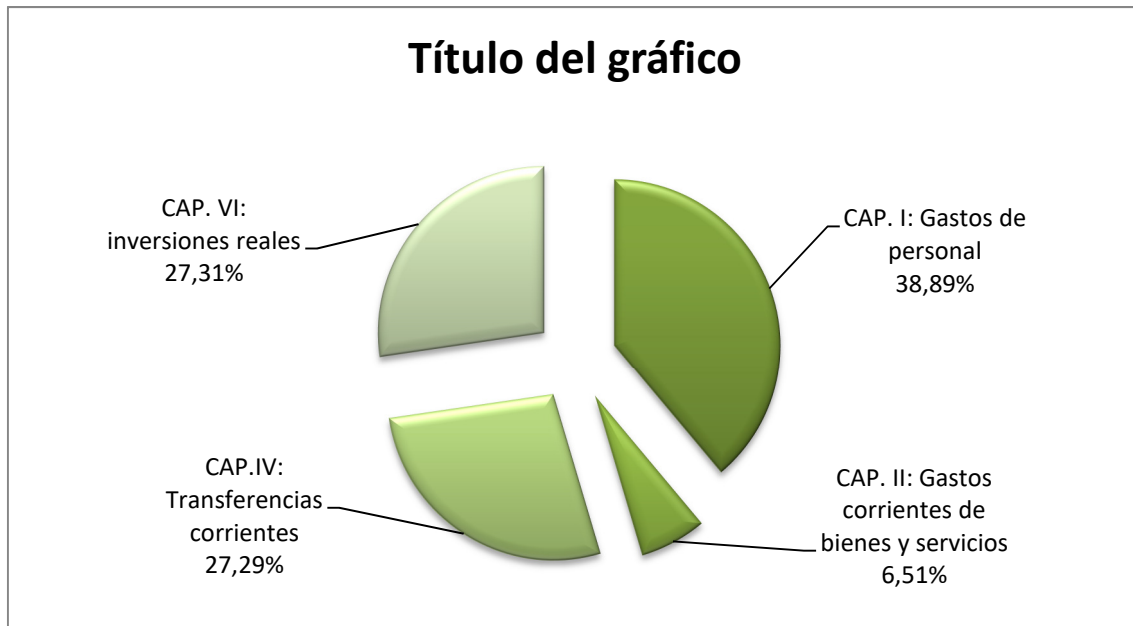


Fig. 1- Distribución del presupuesto por capítulos.

PROYECTOS		IMPORTE
Ayudas a la investigación		23.210,98 €
Apoyo a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Extremadura	UNIÓN DE Consumidores de Extremadura - UCE	94.350,00 €
	Asociación de Consumidores y Usuarios de Extremadura - ACUEX	24.075,00 €
	Federación de amas de Casa, Consumidores y Usuarios - FEACCU	63.775,00 €
	Asociación de Usuarios y Bancos, Cajas y Seguros de Extremadura - ADICAE	67.800,00 €
	Ayuntamiento de Montijo. Intermediación bancaria.	18.000,00 €
Concurso Escolar CONSUMOPOLIS		4.332,00 €
Consejo de Consumidores de Extremadura		5.000,00 €
Consortio Extremeño de Información al Consumidor		874.482,00 €
Inversiones asociadas al funcionamiento operativo de los servicios		18.798,67 €
Actuaciones de Intermediación bancaria		940.496,77 €
TOTAL		2.134.320,42 €

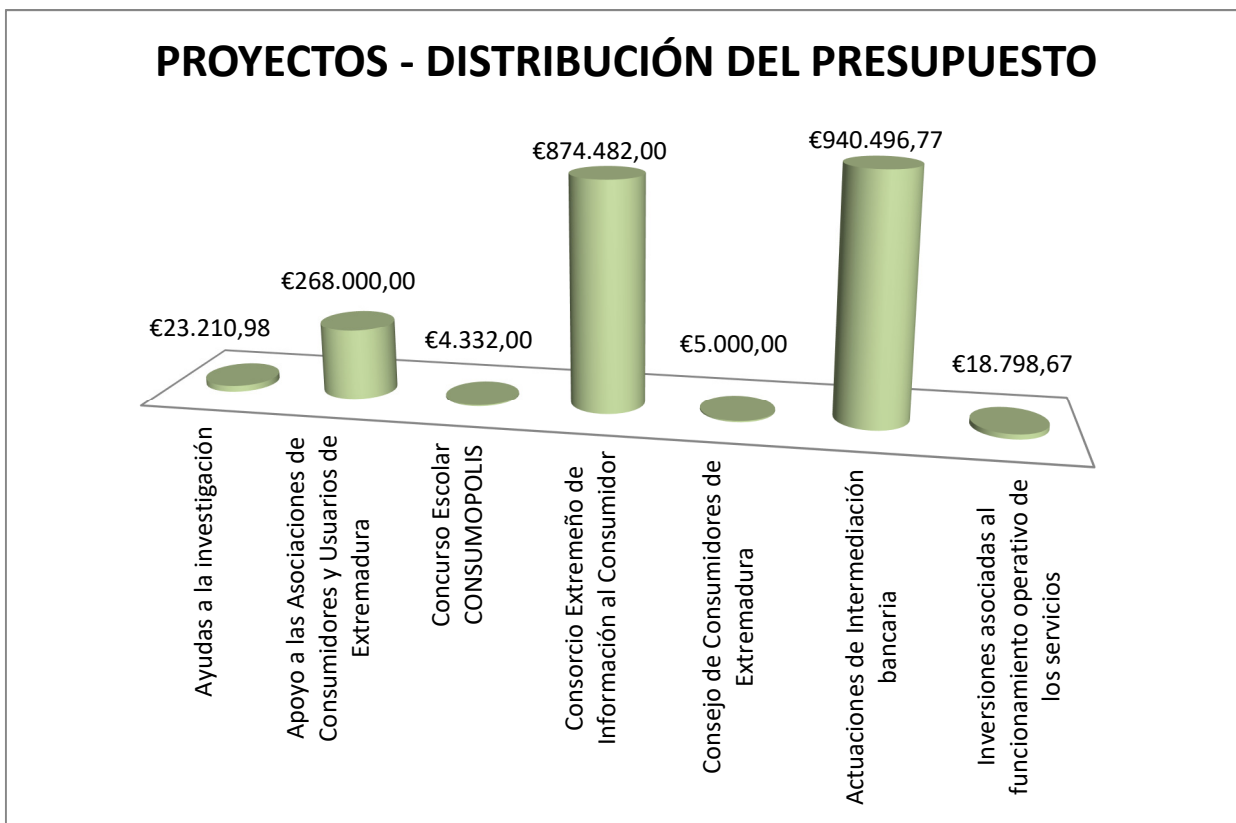


Fig. 2- Distribución del presupuesto por proyectos.

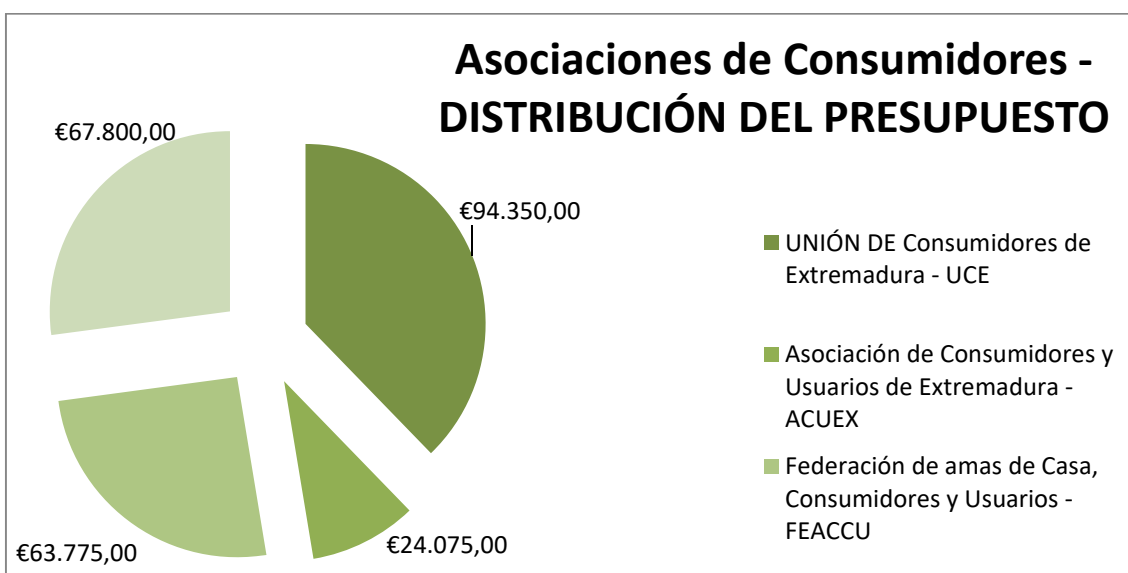
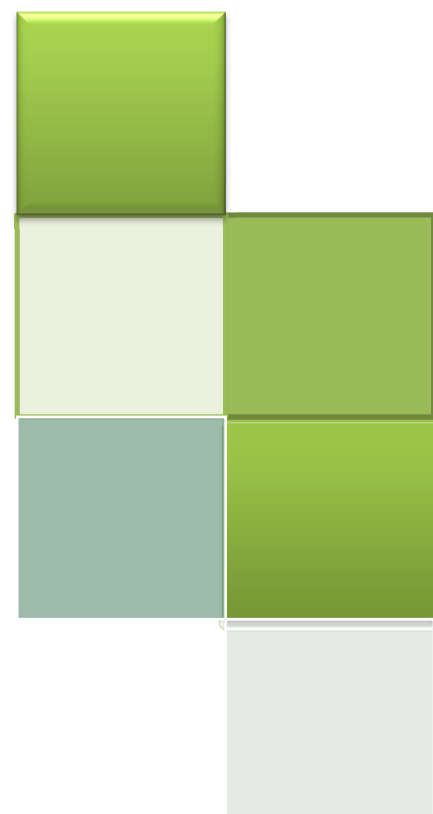


Fig. 3- Distribución del presupuesto por Asociaciones de Consumidores.

MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2017

CONTROL DE MERCADO



Control de Mercado

De conformidad con lo dispuesto en los Estatutos del Instituto de Consumo de Extremadura (en adelante INCOEX), aprobados por el Decreto 214/2008, de 24 de octubre Control de mercado, al área de control de mercado se le atribuyen las siguientes funciones:

- Vigilar para que los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios incorporen los niveles legalmente exigibles de seguridad y de información y establecer campañas de prevención dirigidas especialmente a evitar el fraude, la publicidad engañosa y la utilización de cláusulas abusivas.
- El diseño y elaboración de instrucciones y protocolos en materia de inspección y control de bienes y servicios.
- Promover y llevar a cabo los estudios que permitan una adecuada prognosis de la problemática del consumo, así como llevar a cabo ensayos comparativos, análisis de laboratorio y en general, todos los procedimientos técnicos que se precisen para el mejor conocimiento de los bienes y servicios que se oferten al consumidor y usuario.
- La planificación, diseño y coordinación de las campañas de control de mercado, la red de alerta y el resto de las actuaciones inspectoras de los bienes y servicios.
- La gestión del sistema de intercambio rápido de información sobre peligros derivados de los productos de uso o consumo.
- Proponer la adopción de medidas cautelares en el ámbito de la seguridad general de los bienes de consumo cuando afecte a toda la Comunidad Autónoma.
- La propuesta a la Dirección General del Instituto para la declaración de un producto como inseguro así como la propuesta de medidas administrativas de reacción para garantizar la seguridad general de los productos.
- El control, la investigación, el informe y el asesoramiento sobre la adecuación de los bienes y servicios del mercado a la normativa que le sea de aplicación.
- El informe y evaluación del resultado y el rendimiento de las actuaciones inspectoras de bienes y servicios.
- La dirección y coordinación del equipo de inspección de bienes y servicios.
- El soporte a otras administraciones en materia de inspección de bienes y servicios.
- Ejercer cuantas funciones se le encomienden.

Para una mejor comprensión del resumen o síntesis de las actuaciones realizadas, se presenta la siguiente sistematización:

1. INSPECCIÓN.

La actuación inspectora cumple una finalidad básica, proteger la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los consumidores.

INCOEX con competencias en materia de defensa del consumidor desarrolla actuaciones de inspección y control de calidad sobre los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, para comprobar que se adecúan a la



legalidad en cuanto a sus características técnicas, higiénico-sanitarias, de seguridad y comerciales, y que se ajustan razonablemente a las expectativas que pueden motivar su adquisición, derivadas de la descripción realizada en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.

Las actuaciones de inspección se realizarán preferentemente sobre aquellos productos, bienes y servicios considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado. Para su realización, las unidades de INCOEX actúan coordinadamente, aunando sus recursos de inspección y control.

Para dar cumplimiento a dicha finalidad, INCOEX define anualmente un Plan de inspección en el que se concretan las acciones y metodología a desarrollar para conseguir un efectivo control de mercado. Por ello, entre los objetivos generales a considerar en su elaboración se encuentran los siguientes aspectos:

1. Que los productos y servicios puestos a disposición de los consumidores sean seguros y su uso no presente riesgos para la salud.
2. Que los productos y servicios incorporen el etiquetado y la información objetiva y suficiente sobre sus características esenciales, y que toda esa información figure en lengua castellana.
3. Que se ofrezca información al consumidor del precio total de los bienes o servicios con carácter previo a su adquisición o contratación.
4. Que los comerciantes y empresarios implicados en las relaciones de consumo incrementen el nivel de cumplimiento y respeto de la normativa legal aplicable.
5. Que la oferta, información y publicidad de bienes y servicios sea veraz, objetiva y cierta y que no incorpore o silencie datos que puedan inducir a error al consumidor o limitar sus derechos.
6. Que se entregue a los consumidores una factura o recibo de los pagos efectuados donde conste, como mínimo, la identidad personal o social y fiscal del proveedor, la cantidad abonada, el concepto por el que se satisface y la fecha.
7. Que todo bien de naturaleza duradera esté garantizado de acuerdo con la normativa legal.
8. Que se respete el derecho a presentar reclamaciones por parte de los consumidores mediante hojas oficiales y además estén debidamente anunciadas.
9. Y, en general, que se respeten los derechos que tengan reconocidos los consumidores conforme a lo dispuesto en la normativa legal vigente.

Para llevar a término el cumplimiento de estos objetivos se realizan, entre otras, actuaciones relacionadas con:

a. Campañas de Control de Mercado.

- Campañas generales (de carácter anual)
- Campañas específicas: que actúan sobre un sector concreto y con unos parámetros muy definidos.

- Campañas generales de control de establecimientos.

- Campañas estacionales o periódicas, vinculadas a los periodos de mayor venta, como las de disfraces que se desarrollan en las temporadas de fiestas de carnavales o fiesta de Halloween, las de material escolar o de seguridad de juguetes que se desarrolla en parte en las fiestas Navideñas, así como seguridad de productos que se llevará a cabo en los meses de verano.

- Campañas que resultan de una obligación ineludible de control por parte del INCOEX, como es la de garantizar la seguridad de los consumidores y usuarios, entre los que se encuadra las campañas de seguridad de los productos, cuyo fin es localizar aquellos productos, incluidos en la red de alerta y retirarlos del mercado.

- La campaña de toma de muestras tiene como objetivo primordial comprobar los requisitos de seguridad de aquellos productos en los que existan indicios que hagan sospechar de su falta de seguridad, sobretodo juguetes.

- Control sistemático del Mercado. En este apartado se realizan un muestreo de diverso alimentos y productos industriales con el fin de obtener una perspectiva del mercado con el fin de realizar futuras actuaciones, no quita que ante diversos casos detectados, dependiendo de su gravedad, se actúe.

El resumen de Campañas y actuaciones realizadas durante el año 2017. **ANEXO 1**

b. Red de Alerta.

El Real Decreto 1801/2003 sobre seguridad general de los productos, establece en su artículo 19 un sistema estatal de intercambio rápido de información (SIRI), denominado Red de Alerta, integrado por el sistema europeo de alerta (RAPEX), con la finalidad de facilitar una comunicación e intercambio rápido de información entre las comunidades autónomas, la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición y la Comisión Europea, de las medidas y otras acciones emprendidas en relación con aquellos productos de consumo que supongan un riesgo grave para la salud y la seguridad de los consumidores, en ausencia de disposiciones específicas que

incluyan mecanismos de intercambio de información equivalentes aplicables a los productos y a los riesgos de que se trate.

En este marco de actuación INCOEX, en virtud de las competencias que le confieren los artículos 10 del citado Real Decreto 1801/2003, 15 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y 21 c) de la Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura, contemplan como actuación administrativa que permita restablecer o garantizar la salud y seguridad del consumidor la "*retirada, inmovilización o suspensión de comercialización de productos, bienes y servicios, o cualquier otra medida cautelar proporcionada, mediante procedimientos eficaces, cuando existan riesgos para la salud y seguridad*".

El resumen de la Red de alertas durante el año 2017. **ANEXO 2**

2. POTESTAD SANCIONADORA.

Corresponde a INCOEX el ejercicio de la potestad sancionadora en materia de consumo a través de los órganos que la tienen atribuida como propia en virtud de la legislación vigente, a saber, la Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura y el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Así, en el uso de su potestad sancionadora, INCOEX sancionará las conductas tipificadas como infracción en materia de defensa de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

Las infracciones y sanciones administrativas en materia de defensa de los consumidores se encuentran reguladas, principalmente, en el Título III de la Ley 6/2001 y en el Título IV del Real Decreto Legislativo 1/2007.

Por otro lado, si en el transcurso de las actuaciones de inspección y control se observasen indicios racionales de riesgo para la salud y/o seguridad o grave perjuicio de los intereses económicos de los consumidores, los Inspectores actuantes podrán adoptar las medidas provisionales, tales como la suspensión temporal en cualquier fase de la distribución de un producto, para garantizar la salud y seguridad; la suspensión temporal de la prestación de servicio para garantizar la salud y la seguridad; imponer medidas previas en cualquier fase de la comercialización de productos, bienes y servicios, a fin de que sean subsanadas las deficiencias que han motivado la falta de garantía de Salud y/o Seguridad y prohibir la venta de un producto, mediante la inmovilización cautelar, hasta tanto se compruebe, de forma directa o mediante las pruebas o analíticas correspondientes, que no entraña riesgo para la salud o la seguridad de los consumidores.

Asimismo, la autoridad a quien corresponda resolver el expediente podrá acordar, como sanción accesoria frente a las infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios, el decomiso de la mercancía adulterada, falsificada, fraudulenta o no identificada o que pueda suponer riesgo para el consumidor y la publicidad de las sanciones impuestas, cuando hayan adquirido firmeza en vía administrativa, siempre que concurra riesgo para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios, reincidencia en infracciones de naturaleza análoga o acreditada intencionalidad en la infracción.

El resumen de actuaciones llevadas a cabo en ejercicio de esta potestad sancionadora durante el año 2017. **ANEXO 3**

3.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO

El artículo 51.1 de la Constitución Española, impone a los poderes públicos la obligación de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Con motivo de ello, aunque la referencia constitucional no prevé expresamente el mecanismo de la mediación, no se puede obviar que la construcción de un sistema eficaz de resolución extrajudicial de litigios permite ampliar las posibilidades de salvaguarda de los legítimos intereses de los consumidores y usuarios a través de procedimientos eficaces.

También nuestro Estatuto de Autonomía de Extremadura se hace eco de este sistema extrajudicial de resolución de conflictos, pues en su redacción dada por la Ley Orgánica 1/2011, de 28 de febrero atribuye a la Comunidad Autónoma de Extremadura en su artículo 9.1.18 competencia exclusiva en materia de consumo, incluyendo, entre otras, la regulación de las medidas de prevención, protección y defensa de los consumidores y usuarios, de sus derechos y de los órganos y procedimientos de mediación. Asimismo, recoge en su Título III bajo la rúbrica Del Poder Judicial en Extremadura entre las competencias de la Comunidad Autónoma previstas en el artículo 49, la de *“establecer los instrumentos y procedimientos de mediación y conciliación en la resolución de conflictos en las materias de competencia autonómica”*.

Y es que no se puede desconocer que en las disputas en materia de consumo, dado el escaso valor de muchas de las reclamaciones, la presencia de condiciones generales en la contratación, así como la posición económica más débil del consumidor, entre otras, no se produce en muchas ocasiones un acceso fácil y poco costoso de los consumidores a los Tribunales, de ahí que las alternativas extrajudiciales hayan tenido tan pronta acogida tanto en el ámbito social como doctrinal.

Por todo ello, en cumplimiento de los distintos mandatos normativos analizados, las Secciones de Atención e Información al consumidor de INCOEX adoptan las medidas adecuadas para evitar y, en su caso, equilibrar, las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse, y ello mediante la tramitación



de reclamaciones y denuncias presentadas por los consumidores y usuarios en relación con aquellos servicios o establecimientos que vulneran los derechos e intereses contemplados en la legislación vigente.

Este tipo de actuaciones encuentran su amparo en la letra d) del artículo 21 de la Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura, en cuanto que impone a las autoridades competentes en materia de consumo *“el fomento de servicios destinados a la solución amistosa de los conflictos privados de los consumidores, principalmente a través del ejercicio de funciones de mediación y conciliación por las oficinas de información al consumidor y por las asociaciones de consumidores.”*

El resumen de actuaciones llevadas a cabo en ejercicio de resolución de conflictos durante el año 2017. **ANEXO 4**

ANEXO 1

Campañas generales y específicas nacionales.

CAMPAÑAS GENERALES

TITULO: Campaña General: Control en el etiquetado de la indicación de la cantidad neta e información al consumidor del precio por unidad de medida de los alimentos

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 43
Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 42 (97%)
Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 1 (3%)

TITULO: Campaña General productos industriales: Bicicletas: Control documental y etiquetado

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 34
Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 16 (47%)
Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 18 (53%)

TITULO: Campaña General Servicios: Talleres de reparación de vehículos: Verificación de la petición de autorización previa del cliente para usar piezas de repuesto recicladas o de segunda mano.

Nº Y TIPO DE ESTABLECIMIENTOS VISITADOS: 34
Nº DE ESTABLECIMIENTOS CORRECTOS Y %: 32 (94%)
Nº DE ESTABLECIMIENTOS INCORRECTOS Y %: 2 (6%)

CAMPAÑAS ESPECÍFICAS:

ALIMENTOS

TITULO: Campaña Específica de alimentos: Bebidas Espirituosas: Control

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 28
Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 28 (100%)
Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 0 (0%)

TITULO: Campaña Específica de Alimentos: Paté y foie-gras: determinación de la especie, composición cuantitativa y cualitativa, etiquetado.

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 25
Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 19 (76%)
Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 6 (24%)



PRODUCTOS

TITULO: Campaña Específica de Artículos de puericultura y juguetes destinados a niños menores de 36 meses (juguetes de PVC blando, pinturas de dedos y otros juguetes): etiquetado, seguridad y composición (especialmente oftalatos)

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 20

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 14 (70%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 6 (30%)

TITULO: Campaña Específica de Piezas de repuesto: condiciones de comercialización.

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 25

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 7 (28%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 18 (72%)

SERVICIOS

TITULO: Campaña Específica de Servicios: Autoescuelas o Escuelas particulares de conductores.

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 34

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 31 (91%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 3 (9%)

Campañas Regionales

TITULO: Campaña Regional de Disfraces

OBJETIVO: Control de etiquetado

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 141

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 131 (93%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 10 (7%)

TITULO: Campaña Regional de Seguridad de los juguetes

OBJETIVO: Control de etiquetado de juguetes

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 196

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 190 (97%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 6 (3%)



TITULO: Campaña Regional de etiquetado y contenido efectivo.

OBJETIVO:

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 31

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 30 (96%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 1 (4%)

**TITULO: Campaña Regional periódica de inspección y control de rebajas de invierno.
Instrucción nº 6**

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 76

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 74 (98%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 2 (2%)

**TITULO: Campaña Regional periódica de inspección y control de rebajas de verano.
Instrucción nº 6**

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 43

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 42 (98%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 1 (2%)

**TITULO: Campaña Regional periódica de establecimientos: Identificación del
establecimiento y comprobación documental (incluyendo bazares y tiendas de bajo precio).
Instrucción nº 2.**

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 63

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 61 (96%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 2 (4%)

**TITULO: Campaña Regional periódica de comprobación del mercado de precios. Instrucción
nº 3.**

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 77

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 76 (98%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 1 (2%)

**TITULO: Campaña Regional periódica de inspección y control de Ofertas Publicitarias y
Promociones en Centros comerciales y Grandes superficies. Instrucción nº 4.**

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 40

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 36 (90%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 4 (10%)



TITULO: Campaña Regional periódica de inspección y control de material escolar.

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 15

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 14 (94%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 1 (6%)

TITULO: Campaña Regional periódica en bebidas espirituosas

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 8

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 8 (100%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 0 (0%)

ACTUACIONES	BADAJOS	CÁCERES	TOTAL
Bazares	531	418	949
Grandes Superficies	239	255	494
Otros	100	234	334
Venta, repar. Automóviles	173	145	318
Alimentación	194	120	314
Textil, Calzado	136	164	300
Otro comercio por menor	173	119	292
Electrodomésticos, SAT	102	52	154
Telefonía	54	68	122
Constr.reparc. viviendas	48	68	116
Muebles	31	34	65
Enseñanza	21	18	39
Transportes	11	20	31
Hostelería	4	26	30
Actividades recreativas	5	13	18
Tintorerías	9	9	18
Informática	9	6	15
Joyería, Relojería	3	5	8
Vivienda, inmobiliaria	1	6	7
Venta domiciliaria	1	5	6
Comercio Electrónico	4	2	6
Energía	2	1	3
Servicios bancarios	1	1	2
Agencias de viaje		1	1
TOTAL	1852	1790	3642

ANEXO 2

**ALERTAS DE JUGUETES NOTIFICADAS POR LA COMUNIDAD AUTÓNOMA
DE EXTREMADURA EN EL AÑO 2017**

Identificación	Nombre	Categoría	CCAA notificante	Fecha Publicación
377/2017	DINOSAURIO DE COLOR ROSA CON LUCES, marca CARTOON, ref. 628/A, lote ER4724/16 (fabricante), ref. JU10508 (importador)	Juguetes	EXTREMADURA	23/11/2017 14:30:20
374/2017	PIANO EN FORMA DE BARCO CON SONIDO Y LUCES, marca VICTORIA PARTY, ref. E6325690	Juguetes	EXTREMADURA	21/11/2017 18:42:00
NC-86/2017	KIT DE LIMPIEZA, marca GENERAL DE JUGUETES S.A.	Juguetes	EXTREMADURA	23/08/2017 13:32:53
269/2017	MOLINILLO PLAYA CON ACCESORIOS, marca TOINSA, modelo ITEM NO.C29	Juguetes	EXTREMADURA	18/07/2017 0:00:00
NC-78/2017	OSO DE PELUCHE GRIS "BARRY", marca PLAY BY PLAY	Juguetes	EXTREMADURA	14/07/2017 13:08:14
237/2017	PERRO PELUCHE, marca CHIQUETES, ref. 10068	Juguetes	EXTREMADURA	30/06/2017 12:38:21
NC-37/2017	BINGO marca RAMA TRITTON, ref. 96996	Juguetes	EXTREMADURA	15/03/2017 12:57:16
120/2017	DISFRAZ DE NIÑA "CHARLESTON ORO" marca CREACIONES LLOPIS, modelo NO. 8141	Juguetes	EXTREMADURA	10/03/2017 12:49:05
NC-23/2017	CUBO MÁGICO marca R&T, ref. 68139	Juguetes	EXTREMADURA	21/02/2017 12:50:47
64/2017	GUIARRA DE JUGUETE marca AMATOYS, modelos NO.: TS22841 8014	Juguetes	EXTREMADURA	06/02/2017 8:34:17



ANEXO 3

ACTUACIONES LLEVADAS A CABO EN EJERCICIO DE POTESTAD SANCIONADORA

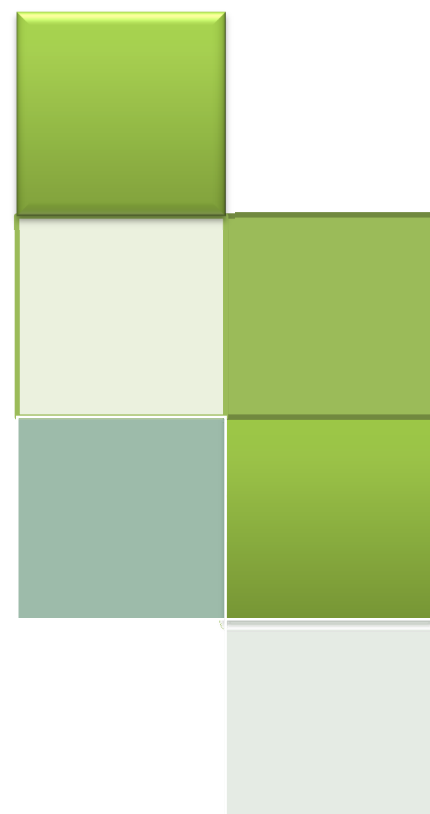
CLASIFICACION POR PRODUCTOS O SERVICIOS	CLASIFICACIÓN POR INFRACCIONES						
	Adulteración y fraude en la calidad	Fraude en el peso	Transacciones comerciales	Precios	Normalización y condiciones de venta	Otras infracciones	TOTAL
ACEITES Y GRASAS							0
PRODUCTOS LACTEOS					2	1	3
PRODUCTOS CARNICOS							0
PRODUCTOS DE PESCA							0
PAN Y PANES ESPECIALES							0
CONSERVAS							0
VINOS Y LICORES							0
HUEVOS							0
PRODUCTOS CONGELADOS							0
FRUTAS Y HORTALIZAS							0
PRODUCTOS ALIMENTICIOS VARIOS					4		4
ELECTRODOMESTICOS	1		14		7	10	32
JUGUETES					5	11	16
AUTOMOVILES Y REPUESTOS			2		2	8	12
TEXTILES			3	4	41	8	56
PRODUCTOS DE CUERO Y PIEL			2			1	3
COSMETICOS				2			2
PRODUCTOS QUIMICOS USO DOMESTICO					1		1
COMBUSTIBLES	1					3	4
PRODUCTOS QUIMICOS							0
ACEITES GRASAS (NO C. BOCA)							0
PRODUTOS INDUSTRIALES VARIOS			7	1	9	6	23
TINTORERIA LAVANDERIA SERV. GENERALES						3	3
REPARACIÓN DE VEHÍCULOS						1	1
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS						1	1
VIVENDA					1		1
TRANSPORTES						1	1
REPARACIONES VIVIENDAS							0
TURISMO (HOTEL, AGEN. VIAJES)							0
SERV. SANITARIOS Y ASISTENCIAL							0
PUBLICIDAD							0
SERV. PUBLICOS ABASTECIMIENTO							0
SERVICIOS VARIOS			30	2	13	81	126
TOTALES	2	0	58	9	85	135	289

ANEXO 4
ACTUACIONES LLEVADAS A CABO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

RECLAMACIONES	MÉRIDA	BADAJOS	CÁCERES	TOTAL
Telefonía	87	413	360	860
Otros	58	122	94	274
Grandes Superficies	73	123	64	260
Venta, reparación de automóviles	51	78	73	202
Hostelería	69	47	55	171
Electrodomésticos, SAT	30	49	49	128
Textil, Calzado	40	43	40	123
Energía	26	59	30	115
Otro comercio por menor	28	51	25	104
Transportes	36	34	18	88
Muebles	21	30	33	84
Construcción, reparación de viviendas	14	51	16	81
Actividades recreativas	17	23	28	68
Bazares	15	20	30	65
Servicios bancarios	13	16	25	54
Agencias de viaje	19	22	12	53
Informática	6	31	5	42
Venta domiciliaria	9	11	12	32
Seguros	11	8	12	31
Enseñanza	3	19	8	30
Tintorerías	4	16	8	28
Comercio Electrónico	1	17	10	28
Alimentación	6	6	10	22
Joyería, Relojería	5	4	6	15
Vivienda, inmobiliaria	4	3	7	14
TOTAL	646	1296	1030	2972

MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2017

LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD INCOEX



Laboratorio de Control de Calidad del INCOEX

El Laboratorio de Control de Calidad del INCOEX (en adelante Laboratorio INCOEX) centra su actividad en la realización de ensayos y calibraciones que permitan el control y análisis de seguridad e información de juguetes, propiedades mecánicas y físicas. Esta actividad se ajusta, en todo caso, a las reglamentaciones y las normas de calidad que los regulan, tanto nacionales como europeas.

En atención a su actividad, el Laboratorio INCOEX se identifica como centro de control de la calidad de la Junta de Extremadura, siendo su objetivo prestar apoyo técnico y científico para la aplicación y desarrollo de sus Políticas de Protección y Defensa de los Consumidores, también respecto de otros órganos centrales y autonómicos. Del mismo modo presta su apoyo a la industria e importadores jugueteros, Consejos Reguladores y a los particulares que soliciten su colaboración.

Las funciones que principalmente desempeña se centran en aplicar ensayos normalizados sobre las muestras recibidas. Éstas son recogidas por el personal inspector del INCOEX en sus labores de inspección y control de seguridad y calidad de productos, en ejecución de las actuaciones desarrolladas conforme al Plan anual de inspección.

Por otro lado, es relevante destacar el servicio de atención a consultas realizadas por importadores y minoristas extremeños que se realiza desde el Laboratorio INCOEX. A través de la información y comunicación que existe actualmente con estos agentes se ha podido comprobar la consecución y mantenimiento de objetivos importantes, entre ellos, una mejor regulación del mercado, una mayor calidad de los productos importados con la consiguiente disminución de accidentes infantiles y una relación más eficaz en el cumplimiento de objetivos comunes entre la Junta de Extremadura y las empresas extremeñas. Y es que estas últimas son conscientes que desde el Laboratorio INCOEX se les facilita una ayuda esencial que les permite potenciar la eficacia de sus recursos en el trabajo, disminuir el número de sanciones impuestas, aumentar su formación en normativa de juguetes, ropa infantil, disfraces, artículos de puericultura etc. y como consecuencia de todo ello, generar beneficios que les permiten afianzar, mejorar y ampliar su actividad, con la consiguiente estabilidad laboral y aumento de puestos de trabajo.

El resumen de la actividad desarrollada por el Laboratorio INCOEX durante el año 2017 es el siguiente:

A) La Directiva 2009/48/CE de Agosto de 2011 relativa a la Seguridad de los juguetes, conocida comúnmente como TSD (por sus siglas en inglés) marca las exigencias esenciales de seguridad que deben cumplir los mismos. Estos requisitos se cumplen cuando los juguetes se ajusten a normas armonizadas.

Con la finalidad de comprobar la seguridad y la calidad de los productos y, más específicamente, su conformidad con las normas armonizadas que les afectan,

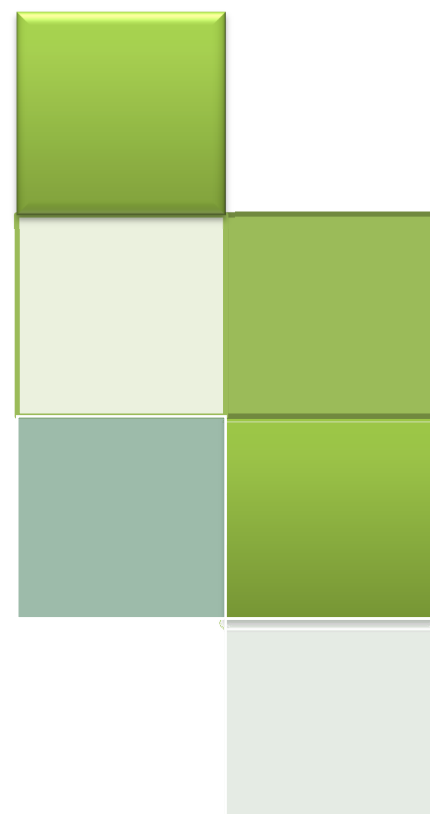
especialmente la UNE-EN 71-1:2015. Seguridad de los juguetes. Parte 1: Propiedades mecánicas y físicas, el Laboratorio INCOEX ha realizado durante el año 2017:

- **354 ensayos** que han permitido obtener:
 1. Análisis comprobatorios sobre los productos que el INCOEX aporte sobre disfraces y ropa infantil con cordones o cuerdas ajustables.
 2. Apoyo técnico en la elaboración de informes para la emisión de las correspondientes alertas en productos que no cumplieran la norma en aspectos de seguridad.
 3. Apoyo técnico en actuaciones sobre agentes económicos con el fin de corregir o subsanar las no conformidades encontradas.

B) También ha prestado apoyo técnico en la realización de estudios de mercado sobre la percepción de los consumidores en diversos aspectos de los juguetes y puericultura y otros elementos infantiles.

MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2017

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO





Junta Arbitral de Consumo de Extremadura

La Junta Arbitral de Consumo de Extremadura se constituyó en mayo de 1994, mediante la firma del convenio entre el Instituto Nacional de Consumo y la entonces Consejería de Bienestar Social, que en aquel momento asumía las competencias en materia de Consumo. Desde entonces, el Sistema Arbitral de Consumo se ha consolidado como una alternativa eficaz para resolver los conflictos de consumo de los usuarios.

La Junta Arbitral de Consumo tiene por objeto fomentar la solución amistosa de aquellos conflictos y reclamaciones que afecten a los consumidores y usuarios, propiciando una rápida y equitativa satisfacción de las controversias y reclamaciones planteadas. Tiene competencia para atender reclamaciones de consumidores y usuarios, siempre que no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito.

Es un procedimiento voluntario, por lo que tanto el consumidor como el empresario deberán manifestar su adhesión al mismo para resolver el conflicto planteado. Además, es un procedimiento gratuito, privado, igualitario, sencillo, ejecutivo, ágil y participativo.

La actividad de la Junta Arbitral de Consumo, órgano administrativo, se rige por lo previsto en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero y por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Estructura orgánica: La Junta Arbitral está formada por su presidenta y el secretario que desarrollan y gestionan todas las actuaciones necesarias para la resolución de los conflictos planteados ante la Junta.

Los órganos arbitrales son designados para cada ocasión. Desarrollan la función arbitral propiamente dicha, concluyendo con la emisión del laudo arbitral.

Los órganos arbitrales, pueden ser unipersonales o colegiados, en este último caso, están formados por un presidente (personal al servicio de la Administración y Licenciado en Derecho) y dos árbitros designados entre los propuestos por las Asociaciones de Consumidores y las Asociaciones Empresariales.

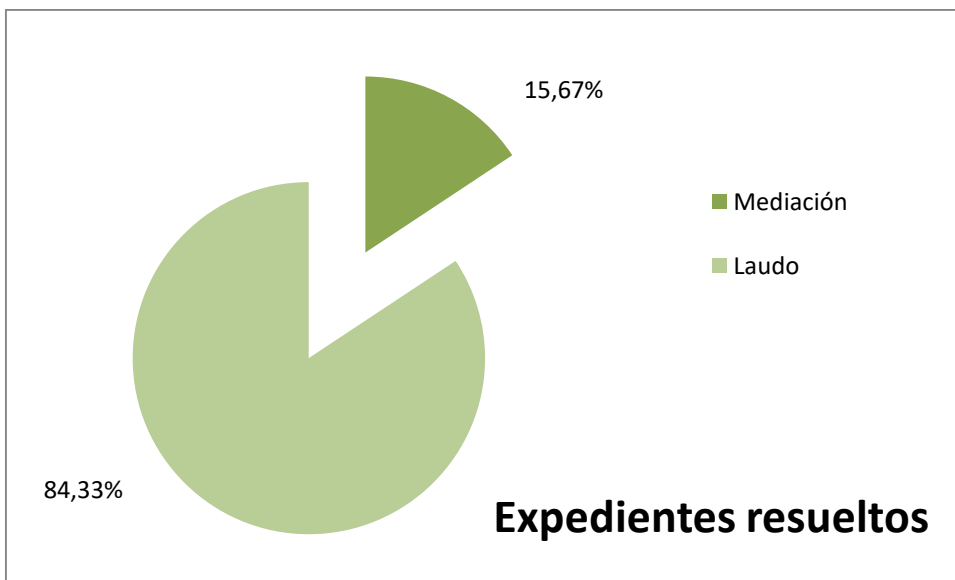
Datos estadísticos más relevantes del año 2017:

Expedientes presentados: 287

Resueltos: 134

Por Mediación: 21

Por Laudo: 113



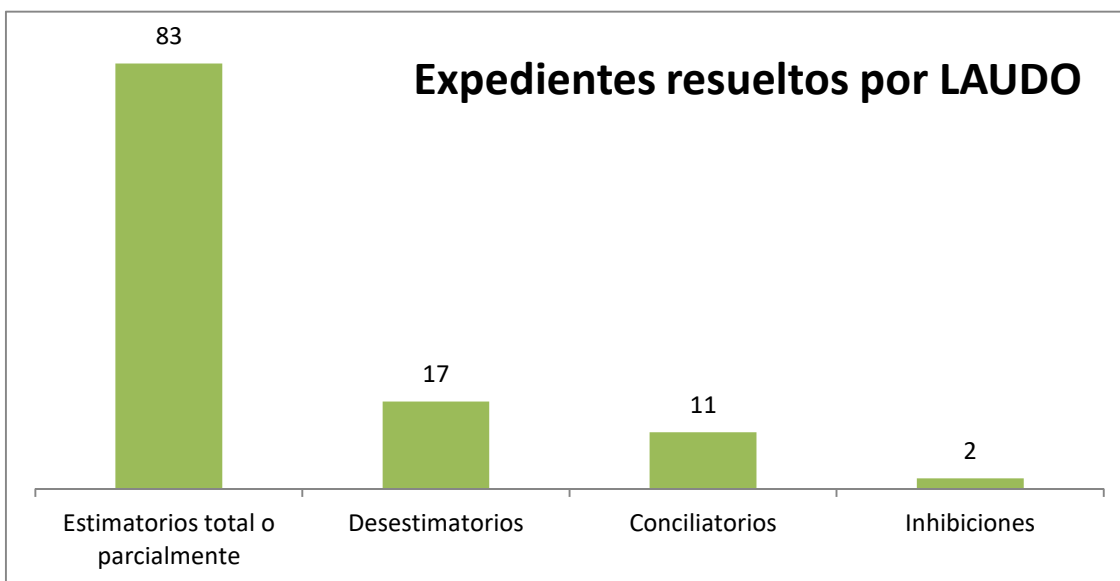
Expedientes resueltos por LAUDO: 113

Estimatorios total o parcialmente: 83

Desestimatorios: 17

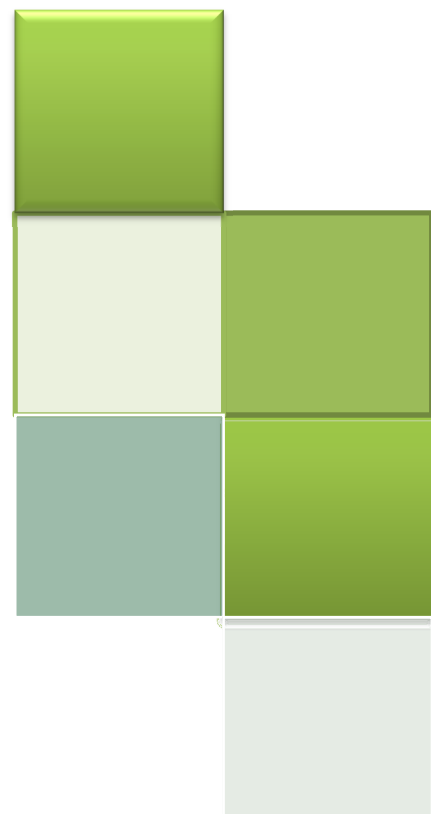
Conciliatorios: 11

Inhibiciones: 2



MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2017

NORMATIVA



Normativa

Desde esta sección, se desempeña, entre otros cometidos, el de asesoramiento jurídico en la elaboración de la normativa legal en materia de consumo, tanto en el propio INCOEX como en sus Servicios Territoriales situados en Badajoz y Cáceres.

Asimismo, participa en la coordinación, revisión y/o elaboración de encargos, convenios, contratos o de cualquier otra publicación de carácter o con contenido normativo (informes...), así como la incoación de procedimientos administrativos, recursos, convocatorias de subvenciones... Además, gestiona las consultas jurídico-normativas que se formulan al INCOEX en materia de consumo, e informa de los contenidos del apartado de normativa del portal web del Instituto de Consumo de Extremadura.

Durante el año 2017, en esta sección se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

Resolución de recursos administrativos: 8.

Consultas sobre infracciones: 60.

Orden del concurso escolar Consumópolis:

- Consumópolis 12 - Internet: ¿Haces un uso responsable?

Investigación/Becas:

- Prorroga beca ORDEN de 1 de diciembre de 2014 por la que se aprueba la convocatoria de una beca de especialización, formación y perfeccionamiento de personal de investigación en diversos ámbitos de la protección de los consumidores en Extremadura, para el año 2015. (DOE nº 241, 16/12/2014)

Subvenciones nominativas:

- Procedimiento de concesión de subvención nominativa al Consejo Extremeño de Consumidores.
- A las Asociaciones de consumidores de Extremadura.

Transferencia global al Consorcio Extremeño de información al Consumidor.

Tramitación de encomiendas y documentación administrativa que acompaña:

- Sociedad de Gestión Pública de Extremadura, S.A.U, (GPEX): de Consumo de Extremadura.

Procedimiento de cambio de miembros del Consejo Extremeño de Consumidores y del Consejo de Dirección del INCOEX.

Asesoramiento a Territoriales: 20.

Apoyo a Gestión Económica en la tramitación económica y administrativa de expedientes y contratos: 60.

Ejecución de Sentencias: 1.

Remisión de expedientes judiciales: 2

Informes:

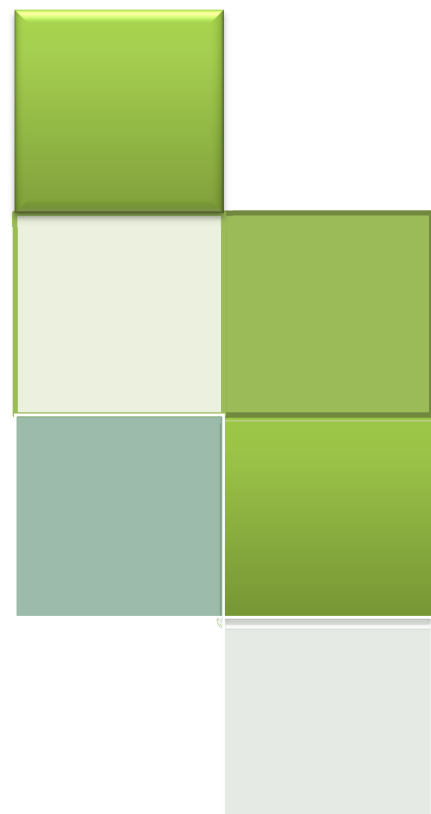
-Al Defensor del Pueblo: 1.

Proyecto de modificación del Estatuto de consumidores.

Tramitación de la Ley de Mediación.

MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2017

SECCIÓN DE INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN



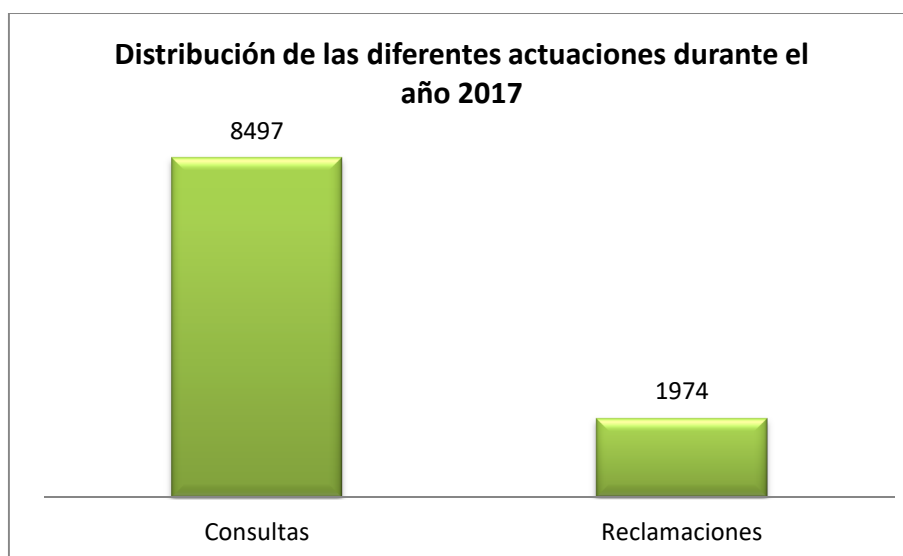
Sección de Información, formación y educación

1. PRESUPUESTO PARA EL AÑO 2017 EN MATERIA DE SUBVENCIONES Y/O AYUDAS EN MATERIA DE CONSUMO.

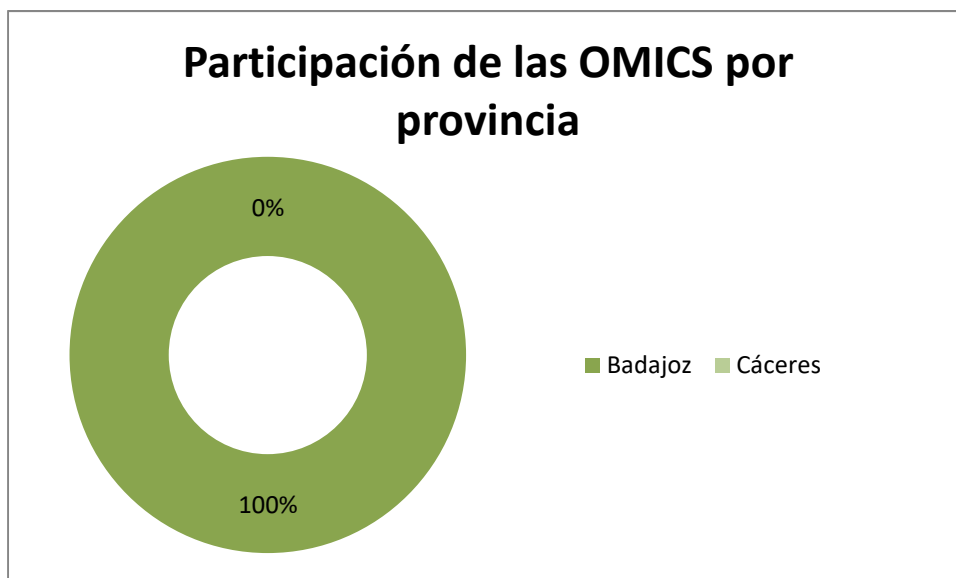
A) Apoyo a las OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)

En el año 2017, en los presupuestos de la Junta de Extremadura con esta denominación no se destina ninguna cantidad en los superproyectos.

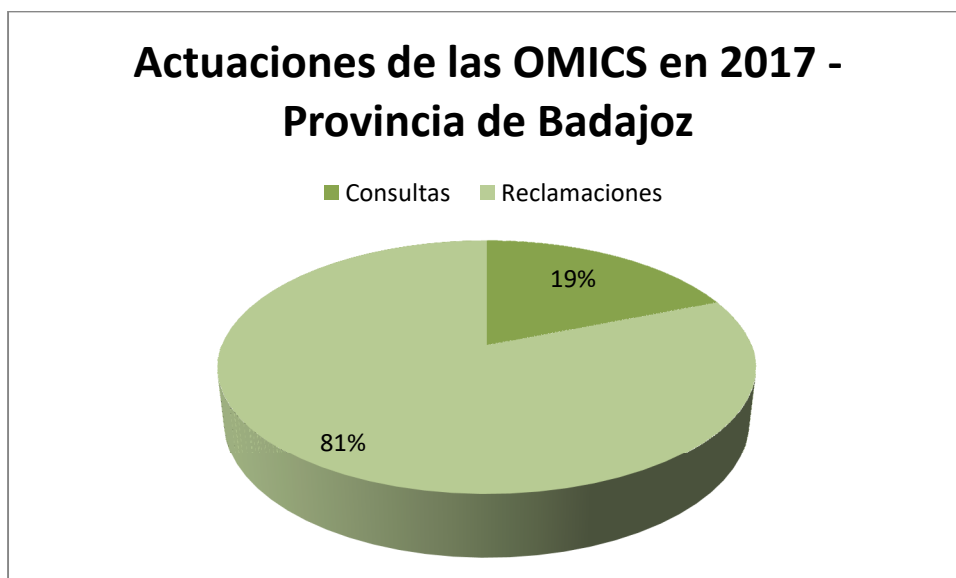
En cuanto al resultado de los datos sobre consultas y reclamaciones, según estadillos trimestrales que algunas OMICs, han mandado. Lo han hecho seis concretamente y todas pertenecientes a la provincia de Badajoz, observamos según resultados que se han realizado un total de 10.471 actuaciones. Por otro lado, los resultados de los estadillos trimestrales que algunas Oficinas Municipales de información al Consumidor (OMIC) han enviado al INCOEX, tales como: Almendralejo, Don Benito, Guareña, Mérida, Mancomunidad de la Serena (Castuera) y Jerez de los Caballeros, los resultados obtenidos son los siguientes:



Según la distribución geográfica de las diferentes OMICs participantes, 6 son de la provincia de Badajoz y 0 de Cáceres.



En el cuadro siguiente se observa la distribución porcentual de las actuaciones desarrolladas por las OMICS que han enviado los estadillos trimestrales.



B) Apoyo a las ESCUELAS MUNICIPALES PERMANENTES DE CONSUMO

En el año 2017, en los presupuestos de la Junta de Extremadura con esta denominación no se destina ninguna cantidad en los superproyectos.

C) Apoyo a las ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Se destina para el año 2017, en los presupuestos de la Junta de Extremadura para las Asociaciones de Consumidores de la región como son: U.C.E, ACUEX, FEACCU y ADICAE, una cantidad total de 228.400 euros.

D) CONSEJO EXTREMEÑO DE LOS CONSUMIDORES

Se destina para el año 2017, en los presupuestos de la Junta de Extremadura un total de 5.000 euros

E) CONCURSO ESCOLAR CONSUMÓPOLIS

Se destina para el año 2017, en los presupuestos de la Junta de Extremadura un total de 4.334 euros.

2. ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

Durante el año 2017 en nuestra Comunidad Autónoma se han realizado las campañas informativas conjuntamente con la AGENCIA ESPAÑOLA DE CONSUMO, SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN (AECOSAN).

CAMPAÑA INFORMATIVA DE NAVIDAD

Abarca la temporalidad desde finales de diciembre de 2016 a principios de 2017. Con el lema y la siguiente imagen: Campaña Informativa de Navidad 2016 – 2017



TRABAJANDO JUNTOS POR LA SEGURIDAD

Campaña divulgativa del día 15 de marzo: Día Mundial de los Derechos del Consumidor: “Haz valer tus derechos on-line”



CAMPAÑA INFORMATIVA PARA LA ÉPOCA ESTIVAL

Imposible poderla plasmar por problemas técnicos en los archivos documentales que impiden poder trasladarlos a este documento.

CAMPAÑA INFORMATIVA DE NAVIDAD

Abarca la temporalidad desde finales de diciembre de 2017 a principios de 2018. Con el lema y la siguiente imagen: Consumo responsable... también en Navidad. TRABAJANDO JUNTOS POR LA SEGURIDAD



ACTIVIDADES FORMATIVAS

En relación con las acciones formativas realizadas durante este año 2017, tenemos que hacer una enumeración por los distintos niveles administrativos que se han realizado, organizado, desarrollado y coordinado:

1. Por la Escuela de Administración Pública de Extremadura (Autonómica), no se ha realizado ninguna actividad.
2. A través de la AECOSAN (Nacional).
3. Y a través del Consejo Extremeño de los Consumidores (INCOEX).
4. Lo solicitado a la Escuela de Ciencias de la Salud y Atención Sociosanitaria, no fue concedido.

1) Escuela de Administración Pública de Extremadura (EAPEX)

Durante el año 2017, no se ha llevado a cabo ninguna actividad desde la EAPEX.

2) Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN)

Durante el año 2017 se han desarrollado las siguientes acciones formativas encuadradas dentro del Plan de Formación Continua Interadministrativa para el 2017 de la AECOSAN

- “Formación del personal de órganos arbitrales de Consumo”, formato online (14 horas).
- “Formación en habilidades sociales en consumo” 1ª edición, formato presencial (10 horas).
- “Formación en habilidades sociales en consumo” 2ª edición, formato presencial (10 horas).

En relación con el número de alumnos participantes en las dos ediciones del curso de “Formación en habilidades sociales en consumo”, ha sido de 42 alumnos y 2 profesores. De los 42 alumnos 32 son mujeres y 10 hombres, en cuanto a su relación profesional 28 son funcionarios y 14 contratados laborales. Los profesores han sido 2 personas, un hombre y una mujer, una funcionaria y el otro profesor trabajador autónomo.

3) Consejo Extremeño de los Consumidores (INCOEX)

En relación con las Jornadas que todos los años realiza el CEC para la formación de todos los profesionales de consumo, se planificó la siguiente Jornada.

Este año 2017 el Consejo Extremeño de los Consumidores, junto con la Universidad de Cáceres ha realizado una Jornada para profesionales universitarias, acción formativa destinada a todos los profesionales de consumo y salud de nuestra Comunidad Autónoma, así como a los alumnos de la Facultad de Derecho de Cáceres.

Nombre de la Jornada: “Juegos de Azar, Mundo Digital y Menores”

Lugar y fecha de celebración: En Cáceres en el Aula Magna de la Facultad de Derecho, el día 29 de noviembre de 2017.

Debe mencionarse también la Jornada del INCOEX con motivo de la celebración del Día Mundial para la Defensa de los Derechos de los Consumidores cuyo título: “La Protección de los Consumidores y Usuarios frente a las cláusulas abusivas en los contratos: CLÁUSULA SUELO”, se realizó en Cáceres el día 15 de marzo de 2017, en el Aula Magna de la Facultad de Derecho.

ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN

CONCURSO ESCOLAR SOBRE CONSUMO RESPONSABLE: CONSUMÓPOLIS

CONSUMÓPOLIS 12

Se incluye en esta memoria puesto que el concurso comienza una vez iniciado el curso escolar en el año 2016 (octubre) y finaliza en el 2017, año en el que se hacen las oportunas valoraciones de los equipos y la entrega correspondiente de los premios en el año al corresponden estas memorias.

El concurso está destinado para jóvenes escolarizados en el Tercer Ciclo de Primaria, Primer y Segundo Curso de Enseñanza Secundaria Obligatoria y Tercer y Cuarto Curso de Enseñanza Secundaria Obligatoria, de centros educativos de la región, tanto públicos, concertados, como privados cursos que corresponden con los niveles de participación que existen.

Un año más la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN), junto con las Direcciones Generales de las Comunidades Autónomas competentes en consumo, organizan el Concurso Escolar 2016-2017 sobre consumo responsable, Consumópolis12, dirigido a escolares matriculados en el Tercer Ciclo de Educación Primaria y en Educación Secundaria Obligatoria.

El tema elegido para esta edición fue: **“INTERNET: ¿HACES UN USO RESPONSABLE?”**

En esta edición se han registraron 29 equipos en la Comunidad Autónoma de Extremadura, lo que equivaldría a la participación de 145 alumnos.

Correspondiendo a los siguientes niveles de participación:

- Nivel 1: 15 equipos
- Nivel 2: 4 equipos
- Nivel 3: 10 equipos

El resultado de equipos participantes según las provincias ha resultado de la siguiente forma:

Provincia de Badajoz: 12

Provincia de Cáceres: 17

En esta particular edición los premios asignados han sido de un primer premio y un segundo premio para cada uno de los niveles de participación. Los ganadores en esta 12ª edición han sido:

PRIMER PREMIO

NIVEL I: 5º y 6º curso de enseñanza primaria

- MRSAMIGOS, del Colegio “José Luis Cotallo” de Cáceres

NIVEL II: 1º y 2º curso de educación secundaria obligatoria

- THUNDERTEAM, del Colegio “Mª de la Paz Orellana” de Trujillo.

NIVEL III: 3º y 4º curso de educación secundaria obligatoria
- LIPAA, del Colegio “Sagrado Corazón” de Don Benito.

SEGUNDO PREMIO

NIVEL I: 5º y 6º curso de enseñanza primaria
- LOS 5 SECRETOS, del Colegio “José Luis Cotallo” de Cáceres
NIVEL II: 1º y 2º curso de educación secundaria obligatoria
- BIKEXTREME, del Colegio “Mª de la Paz Orellana” de Trujillo.
NIVEL II: 3º y 4º curso de educación secundaria obligatoria
- NITROSMOKEHH, del Colegio “Sagrado Corazón” de Don Benito.



Otro año más la Comunidad Autónoma de Extremadura participa en el Juego - Concurso Escolar 2017-2018 sobre consumo responsable, Consumópolis13. Concurso dirigido a los escolares matriculados en el Tercer Ciclo de Educación Primaria y en Educación Secundaria Obligatoria.

En su decimotercera edición del concurso el tema elegido ha sido: **“EN LA PUBLICIDAD: ¿TODO VALE?”**.

Podrán participar en este concurso los alumnos matriculados en cualquier centro público, concertado y privado de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en alguno de los tres niveles de participación que a continuación se señalan:

- Nivel 1: 5º y 6º curso de Educación Primaria
- Nivel II: 1º y 2º curso de Educación Secundaria Obligatoria
- Nivel III: 3º y 4º curso de Educación Secundaria Obligatoria

A la fecha de la realización de estas memorias, no se dispone del resultado del Concurso y de los equipos ganadores a nivel autonómico, dado que en estos momentos está en pleno desarrollo el concurso. Está pendiente la valoración de aquellos equipos que puedan pasar a la segunda fase del concurso y que queden como finalistas.

Si, disponemos de algunos datos de la evolución del concurso, como es el número de equipos participantes, puesto que hasta la fecha (08-03-2018) están registrados 91 equipos extremeños lo que significa que están participando 455 alumnos en los siguientes niveles de participación:

- Nivel 1(5º- 6º curso Educación Primaria): 25 equipos
- Nivel 2(1º- 2º ESO): 23 equipos
- Nivel 3(3º-4º ESO): 41 equipos

El resultado de estos equipos participantes según las provincias está resultando de la siguiente forma:

Provincia de Badajoz: 63
Provincia de Cáceres: 28

En comparación con los equipos participantes en la edición anterior, se ha experimentado un incremento este año de participación del 214%.

En la memoria del año 2018 podremos reflejar el nombre de los equipos ganadores, aún no se dispone de los resultados finales, puesto que será en los meses de abril o mayo de 2018, cuando se resuelve el concurso escolar.

3. CONSEJO EXTREMEÑO DE LOS CONSUMIDORES (CEC)

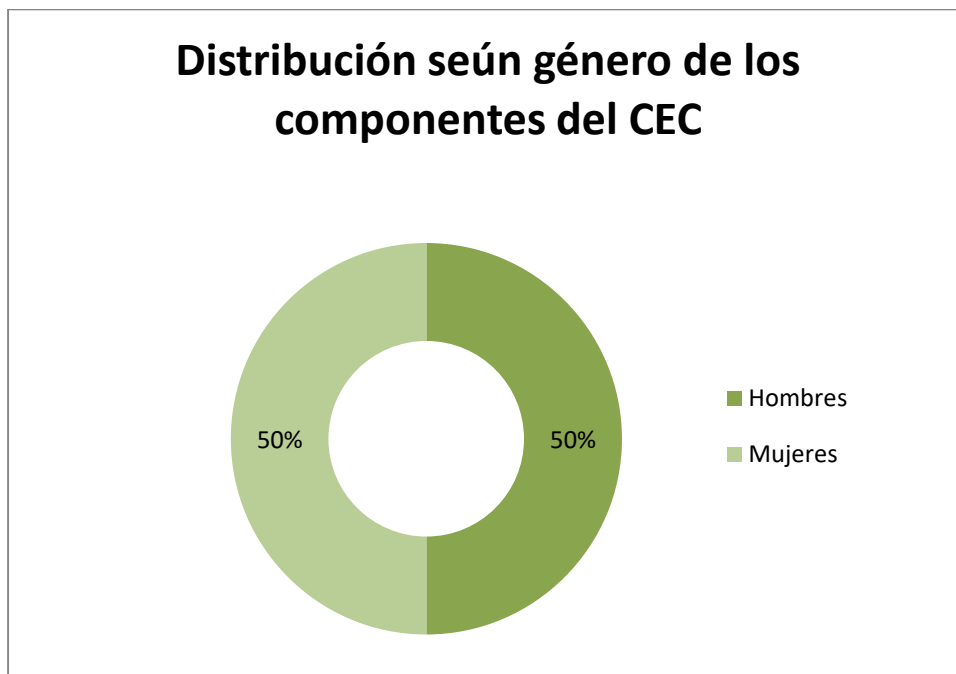
Desde la Secretaría del Consejo Extremeño de los Consumidores se describe resumidamente el CEC en cuanto, a sus integrantes y realización de diferentes actuaciones que se representarán a través de las imágenes gráficas que siguen a continuación y que corresponden al año 2017.

El número total de componentes del CEC son 10 personas: Una Presidenta, ocho Vocales y una Secretaria.

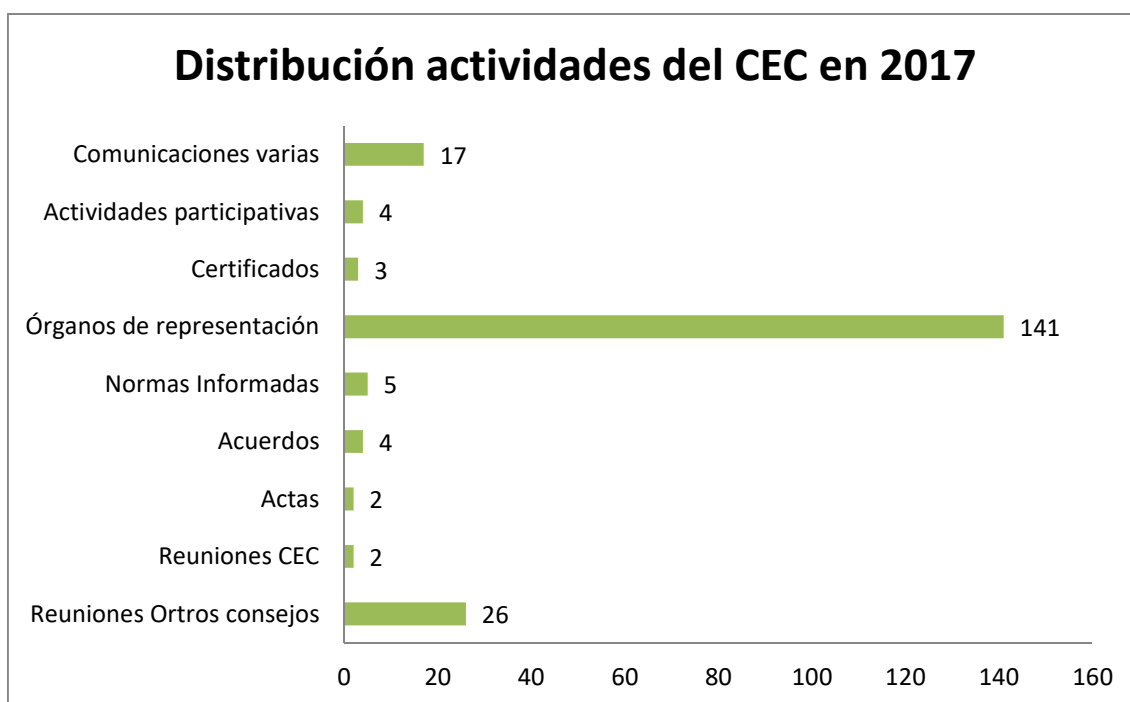
En el siguiente cuadro se refleja la procedencia de los integrantes del Consejo Extremeño de los Consumidores.



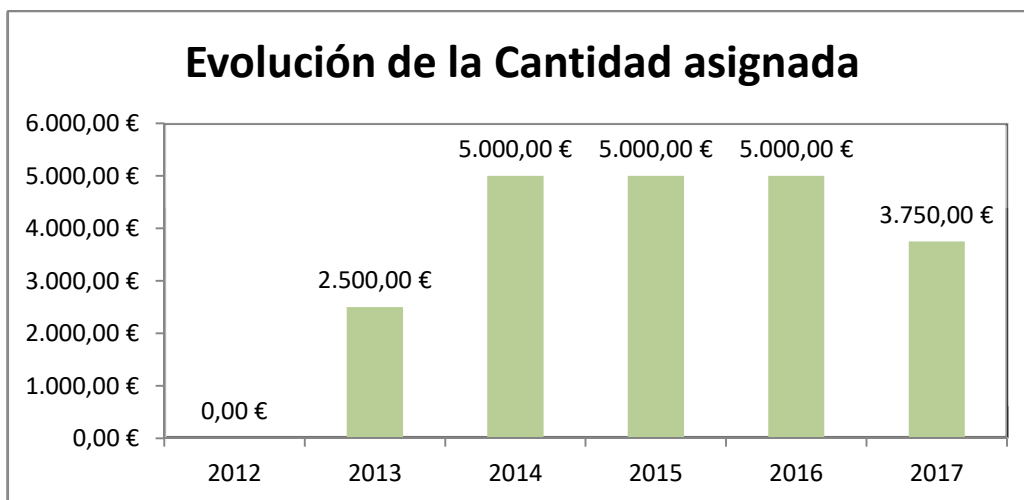
A continuación en el siguiente cuadro, se refleja la distribución de los componentes según género masculino y femenino



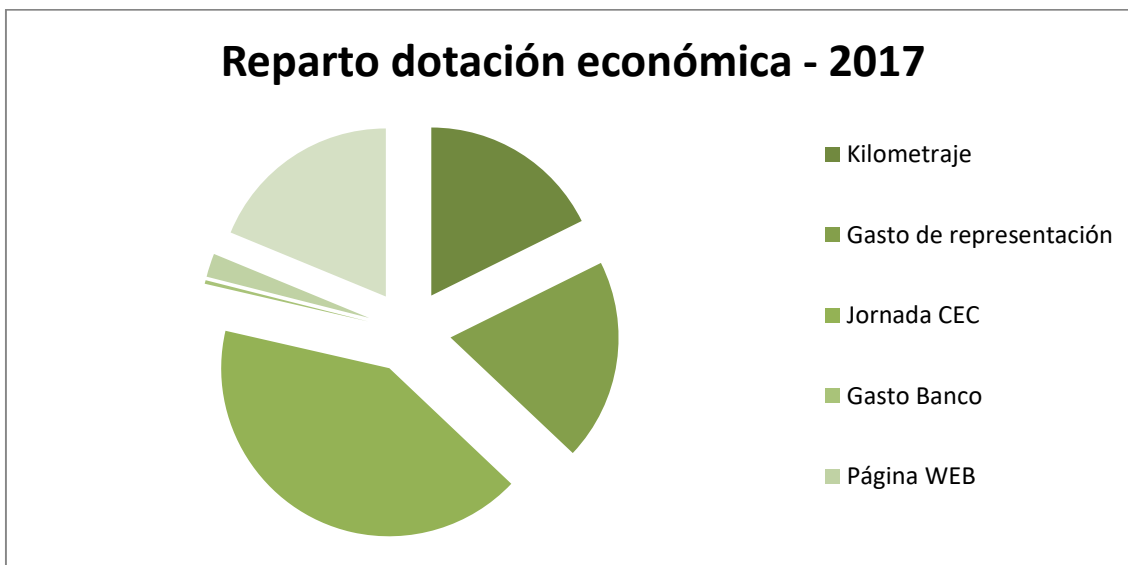
El siguiente cuadro, hace referencia al número de órganos de representación, actuaciones realizadas y funciones del CEC durante el año 2017.



El siguiente gráfico refleja las cantidades asignadas y su evolución, por parte de la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales para el funcionamiento del CEC.

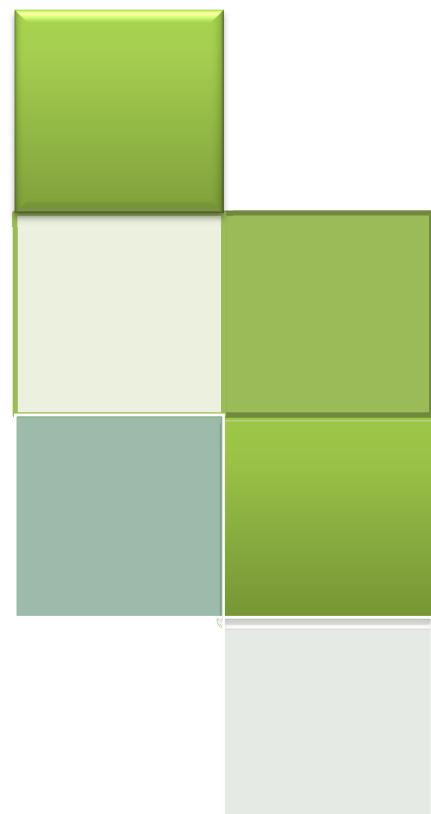


Y por último, en el cuadro siguiente observaremos el reparto del gasto realizado por el CEC en el año 2017, gasto que asciende a un total de 3.495,81 €.



MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2017

**CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN
AL CONSUMIDOR**



Consortio Extremeño de Información al Consumidor

Cada vez más a mano

Quiénes somos

Con la puesta en funcionamiento del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en el año 2006, arranca una nueva apuesta por parte del Instituto de Consumo de Extremadura y las Mancomunidades de Municipios por acercar a la población extremeña los servicios y recursos que la administración presta en materia de consumo. Hemos crecido paulatinamente con la incorporación de nuevas mancomunidades y la puesta en marcha de nuevas oficinas de consumo denominadas Centros Mancomunados de Consumo, y que se encuentran repartidas por nuestra geografía extremeña. De tal manera que, en la actualidad, se encuentran adheridas las siguientes Mancomunidades: Sierra Suroeste, Valle del Alagón, La Serena-Vegas Altas, Tajo-Salor, Vegas Bajas, Campiña Sur, Villuercas-Ibores-Jara, La Vera, Tentudía, Municipios Zona Centro I, Municipios Gadiana, Tierra de Barros, Tierra de Barros-Río Matachel, Trujillo, Sierra de Montánchez, Municipios Centro y Olivenza, lo que supone la atención directa a una población potencial de 536.064 habitantes en un total de 218 municipios de nuestra región.

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

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

Cada Mancomunidad adherida al Consorcio tiene establecido un calendario de rutas y horarios de atención al público en todos los municipios que conforman las mancomunidades y fijados de antemano con la colaboración de sus respectivos alcaldes y según las necesidades de cada localidad, diríjase a la sede de su mancomunidad para informarse al respecto.

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, realiza cada año su propia Memoria de Actividades que se puede consultar en su página web <http://www.masamano.com>



Planificación Anual para el año 2017

<i>ENERO</i>	<i>FEBRERO</i>	<i>MARZO</i>	<i>ABRIL</i>	<i>MAYO</i>	<i>JUNIO</i>
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
AECOSAN. CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR. Finalización II Concurso de cortos "Jóvenes y Consumo".	SERVICIOS A DOMICILIO. SEGURIDAD DE DISFRACES.	CONMEMORACIÓN DEL DM DCHOS CONSUMIDORES. 10º ANIVERSARIO CONSORCIO.	ADHESIÓN ARBITRAJE DE CONSUMO Y SOLICITUD DE HOJAS DE RECLAMACIONES.	COMPRAVENTA DE VEHÍCULOS DE SEGUNDA MANO: PUBLICIDAD, INFORMACIÓN, CONTRATACIÓN Y GARANTÍA.	DCHOS. DE LOS PASAJEROS POR TIERRA, MAR Y AIRE.
GERENCIA	VEGAS BAJAS	V-I-J	GERENCIA	VALLE DEL ALAGÓN	LA VERA
<i>JULIO</i>	<i>AGOSTO</i>	<i>SEPTIEMBRE</i>	<i>OCTUBRE</i>	<i>NOVIEMBRE</i>	<i>DICIEMBRE</i>
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL PARA EL BAÑO.		OBSRVATORIO DE INTERNET. PLATAFORMA ON LINE DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. VUELTA AL COLE Y LIBROS DE TEXTO.	CONMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES. 7ª Edición de Jornadas de Mayores.	ETIQUETADO DE JUEGOS Y JUGUETES.	6º EDICIÓN CONCURSO DE MOTIVO NAVIDEÑO DE MATERIAL DE DESECHO.
TAJO SALOR	TENTUDÍA	GUADIANA	SERENA - VEGAS ALTAS	GERENCIA	S. SUROESTE



Resumen informe actuaciones 2017

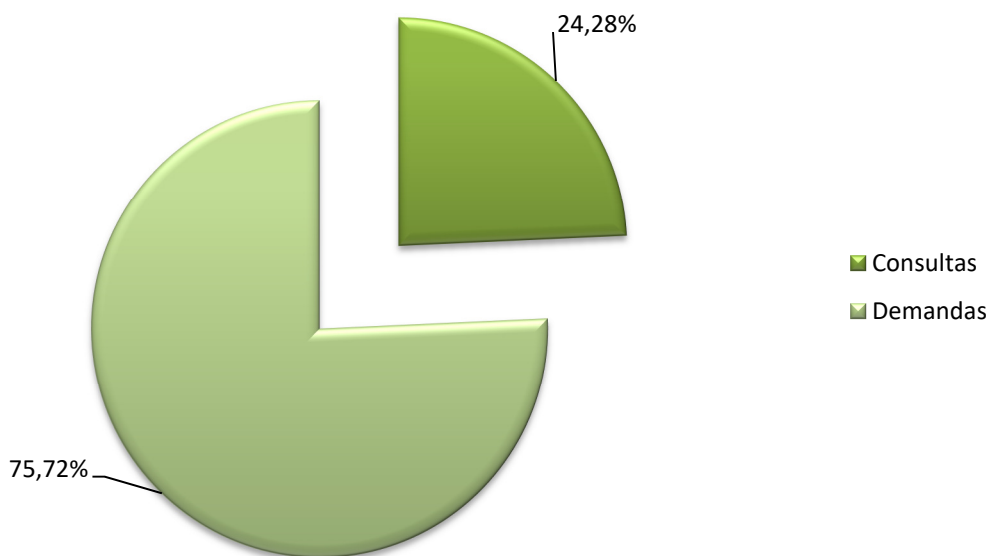
Distribución de la temática de las *consultas y demandas* atendidas en el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en cada una de sus oficinas, durante el año 2017:

ACTIVIDADES	Consultas	Demandas	TOTAL
Actividades recreativas	5	19	24
Agencias de viaje	15	58	73
Alimentación	8	5	13
Bazares	2	13	15
Comercio Electrónico	79	50	129
Construcción/reparación de viviendas	99	228	327
Electrodomésticos, SAT	25	77	102
Energía	86	655	741
Enseñanza	9	10	19
Grandes Superficies	6	67	73
Hostelería	22	19	41
Informática	2	9	11
Joyería, Relojería	3	7	10
Muebles	18	36	54
Otro comercio por menor	18	32	50
Otros	134	150	284
Publicidad	1	1	2
Seguros	72	167	239
Servicios bancarios	280	823	1103
Telefonía	185	1155	1340
Textil, Calzado	16	35	51
Tintorerías	1	7	8
Transportes	26	58	84
Venta domiciliaria	5	36	41
Venta / reparación de automóviles	97	107	204
Vivienda, inmobiliaria	37	8	45
TOTAL	1251	3832	5083

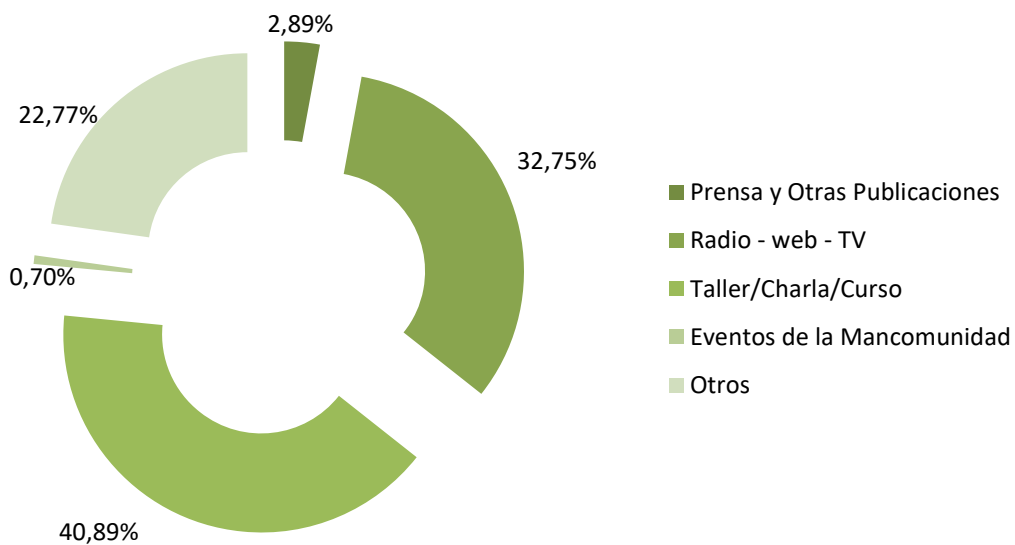
Distribución de la temática de las actuaciones formativas e informativas atendidas, en el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en cada una de sus oficinas, durante el año 2017:

TEMÁTICA	ACTUACIONES
Sociedad de la información	56
Educación para la salud	66
Viajes y vacaciones	4
Consumo responsable y medio ambiente	147
Seguros y fondos de pensiones	1
Vivienda	2
Automoción	3
Suministro de electricidad y gas	14
Compraventa	12
Protección de datos personales	7
Arbitraje de consumo	3
Concurso de cortos no es un corto, no me corto	5
Plan de consumo de fruta en las escuelas	11
Subastas por internet y firma electrónica	2
Etiquetado de alimentos	19
Educación financiera	4
Defensa de los derechos de los consumidores	68
Estudio compra y consumo de juguetes en Extremadura	11
Seguridad de juegos y juguetes y videojuegos	6
AECOSAN y CEE	9
Rebajas	20
Clausulas suelo. Hipotecas	40
Servicios a domicilio	14
Seguridad en disfraces de carnaval	16
Arbitraje de consumo y hojas de reclamaciones	51
Derechos: Pasajeros tierra, mar y aire	20
Juguetes acuáticos	10
Observatorio de internet y plataforma ODR.	18
VII Jornadas personas mayores	46
VI Concurso de belenes de material de desecho	35
Seguridad de juegos y juguetes	7
Campaña de publicidad del consorcio	12
SAT y reparaciones a domicilio	3
General	22
Noticario de consumo	326
Publicidad, ofertas y promociones	32
Seguridad de productos	14
Banca y servicios financieros	6
TOTAL	1142

GENERAL - Consultas/Demandas 2017



GENERAL - Formación/Información 2017

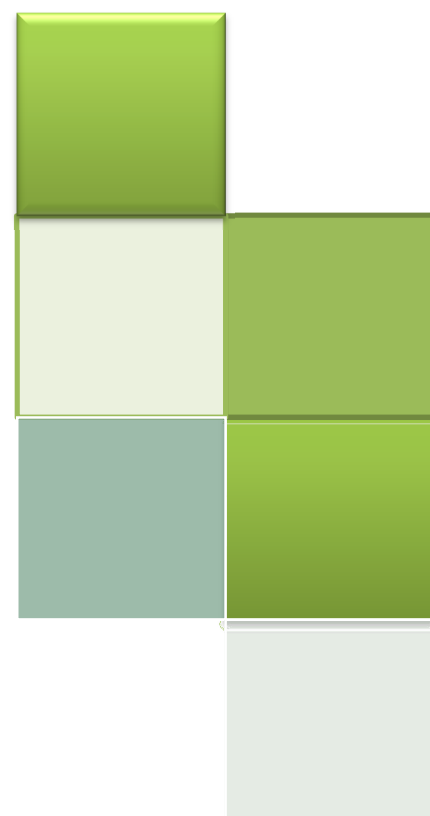


Planificación Anual para el año 2018

<i>ENERO</i>	<i>FEBRERO</i>	<i>MARZO</i>	<i>ABRIL</i>	<i>MAYO</i>	<i>JUNIO</i>
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
COMPRAS POR INTERNET.	RECLAMACIONES: TELECOMUNICACIONES.	CONMEMORACIÓN DEL DÍA DE LOS CONSUMIDORES.	SERVICIO DE REPARACIONES URGENTES A DOMICILIO.	CENTROS PRIVADOS QUE IMPARTEN ENSEÑANZAS NO REGLADAS.	RECLAMACIONES: SERVICIOS BANCARIOS.
GERENCIA	SERENA - VEGAS ALTAS	VEGAS BAJAS	GERENCIA	GUADIANA	S. SUROESTE
<i>JULIO</i>	<i>AGOSTO</i>	<i>SEPTIEMBRE</i>	<i>OCTUBRE</i>	<i>NOVIEMBRE</i>	<i>DICIEMBRE</i>
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS QUE CONLLEVAN LA RETENCIÓN EN TARJETAS DE CRÉDITO A MODO DE FIANZA O GARANTÍA.		RECLAMACIONES: COMPAÑÍAS DE SEGUROS.	CONMEMORACIÓN DEL DÍA DE LAS PERSONAS MAYORES. 8ª Edición de Jornadas de Mayores.	AHORRA ENERGÉTICO EN EL HOGAR.	7ª EDICIÓN CONCURSO DE MOTIVO NAVIDEÑO DE MATERIAL DE DESECHO.
VALLE DEL ALAGÓN	V-I-J TENTUDÍA	GERENCIA	LA VERA	GERENCIA	TAJO SALOR

MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2017

ENTORNO WEB Y REDES SOCIALES



Entorno web y redes sociales

Una página web es un documento electrónico adaptado para la World Wide Web que generalmente forma parte de un sitio web.

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

Web Institucional

<https://saludextremadura.ses.es/incoex>

La finalidad de la Página Web del INCOEX, como cualquier otra página web, es difundir las actividades propias del Instituto entre los consumidores/usuarios, por ello lo más importante es llegar al mayor número posible de personas. Esto se puede medir a través de las visitas que recibe el sitio web.

En el año 2017 la web institucional del INCOEX ha cambiado su URL y, a un diseño más actual y dinámico concordando con los colores institucionales del Manual de Identidad Corporativa y para seguir el estilo de otros portales incluidos en “Saludextremadura” perteneciente al Servicio Extremeño de Salud (SES). A su vez, los apartados se adaptaron a las necesidades reales de los usuarios del portal de información del Instituto de Consumo de Extremadura.

Uno de estos apartados, quizás el que más uso se pueda hacer de la web del INCOEX, es el de *Noticias*. Esta sección está dividida en sub-apartados anuales que recogen las noticias publicadas por el Instituto de Consumo de Extremadura en dicho periodo de tiempo. Así, en 2017 el INCOEX publicó en su web un total de 58 noticias, específicamente destinadas a la información, protección y defensa de los consumidores.

El aspecto de la nueva web del Instituto de Consumo de Extremadura se ve de la siguiente forma:



Redes sociales

En las redes sociales también el Consumo es responsabilidad de todos.

El Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX) se unió a estas redes sociales con el fin de abrir sus puertas al mayor número de ciudadanos posibles y poder acercar sus servicios de una forma más interactiva y eficaz.

<https://www.facebook.com/>

En la actualidad, el INCOEX cuenta con más de 3900 seguidores en Facebook. En esta red, se publican todas las noticias referentes a consumo, tanto del propio INCOEX como del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor o aquellas que llegan de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y nutrición (AECOSAN). Además de todos los actos y eventos (Concurso de Fotografía, Día Mundial del Consumidor, Jornadas de Mayores...) que se organizan desde aquí.

Estadísticas en facebook. En la sección Publicaciones de las estadísticas, puedes consultar información sobre las publicaciones de la página:

- El número de personas a las que llegaste.
- Clics en la publicación.
- Me gusta, comentarios y veces que se comparte el contenido.
- Total de reproducciones del video y detalles del comportamiento de la reproducción.

22/12/2017 11:44	 FELICES FIESTAS y FELIZ AÑO 2018			142		0 6	
20/12/2017 9:26	 MAÑANA 21 DE DICIEMBRE SE ENT			198		4 2	
20/12/2017 9:00	 LABORATORIO DE CONSUMO: Peligr			228		5 2	
18/12/2017 7:45	 Protege tus datos en Internet El proy			201		0 2	
18/12/2017 7:43	 La Agencia Española de Consumo,			138		0 1	
18/12/2017 7:41	 Jornada de protección de los menor			146		0 1	
18/12/2017 7:41	 Jornada: Los Consumidores, protag			146		1 1	
15/12/2017 11:26	 Nueva alerta del INCOEX - "PUZZLE			203		3 1	
15/12/2017 11:23	 Nueva alerta del INCOEX - "DINOSAUR			226		5 1	
15/12/2017 9:42	 En el Laboratorio del Instituto de Con			246		1 1	
15/12/2017 9:08	 Tres de cada cuatro contadores de la			174		0 2	
15/12/2017 9:07	 Más de la mitad de los hogares con m			146		2 1	
13/12/2017 9:46	 COMPRA DE PRODUCTOS SEGUROS			328		9 2	

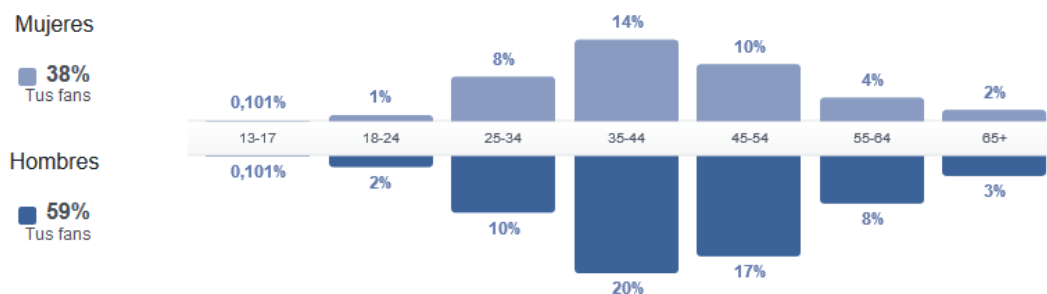
- Promedio de participación, según la publicación sea foto, video, enlace, estado...



- Número de "me gusta" en cada publicación...



- Personas a la que le gusta la página, diferenciando el género y rango de edades. De esta forma podemos distinguir a quién interesa más un tema que otro y poder incidir con campañas, noticias...



<https://twitter.com/incoex>

En cuanto a Twitter, el INCOEX utiliza su perfil en esta red, más como un medio de comunicación, donde se comparten hechos y noticias más centrados en el aspecto profesional, ya que Twitter es una red social basada en la promoción de los contenidos a través de su difusión y viralidad ilimitada.

Es por eso que utilizamos desde el INCOEX esta red para dar difusión a nuestras noticias y compartir las noticias de otros perfiles enfocados en materia de consumo.



El INCOEX, utiliza esta red para promocionar su actividad en materia de consumo, y que así puedan aumentar las visitas a su página web institucional.

Además, utiliza herramientas con el fin de crear campañas, determinando el tipo de público por características o por actividad, que en nuestro caso es cualquier tema relacionado con consumo (consumidor final, profesionales de consumo, formación, información, consultas, noticias...).

El INCOEX utiliza además Twitter Analytics, una herramienta que ofrece estadísticas sobre los tuits publicados, incluyendo cuántas personas ven o interactúan con cada mensaje. A su vez, esta herramienta muestra toda la información recogida de forma histórica, por lo que nos permite conocer las tendencias a lo largo del tiempo.

Así, se pueden obtener, por ejemplo, los siguientes datos con respecto al uso, por parte de los usuarios del perfil del Instituto de Consumo de Extremadura en esta red social.

Intereses

Nombre de interés	% de la audiencia
Noticias sobre películas e información general	81 %
Negocios y noticias	68 %
Política y eventos de actualidad	67 %
Comedia (Películas y televisión)	65 %
Noticias sobre música e información general	54 %
Tecnología	53 %
Noticias sobre negocios e información general	48 %
Música	48 %
Gobierno	44 %
Política	40 %

País

Nombre de país	% de la audiencia
España	92 %
Estonia	2 %
Estados Unidos	2 %
México	2 %
Bélgica	< 1 %
Portugal	< 1 %



Región

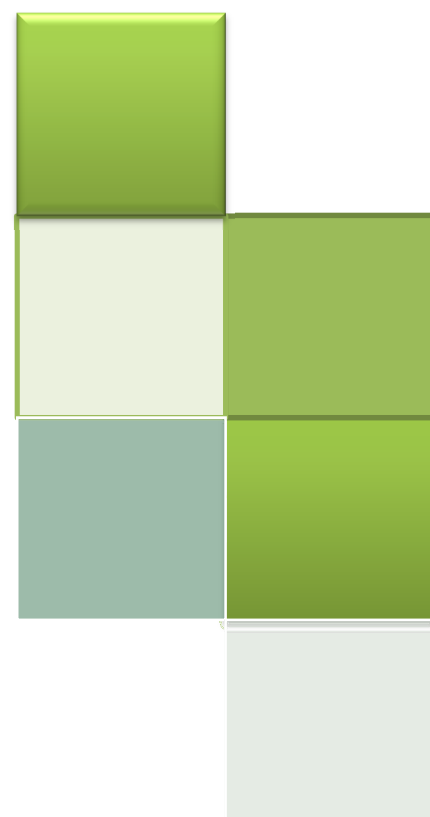
Estado o región	% de la audiencia
Extremadura	49 %
Badajoz	33 %
Cáceres	15 %
Comunidad de Madrid	8 %
Andalucía	7 %
Barcelona	5 %
Cataluña	5 %
California	2 %
Córdoba	< 1 %
Araba	< 1 %

Género

Estado o región	% de la audiencia
Hombre	68 %
Mujer	32 %

MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2017

INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA
**Día Mundial para la defensa de los derechos
de los consumidores.**



El Instituto de Consumo de Extremadura celebra con éxito las jornadas sobre el Día Mundial para la Defensa de los Derechos de los Consumidores.

"La protección de los consumidores y usuarios frente a las cláusulas abusivas en contratos - Cláusula suelo"

El día 15 de marzo de 2017 y bajo el título *"La protección de los consumidores y usuarios frente a las cláusulas abusivas en contratos - Cláusula suelo"*, el Instituto de Consumo de Extremadura, celebró en el Aula Magna de la Facultad de Derecho en Cáceres con aforo completo, unas jornadas en conmemoración del Día Mundial para la Defensa de los Derechos de los Consumidores.

El presidente de la Junta de Extremadura, Guillermo Fernández Vara, defendió en la inauguración de estas jornadas la labor de mediación y arbitraje como solución extrajudicial a los conflictos.

"Somos personas, ciudadanos y consumidores", manifestó Fernández Vara, quien señaló que esta última faceta se ha acrecentado desde que apareció el teléfono móvil e internet, por lo que ha abogado por conceder al ámbito del consumo la importancia y trascendencia que merece. Recordó la normativa existente en la comunidad que regula todo lo que tiene que ver con el consumo y afirmó que es un firme defensor de la mediación y del arbitraje como solución extrajudicial de los conflictos.

El acto también contó con la presencia de la secretaria general de Arquitectura, Vivienda y Políticas de Consumo, María Isabel Moreno Duque; y la gerente del Instituto de Consumo de Extremadura, Leonor Martínez-Pereda.

Además, estuvieron presentes, autoridades provenientes de Asociaciones de Consumidores, Banco de España, Colegios de Abogados de Extremadura y Universidad de Extremadura, y en sus ponencias trataron temas referentes a la comercialización de préstamos hipotecarios, intervención notarial, cláusulas abusivas en contratos, de acuerdo al hecho que supone la protección de los consumidores y usuarios frente a las cláusulas abusivas en los contratos, más concretamente sobre las *Cláusulas suelo*, tras la sentencia del pasado 21 de diciembre de 2016, que daba a conocer el fallo del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en el asunto sobre la retroactividad de los efectos restitutorios de la declaración de nulidad de las cláusulas suelo.

En estas jornadas se tuvo en consideración, que uno de los problemas que tiene España en la actualidad es que se está judicializando la vida pública, por lo que ha defendido el acuerdo y el consenso para encontrar soluciones a los problemas que se plantean. Así, se ha hecho hincapié en la problemática que afecta a la vivienda y que la Junta de Extremadura ha realizado esta legislatura un esfuerzo especial para dotar a la administración de instrumentos de intermediación que permita solucionar conflictos.

Durante el acto se destacó que también las instituciones europeas velan por la defensa de los derechos de los consumidores y se mostró a Europa como un espacio para crecer y adquirir una dimensión mucho más democrática y transparente.

Este acto fue clausurado por el Consejero de Sanidad y Políticas Sociales D. José María Vergeles Blanca.

GALERIA DE IMÁGENES:

DÍA MUNDIAL PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

15

MARZO

2017

La protección de los consumidores y usuarios frente a las cláusulas abusivas en los contratos CLÁUSULA SUELO

"Transparencia en la comercialización de préstamos hipotecarios"
D. FERNANDO TEJADA DE LA FUENTE, Director del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

"Evolución de las reclamaciones sobre cláusulas hipotecarias abusivas en España"
D. JOSÉ ANTONIO PAJUELO CASADO, Coordinador Jurídico del Servicio de Protección a las Familias en Riesgo de Ejecución Inmobiliaria del Instituto de Consumo de Extremadura.

"La acción judicial colectiva como garantía de defensa de los derechos de los consumidores. Macrodemanda de ADICAE"
D. ADRIÁN REBOLLO REDONDO, Coordinador Jurídico de ADICAE y Director de la Macrodemanda de Cláusula Suelo.

"Intervención notarial en las cláusulas suelo"
D. FRANCISCO DE ASÍS JIMÉNEZ VELASCO, Notario de Plasencia y Censor 2º de la Junta Directiva del Colegio Notarial de Extremadura.

"Eficacia e ineficacia de la cláusula suelo"
D. MARGARITA FERNÁNDEZ ARROYO, Presidenta de la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura y Profesora Titular de Derecho Civil de la Universidad de Extremadura.

MESA REDONDA. "Agentes que intervienen en la defensa de los consumidores en la cláusula suelo"

PARTICIPAN:
Unión de Consumidores de Extremadura (UCE). D. Roberto Serrano Reyes.
Asociación para la Defensa de los Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Extremadura (ADICAE). D. Diego Escudero Sánchez.
Federación Extremeña de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (FEACCU). D. Antonio Rubio Muriel.
Asociación de Consumidores y Usuarios de Extremadura (ACUEX). D. Alejandro Duarte Ruiz.
Sr. Decano del Colegio de Abogados de Cáceres. D. Carmelo Cascón Merino.
Sra. Secretaria General de Arquitectura, Vivienda y Políticas de Consumo (representante de la Administración). Dña. Mª Isabel Moreno Duque.

Aula Magna - Facultad de Derecho

CÁCERES

DÍA MUNDIAL PARA LA DEFENSA DE LOS
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES













2017

INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA

MEMORIA DE ACTIVIDADES

