

INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA

Memoria de Actividades. Año 2018

CONTROL DE MERCADO

SECCION DE INFORMACIÓN, FORMACION Y EDUCACION

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

LABORATORIO DE CONTROLDE CALIDAD DE CONSUMO

CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

ÁREA DE NORMATIVA

ENTORNO WEB Y REDES SOCIALES



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
Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.....	42
Entorno Web y Redes Sociales.....	49



PRESUPUESTOS DEL INCOEX



Presupuestos 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	1.908.485,00 €	-129.294,12 €	1.779.190,88 €
CAP. II: Gastos corrientes de bienes y servicios	323.005,00 €	66.400,00 €	389.405,00 €
CAP. IV: Transferencias corrientes	1.434.402,00 €	- 10.823,42 €	1.423.578,58 €
CAP. VI: inversiones reales	1.075.041,00 €	-92.337,31	982.703,69 €
CAP. VI: inversiones reales	- €	51.550,00 €	51.550,00 €
TOTAL PRESUPUESTO INCOEX	4.740.933,00 €	- 114.504,85 €	4.626.428,15 €

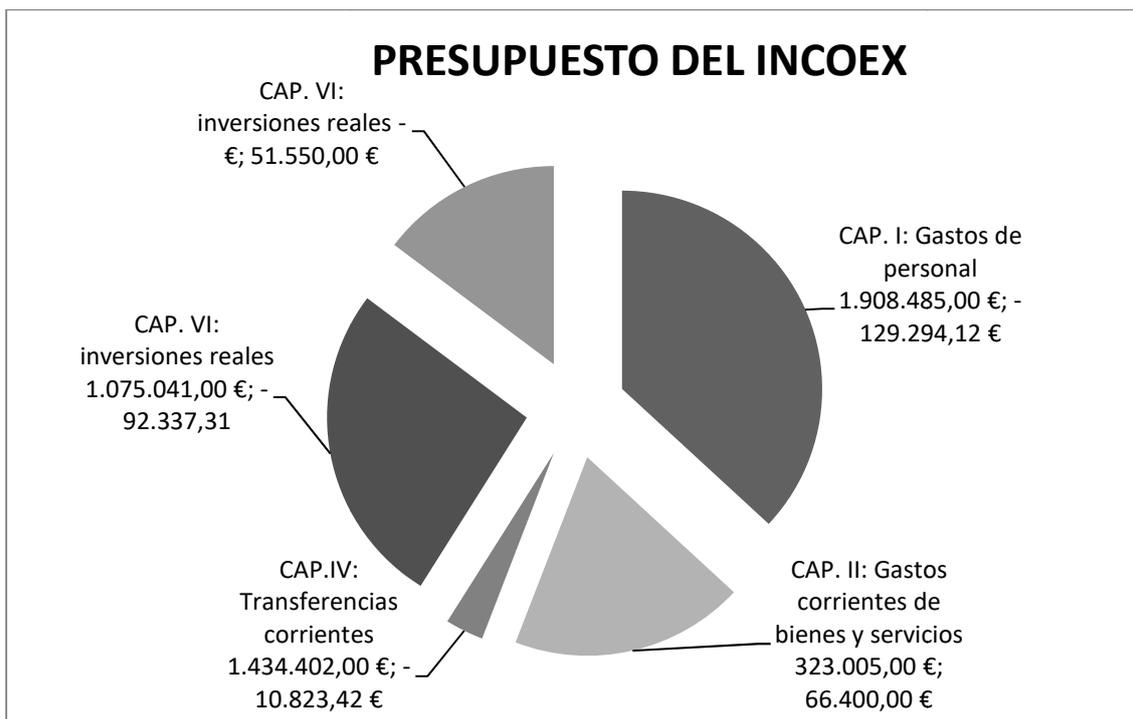


Fig. 1- Distribución del presupuesto por capítulos.

PROYECTOS		IMPORTE
Ayudas a la investigación		12.941,64 €
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	71.506,58 €
	Asociación de Usuarios y Bancos, Cajas y Seguros de Extremadura - ADICAE	16.950,00 €
	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		957.441,00 €
Inversiones asociadas al funcionamiento operativo de los servicios		37.189,35 €
Fomento de Actividades de la Junta Arbitral de Consumo		10.192,98 €
Actuaciones de Intermediación bancaria		230.740,84 €
TOTAL		1.482.719,39 €

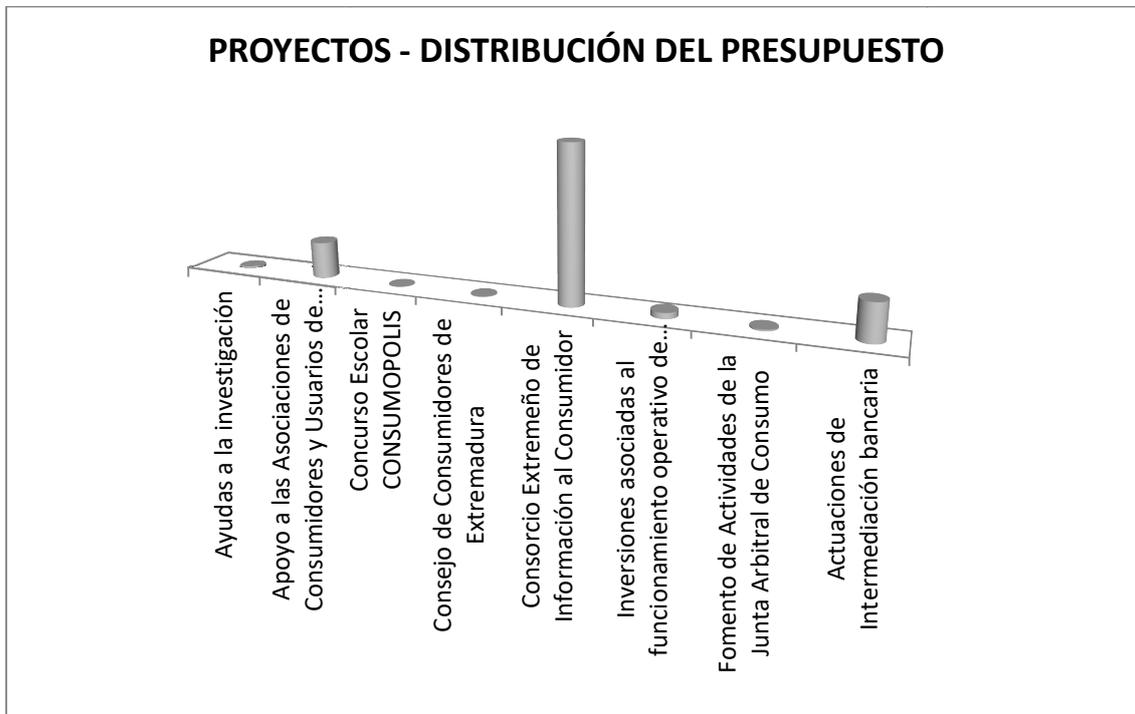


Fig. 2- Distribución del presupuesto por proyectos.

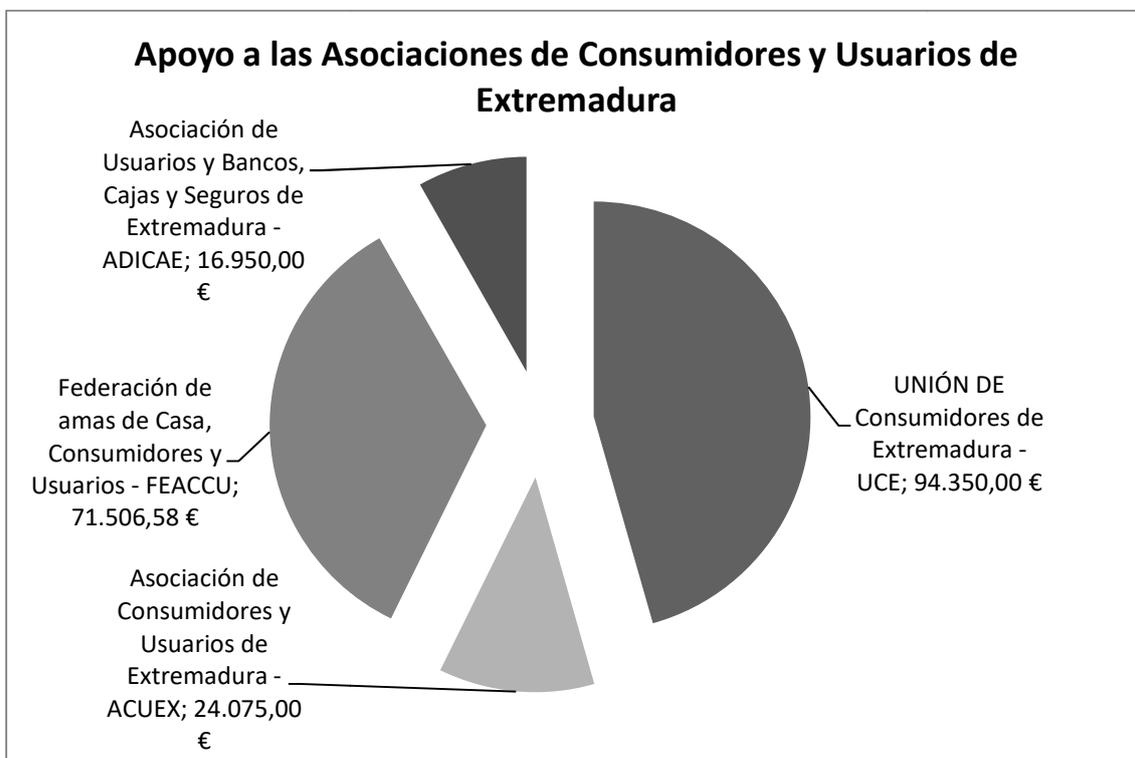


Fig. 3- Distribución del presupuesto por Asociaciones de Consumidores.



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.



El 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 limitarle 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:



1. Actuaciones de localización y retirada del mercado de productos peligrosos incluidos en red de alerta.

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.

Resumen de Campañas y de Actuaciones inspectoras realizadas durante el año 2018. **ANEXOS 1 y 2**

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 y ante situaciones de riesgo para la salud y seguridad de las personas consumidoras 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 10 de la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura, *“podrá adoptar las medidas que resulten necesarias y proporcionadas para la desaparición del riesgo, incluida la intervención directa sobre las cosas y la compulsión directa sobre las personas”*.

Resumen de la Red de alertas durante el año 2018. **ANEXO 3**

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 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras 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 infracciones en materia de consumo, incluso aquellas que afecten a empresas que operen en sectores con regulación específica, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otra índole en que pueda incurrirse.

Las infracciones y sanciones administrativas en materia de defensa de los consumidores se encuentran reguladas, principalmente, en el Título III de la Ley 6/2019 y en el Título IV del Real Decreto Legislativo 1/2007.

Por otro lado, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 56 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el personal inspector puede adoptar las medidas provisionales establecidas por dicha ley por razones de urgencia y extendiendo un acta de inspección motivada. Entre las medidas que motivadamente podrán acordarse, con el fin de proteger los derechos de las personas consumidoras y en supuestos de riesgos para la seguridad y la salud, figurarán las de publicidad de las que se adopten para la salvaguarda de dichos derechos, especialmente los que pudieran afectar a una pluralidad indeterminada de personas o a colectivos de protección especial enumerados en el artículo 5 de esta ley..



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, alguna o algunas de las siguientes medidas:

- a) Exigir al infractor la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original y, si procede, la indemnización por daños y perjuicios probados causados a la persona consumidora, que deben ser determinados por el órgano competente para imponer la sanción.
- b) La exigencia al infractor de la obligación de restituir la cantidad percibida indebidamente, en los casos de aplicación de precios superiores a los autorizados, comunicados, presupuestados o anunciados.
- c) El decomiso y, en su caso destrucción, de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para la persona consumidora.
- d) En el caso de infracciones calificadas como muy graves, cierre de la empresa, establecimiento o industria infractores, o el cese de su actividad, por un periodo máximo de cinco años.
- e) En el caso de infracciones en materia de publicidad, la exigencia al infractor de que publique un comunicado de rectificación en las mismas condiciones o en condiciones similares a las especificadas en la resolución sancionadora.

Finalmente, el órgano competente para imponer la sanción, cuando lo considere conveniente para asegurar la salud, seguridad e intereses económicos y sociales de las personas consumidoras o su derecho a la información y a la transparencia de la actuación administrativa, darán difusión a las resoluciones sancionadoras ejecutivas, que hayan sido impuestas en el plazo de tres años, con el contenido y por los medios que se consideren apropiados para conseguir la finalidad perseguida. Esta difusión no tendrá carácter sancionador, y procederá especialmente cuando, por la actitud de la persona responsable u otras razones, haya motivos para pensar que subsisten los peligros para las personas consumidoras.

Resumen de expedientes resueltos en ejercicio de esta potestad sancionadora durante el año 2018. **ANEXO 4**

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. En este ámbito, 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 la 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 y al amparo del artículo 38 de la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura, en cuanto que regula el fomento de los sistemas voluntarios de resolución de conflictos por parte de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, 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, denuncias y consultas presentadas por los consumidores y usuarios en relación con aquellos servicios o establecimientos que vulneran los derechos e intereses contemplados en la legislación vigente.

Resumen de actuaciones llevadas a cabo para la resolución de conflictos de consumo durante el año 2018. **ANEXO 5**



ANEXO 1

Campañas generales y específicas nacionales.

CAMPAÑAS GENERALES

TITULO: Campaña General Alimentos: Comprobación del tamaño de la letra para informar sobre los datos obligatorios del etiquetado y verificación de si el incumplimiento induce a error al consumidor.

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 4

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 4 (100%)

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

TITULO: Campaña General Alimentos: Comprobación del tamaño de la letra para informar sobre los datos obligatorios del etiquetado y verificación de si el incumplimiento induce a error al consumidor

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 26

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 26 (100%)

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

TITULO: Campaña General productos industriales: Comprobación de la declaración del consumo de combustible y de las emisiones de CO2 en la publicidad de vehículos nuevos

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 25

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 19 (76%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 6 (24%)

CAMPAÑAS ESPECÍFICAS:

ALIMENTOS

TITULO: Aceite de oliva, con especial atención al aceite de oliva virgen y virgen extra: Etiquetado y análisis de la categoría comercial

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 22

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 16 (72,7%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 6 (27,3%)

TITULO: Alimentos sin lactosa, sin azúcar, "sin sal o bajo contenido en sal", sin conservantes, ni colorantes, etc.

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 21

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 20 (95,2%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 1 (4,8%)



TITULO: Conservas de pescado en aceite de oliva: etiquetado, composición e identificación de especie en las conservas de sardina y semiconservas de anchoas.

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 20

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 16 (80%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 4 (20%)

TITULO: Embutidos crudo curados, incluidos los ahumados o con sabor ahumado.

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 22

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 20 (90,9%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 2 (9,1%)

PRODUCTOS INDUSTRIALES

TITULO: Broches para chupetes

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 20

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 20 (100%)

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

TITULO: Mobiliario: escaleras, asientos y mesas plegables: etiquetado y seguridad.

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 22

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 15 (68,2%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 7 (31,8%)

TITULO: Menaje de hogar, con especial atención a las sartenes y artículos destinados a niños, como cantimploras, platos y vajillas infantiles: etiquetado y migración de componentes en alimentos

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 20

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 19 (95%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 1 (5%)

TITULO: Prendas textiles de bajo coste: etiquetado y composición

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 23

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 20 (87%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 3 (13%)

TITULO: Secadores de pelo

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 20

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 18 (90%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 2 (10%)



SERVICIOS

TITULO: Centros privados que imparten enseñanzas no regladas: publicidad, información y contratación

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 20

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 20 (100%)

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

TITULO: Estaciones de servicio de lavado de vehículos. Comprobación de la veracidad de lo anunciado (duración del ciclo de lavado, inflado, aspirado, etc.)

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 23

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 7 (30,4%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 16 (69.6%)

TITULO: Compras por internet: información, contratación, derecho de desistimiento, garantías e información sobre precios

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 17

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 1 (5,9%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 16 (94,1%)

TITULO: Gasolineras y estaciones de servicio

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 25

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 20 (80%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 5 (20%)

TITULO: Servicios de reparación urgente a domicilio

Nº Y TIPO DE MUESTRAS: 20

Nº DE MUESTRAS CORRECTAS Y %: 15 (75%)

Nº DE MUESTRAS INCORRECTAS Y %: 5 (25%)



ANEXO 2

ACTUACIONES INSPECTORAS 2018

SECTORES	TOTAL ACTUACIONES	ACTUACIONES POSITIVAS (Sí existe infracción)
Actividades recreativas	21	12
Grandes Superficies	466	82
Hostelería	52	39
Informática	15	6
Muebles	62	20
Otro comercio por menor	369	182
Otros	271	48
Seguros	5	3
Servicios bancarios	2	2
Agencias de viaje	3	1
Telefonía	102	37
Textil, Calzado	183	26
Tintorerías	19	8
Transportes	35	21
Venta domiciliaria	19	14
Venta, repar. Automóviles	208	56
Vivienda, inmobiliaria	6	2
Alimentación	340	52
Bazares	663	94
Comercio Electrónico	18	10
Constr.reparc.viviendas	124	34
Electrodomésticos, SAT	113	26
Energía	8	2
Enseñanza	28	4
TOTAL	3136	781



ANEXO 3

**ALERTAS DE JUGUETES NOTIFICADAS POR LA COMUNIDAD AUTONOMA DE
EXTREMADURA EN EL AÑO 2018**

Identificación	Nombre	Categoría	Fecha Publicación
302/2018	BAÑADOR CULETIN NIÑA, marca BONPUN, ref. 3221, talla 01, color 8 verde	Vestimenta infantil	05/09/2018 10:45:50
299/2018	BAÑADOR NIÑO, marca FEI, modelo Y075, talla 5-6	Vestimenta infantil	04/09/2018 16:38:24
298/2018	BAÑADOR GROSEILLE NIÑO, marca W&W, modelo W283 Talla 8	Vestimenta infantil	04/09/2018 16:30:03
NC-64/2018	SECADOR DE PELO DE VIAJE, marca ORBIT, modelo INDIGO 1	Pequeños electrodomésticos	28/08/2018 13:02:52
295/2018	SECADOR DE PELO DE VIAJE, marca LIM HAIR, modelo TR1.0	Pequeños electrodomésticos	29/08/2018 13:16:36
NC-60/2018	TABURETE DE ALUMINIO 3 PELDAÑOS, marca ALTIPEA, lote LOTE 01/18	Bricolaje y Herramientas	08/08/2018 14:09:49
277/2018	TABURETE DE PELDAÑOS, marca VICRIS, referencia: 272, lote: 040118	Bricolaje y Herramientas	07/08/2018 0:00:00
276/2018	CARRITO DE PASEO, marca RAMA TRITON, referencia 27907	Juguetes	03/08/2018 13:22:11
275/2018	BLISTER DE COCINA, marca AMATOYS, referencia TS38864818-17	Juguetes	03/08/2018 8:56:55
162/2018	SET CARRITO COCINA, marca COLORBABY/ DINNER, ref. 44.399, lote 1702824	Juguetes	11/05/2018 13:33:46
112/2018	MUÑECO BEBE, marca RAMA TRITTON, ref. 19834	Juguetes	23/03/2018 15:09:09
30/2018	PETO DE BEBÉ, marca BABIDU, ref. 30.409	Vestimenta infantil	29/01/2018 14:22:47

ANEXO 4
EXPEDIENTES SANCIONADORES RESUELTOS 2018

SECTORES	TOTAL
Actividades recreativas	7
Grandes Superficies	13
Hostelería	12
Informática	1
Joyería, Relojería	1
Muebles	1
Otro comercio por menor	60
Otros	24
Seguros	3
Servicios bancarios	3
Telefonía	48
Textil, Calzado	18
Tintorerías	1
Transportes	3
Venta domiciliaria	19
Venta, repar. Automóviles	8
Vivienda, inmobiliaria	1
Alimentación	14
Bazares	15
Comercio Electrónico	1
Constr.reparc.viviendas	1
Electrodomésticos, SAT	5
Energía	3
TOTAL	262

ANEXO 5
ACTUACIONES PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO 2018

SECTORES	TOTAL
Actividades recreativas	75
Grandes Superficies	317
Hostelería	183
Informática	28
Joyería, Relojería	8
Muebles	92
Otro comercio por menor	122
Otros	271
Seguros	22
Servicios bancarios	44
Agencias de viaje	39
Telefonía	752
Textil, Calzado	119
Tintorerías	30
Transportes	136
Venta domiciliaria	30
Venta, repar. Automóviles	225
Vivienda, inmobiliaria	20
Alimentación	32
Bazares	83
Comercio Electrónico	30
Constr.reparc.viviendas	91
Electrodomésticos, SAT	153
Energía	137
Enseñanza	13
TOTAL	3052



LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD DE CONSUMO



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 2018 es el siguiente:

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 2018 los siguientes ensayos sobre un total de 81 muestras recibidas:

Apartados 4 y 7 de Norma UNE EN 71-1. Requisitos Generales de construcción y etiquetado para todos los juguetes	
Apartado 4	108
Apartado 7	151
Apartado 5 de Norma UNE EN 71-1. Requisitos Generales de construcción y etiquetado para juguetes destinados a menores de 36 meses.	27
Apartado 6 y 8 de Norma UNE EN 71-1. Etiquetado Seguridad juguetes	
Apartado 6	12
Apartado 8	71
UNE EN 71-6 Símbolo gráfico para el etiquetado de advertencia sobre la edad (corresponde al pictograma del apartado 7.2 une en 71-1)	11
TOTAL Nº ENSAYOS 2018	380

Estos **380 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 cumplían 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.



JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO



Junta Arbitral de Consumo.

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.



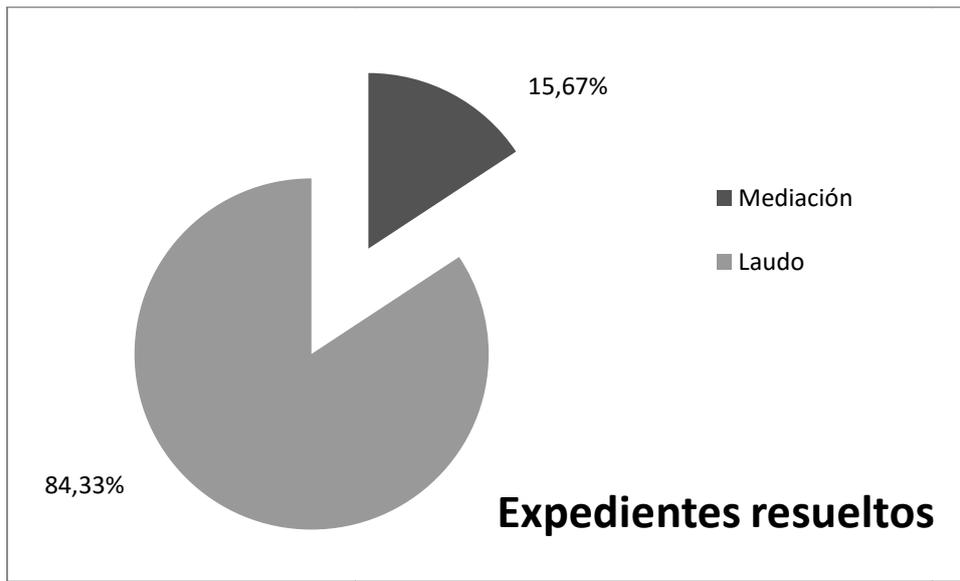
Datos estadísticos más relevantes del año 2017:

Expedientes presentados: 287

Resueltos: 134

Por Mediación: 21

Por Laudo: 113



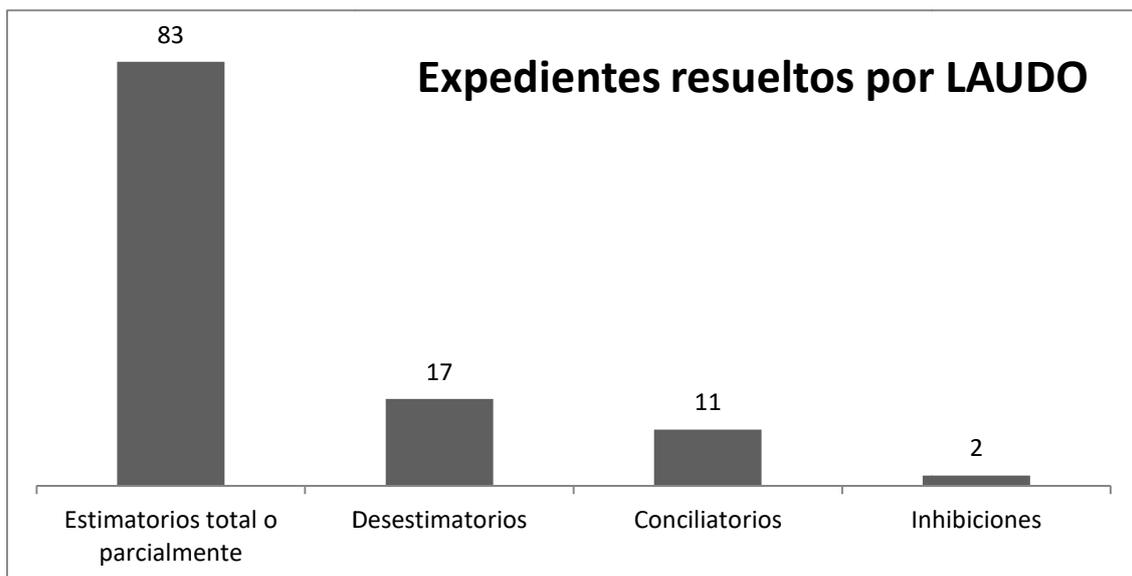
Expedientes resueltos por LAUDO: 113

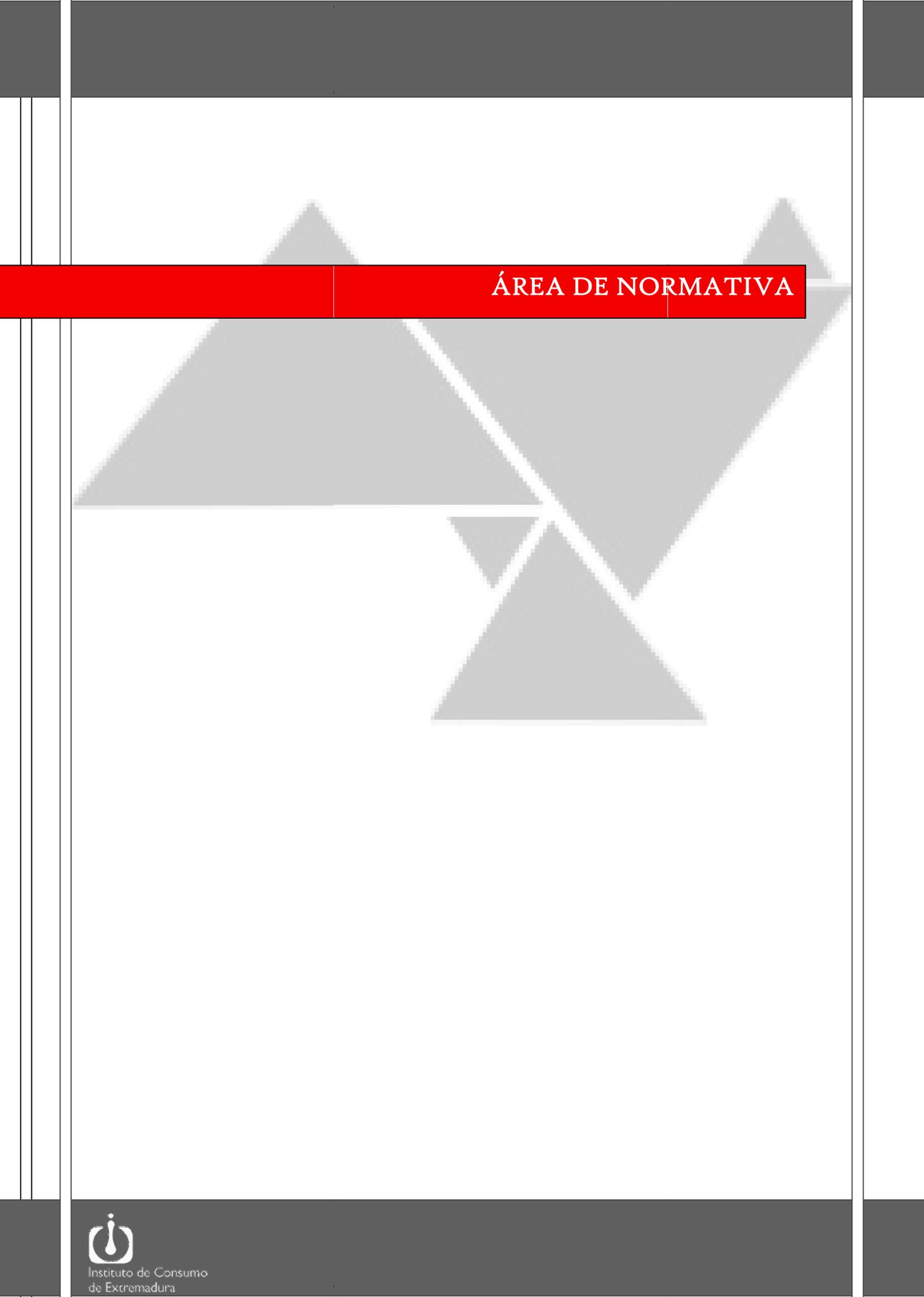
Estimatorios total o parcialmente: 83

Desestimatorios: 17

Conciliatorios: 11

Inhibiciones: 2





ÁREA DE NORMATIVA



Área de 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 2018, en esta sección se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

Resolución de recursos administrativos: 11.

Consultas sobre infracciones: 60.

Orden del concurso escolar Consumópolis:

- Consumópolis13 – En la publicidad ¿Todo vale?

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.

- Orden de 26 de noviembre de 2018 por la que se aprueba la convocatoria de dos becas de especialización, formación y perfeccionamiento de personal de investigación en diversos ámbitos de la protección de los consumidores en Extremadura, para el año 2019 (DOE Nº 252 DE 31/12/2018)

Subvenciones:

- Procedimiento de concesión de subvención nominativa a las Asociaciones de consumidores de Extremadura. 5

- Revocaciones y reintegros de subvenciones: 4

Transferencias de crédito:

- Transferencia global al Consorcio Extremeño de información al Consumidor.
- Incremento transferencia global al Consorcio Extremeño de información al Consumidor
- Transferencias específicas al Consorcio extremeño de información al Consumidor en materia de desahucio y convenio regulador.
- Transferencia global al Consejo Extremeño de los Consumidores

Tramitación de encomiendas y documentación administrativa que acompaña:

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

Convenios de colaboración.

- Adendas al convenio de colaboración entre la Junta de Extremadura, las diputaciones provinciales y los colegios de abogados de Badajoz y Cáceres para la implantación,



puesta en marcha y atención del servicio de protección a las familias en riesgo de ejecución inmobiliaria en Extremadura.

- Adenda de 5 de septiembre
- Adenda de 13 de diciembre.
- Colaboración en la tramitación del Convenio entre la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales de la Junta de Extremadura a través del Instituto de Consumo de Extremadura, la Fundación Ciudadanía y el COADE para la participación en el desarrollo de la estrategia “Construyendo el derecho a la vivienda”

Contratación pública:

- Contratos menores: 15
- Contratos derivados de acuerdo marco: 6
- Tramitación de contratos abiertos simplificados: 4

Procedimiento de cambio de miembros del Consejo Extremeño de Consumidores.

Asesoramiento a Territoriales: 20.

Apoyo a Gestión Económica en la tramitación económica y administrativa de expedientes y contratos: 90.

Remisión de expedientes judiciales: 1

Informes:

- Informe clausulas abusivas
- Al Defensor del Pueblo: 6.

Reuniones con la Comisión Bilateral Administración General del Estado-Comunidad Autónoma de Extremadura: 6

Proyecto de modificación del Estatuto de consumidores.

Tramitación de la Ley de Mediación



SECCIÓN DE INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN



Sección de Información, Formación y Educación.

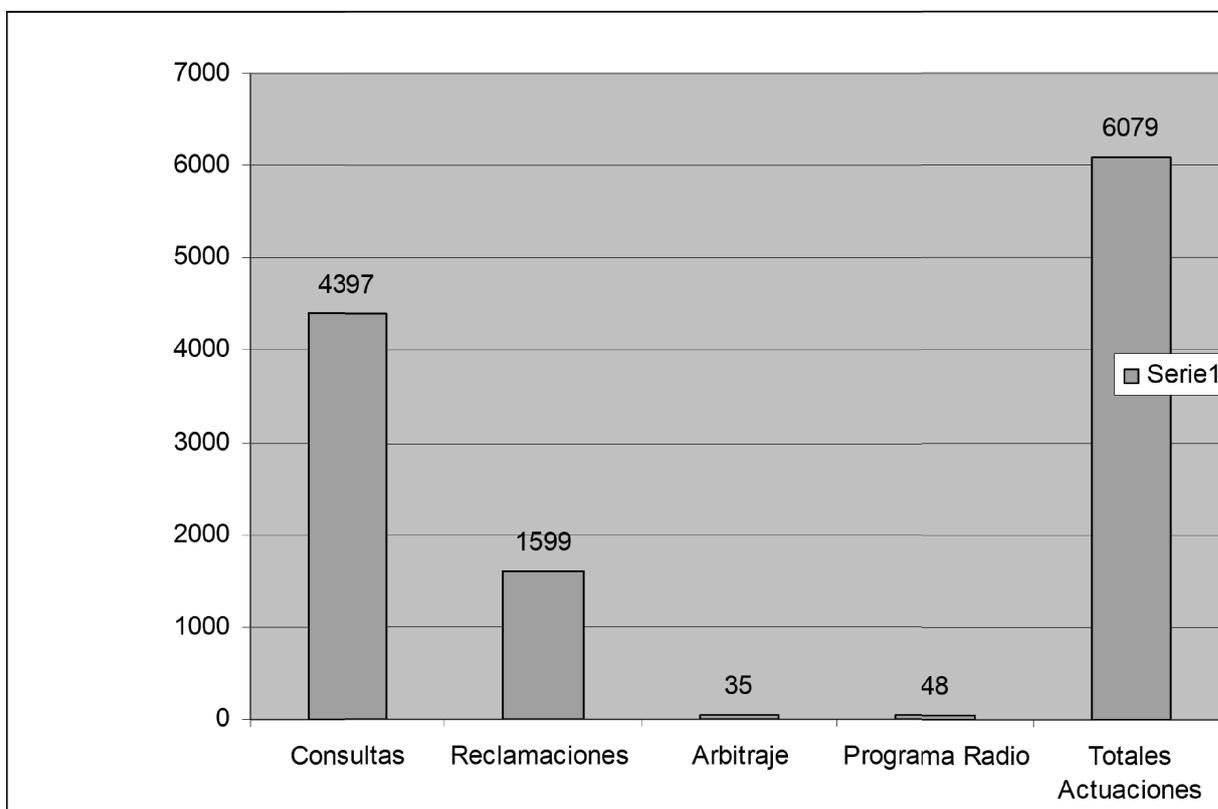
1. PRESUPUESTO PARA EL AÑO 2018 EN MATERIA DE SUBVENCIONES Y/O AYUDAS EN MATERIA DE CONSUMO.

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

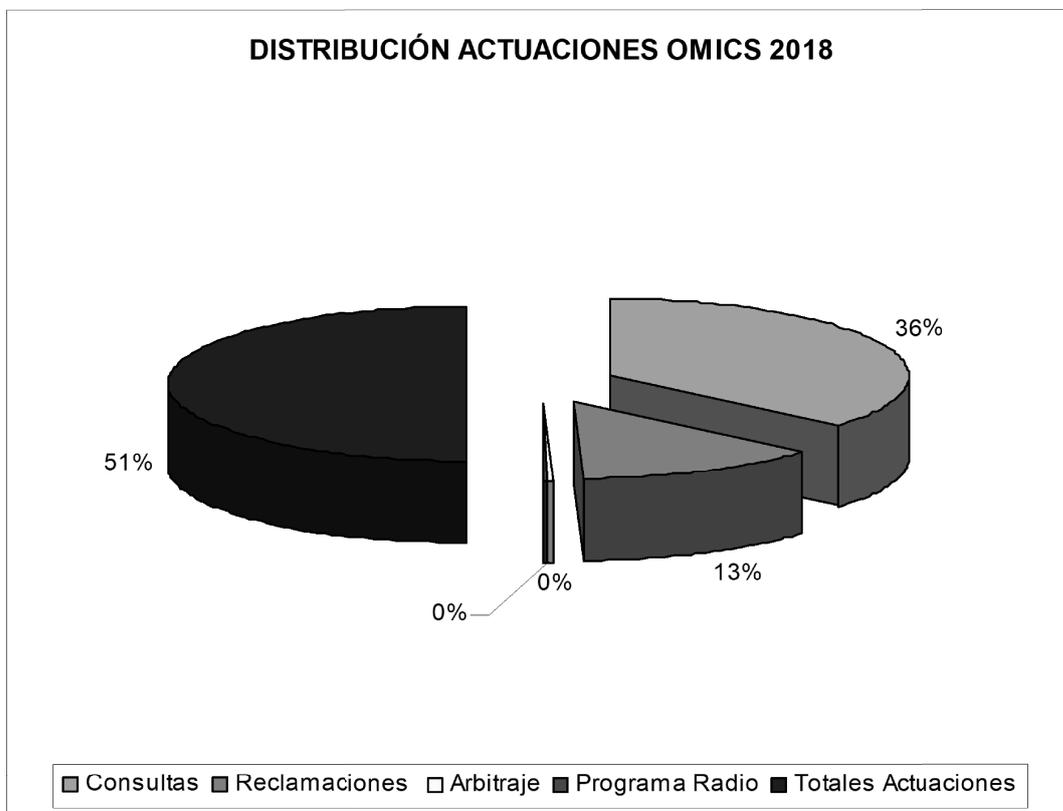
En el año 2018, en los presupuestos de la Junta de Extremadura con esta denominación no se destina ninguna cantidad en los superproyectos.

En cuanto al resultado de los datos sobre consultas y reclamaciones, según estadillos trimestrales que algunas OMICs, continúan mandando, pese no recibir aportación económica. Han sido seis concretamente (hasta la fecha de este informe) y todas pertenecientes a la provincia de Badajoz, observamos según resultados, que se han realizado un total de 6.019 actuaciones.

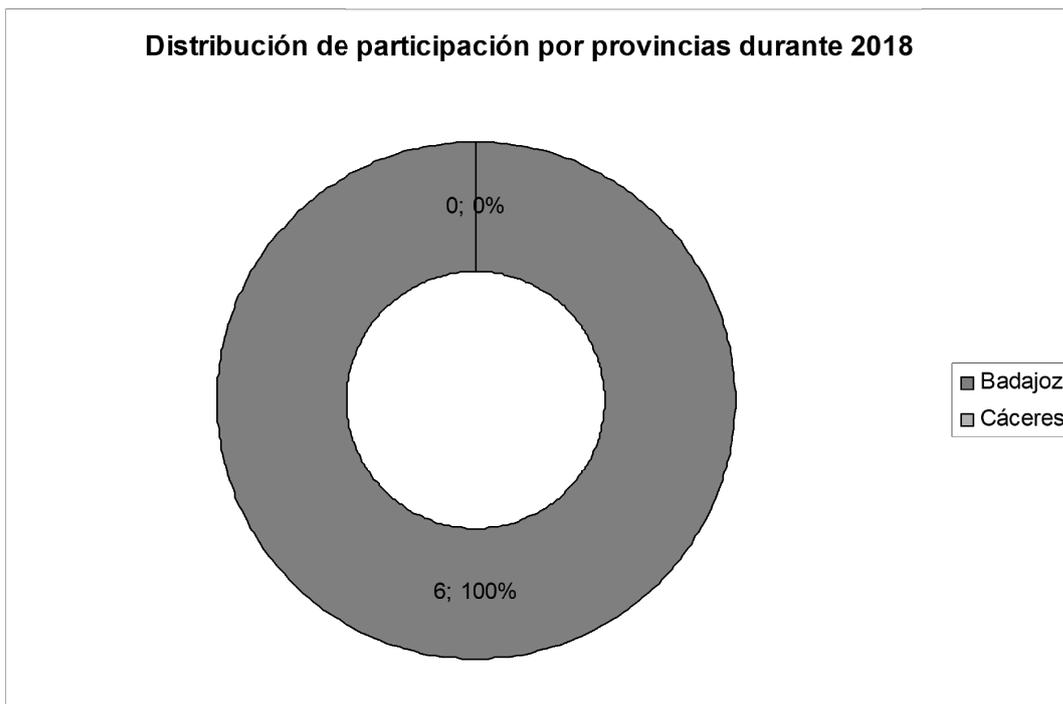
Los resultados de los estadillos trimestrales, que algunas Oficinas Municipales de información al Consumidor (OMIC) han enviado al INCOEX, tales como: Almendralejo, Don Benito, Guareña, Mérida, Mancomunidad de la Serena (Castuera) y Jerez de los Caballeros, son los siguientes:



En el cuadro siguiente, se observa la distribución porcentual de las actuaciones desarrolladas por estas las OMICs.



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



B) Apoyo a las ESCUELAS MUNICIPALES PERMANENTES DE CONSUMO

En el año 2018, 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 2018, 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 250.000 euros.

D) CONSEJO EXTREMEÑO DE LOS CONSUMIDORES

Se destina para el año 2018, en los presupuestos de la Junta de Extremadura un total de 5.000 euros

E) CONCURSO ESCOLAR CONSUMÓPOLIS

Se destina para el año 2018, en los presupuestos de la Junta de Extremadura un total de 4.334 euros.

2. ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

2.1) Información

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), pasando a denominarse a finales de ese año como Dirección General de Consumo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.

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

**CAMPAÑA DIVULGATIVA DEL DÍA 15 DE MARZO:
DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

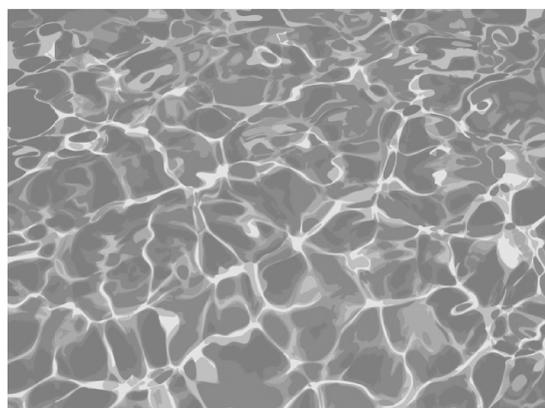


**DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR:
“HAZ VALER TUS DERECHOS ON-LINE”**

CAMPAÑA INFORMATIVA PARA LA ÉPOCA ESTIVAL

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

SUS DERECHOS NO TIENEN VACACIONES...



....DE VACACIONES, LLÉVESE SUS DERECHOS

CAMPAÑA INFORMATIVA DE NAVIDAD

Abarca la temporalidad desde diciembre de 2018 a principios de 2019
Con el lema y la siguiente imagen:



DECÁLOGO PARA UNA NAVIDAD RESPONSABLE

2.2) ACTIVIDADES FORMATIVAS

En relación con las **acciones formativas** realizadas durante este año 2018, tenemos que hacer una enumeración por los distintos niveles administrativos que se han realizado, organizado, desarrollado, coordinado y subvencionado:

1. Por la Escuela de Administración Pública de Extremadura (Autonómica), no se ha realizado ninguna actividad.
2. A través de la Dirección General de Consumo (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social).
3. Por el Instituto de Consumo de Extremadura INCOEX
4. Consejo Extremeño de los Consumidores (CEC- INCOEX).
5. A través de la Escuela de Ciencias de la Salud y Atención Sociosanitaria. (Consejería de Sanidad y Políticas Sociales de la Junta de Extremadura)

1) Escuela de Administración Pública de Extremadura (EAPEX)

Ninguna actividad.

2) Dirección General de Consumo (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social - Secretaria General de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo).

Durante el año 2018 se ha desarrollado la siguiente acción formativa encuadrada dentro del Plan de Formación Continua Interadministrativa para el 2018 de la Dirección General de Consumo:

“El comercio electrónico, la protección del consumidor y los nuevos modelos de consumo” (07-EXT/18)”, en formato presencial (10 horas). Celebrado en Mérida durante los días 6 y 7 de noviembre de 2018.

En relación con el número de alumnos participantes en el curso, ha sido de 31 alumnos y 5 profesores. De los 31 alumnos, 20 son mujeres y 11 hombres, en cuanto a su relación profesional, 22 son funcionarios y 9 contratados laborales. El profesorado estaba compuesto por 5 personas: 3 hombres y 2 mujeres. Las dos mujeres funcionarias y los hombres, dos funcionarios y el otro profesor contratado laboral en una Asociación.

3) Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX)

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”, que se realizó en Cáceres el día 15 de marzo de 2018, en el Aula Magna de la Facultad de Derecho.

4) 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:

- Nombre de la Jornada: “DERECHO DE LA COMPETENCIA Y PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES”
- Lugar y fecha de celebración: En Cáceres en el Aula Magna de la Facultad de Derecho, el día 28 de noviembre de 2018.

5) Escuela de Ciencias de la Salud y Atención Sociosanitarias (ECSAS)

En relación con la ECSAS, el INCOEX solicitó realizar un curso y una jornada que se detallan a continuación:

- CURSO de “ETIQUETADO E INFORMACIÓN EN PRODUCTOS ALIMENTICIOS”
Realizado en Mérida en formato presencial, el día 22 de mayo de 2018, en jornada de mañana y tarde con 10 horas de duración)
- Jornada realizada el día 16 de octubre en el Salón de Actos del Hospital de Mérida, bajo el título:
“PROMOCIÓN DE LA SALUD ALIMENTICIA, MEDIANTE UNA ADECUADA INFORMACIÓN ALIMENTARIA”.

2.3) Actividades de Educación

CONCURSO ESCOLAR SOBRE CONSUMO RESPONSABLE: CONSUMÓPOLIS



CONSUMÓPOLIS 13

Se incluye en estas memorias puesto que el concurso comienza una vez iniciado el curso escolar en el año 2018 (Octubre, año al corresponden estas memorias) y finaliza en el 2019, año en el que se hacen las oportunas valoraciones de los equipos y la entrega correspondiente de los premios.

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 Dirección General de Consumo Nacional junto con las Direcciones Generales de las Comunidades Autónomas competentes en consumo, organizan el Concurso Escolar 2017-2018 sobre consumo responsable, Consumópolis13.

El tema elegido para esta edición ha sido: **“EN LA PUBLICIDAD: ¿TODO VALE?”**

En esta edición en nuestra Comunidad Autónoma de Extremadura, se han registraron 91 equipos lo que equivaldría a la participación de 455 alumnos, que corresponden a los siguientes niveles de participación:

- Nivel 1, Tercer Ciclo de Primaria: 25 equipos
- Nivel 2, Primer y Segundo Curso de Enseñanza Secundaria Obligatoria: 23 equipos
- Nivel 3, Tercer y Cuarto Curso de Enseñanza Secundaria Obligatoria: 43 equipos

El resultado de los equipos participantes según las provincias ha sido:

Provincia de Badajoz: 63 equipos.

Provincia de Cáceres: 28 equipos.

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

En esta 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 13ª edición en la Comunidad Autónoma de Extremadura han sido:

PRIMER PREMIO

- NIVEL 1: 5º y 6º curso de enseñanza primaria
 - THE_LEGENDS-1, del Colegio “Santísima Trinidad” de Plasencia
- NIVEL 2: 1º y 2º curso de educación secundaria obligatoria
 - XUNGUIS, del Colegio “Puertapalama” de Badajoz.



- NIVEL 3:3º y 4º curso de educación secundaria obligatoria
 - PERFECTCONSUMER, del Colegio “Puertapalma” de Badajoz.

SEGUNDO PREMIO

NIVEL 1:5º y 6º curso de enseñanza primaria

- SUPERNENAS, del CRA “Extremadura” de Alconera

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

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

NIVEL 3:3º y 4º curso de educación secundaria obligatoria

- HDLR, del Colegio “Sagrado Corazón” de Don Benito.

CONSUMÓPOLIS 14

Otro año más la Comunidad Autónoma de Extremadura participa en el Juego - Concurso Escolar 2018-2019 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: **“POR TU SEGURIDAD ¿SABES LO QUE CONSUMES?”**.

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 I: 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, finalizando en nuestra Comunidad Autónoma el plazo de presentación de solicitudes para participar en el Fase Autonómica del Concurso y sus premios correspondientes, el día 29 de marzo de 2019.

A estas fechas disponemos de algunos datos de la evolución del concurso, como es el número de equipos participantes, a fecha (19-02-2019) están registrados 96 equipos extremeños, lo que significa que están participando 480 alumnos en los siguientes niveles de participación:

- Nivel 1(5º- 6º curso Educación Primaria): 18 equipos
- Nivel 2(1º- 2º ESO): 47 equipos
- Nivel 3(3º-4º ESO): 31 equipos



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

Provincia de Badajoz: 60 equipos, que hacen un total de 300 alumnos participantes, pertenecientes a 8 centros educativos y coordinados por 9 profesores.

Provincia de Cáceres: 36 que hacen un total de 180 alumnos participantes, pertenecientes a 6 centros educativos y coordinados por también por 9 profesores.

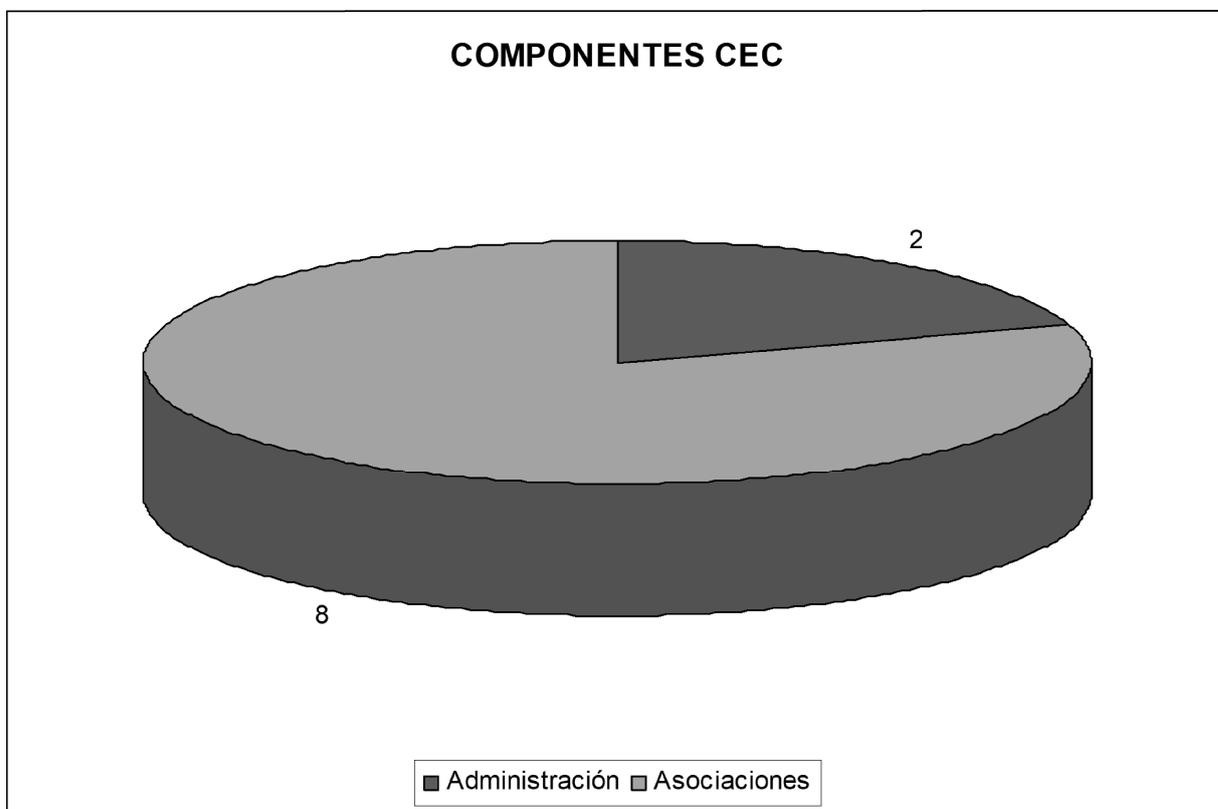
En las memorias del año 2019 podremos reflejar el nombre de los equipos ganadores, cuando se disponga de los resultados finales, puesto que, es en el mes de abril-mayo del 2019, cuando se resuelve el concurso escolar.

3. CONSEJO EXTREMEÑO DE LOS CONSUMIDORES (CEC)

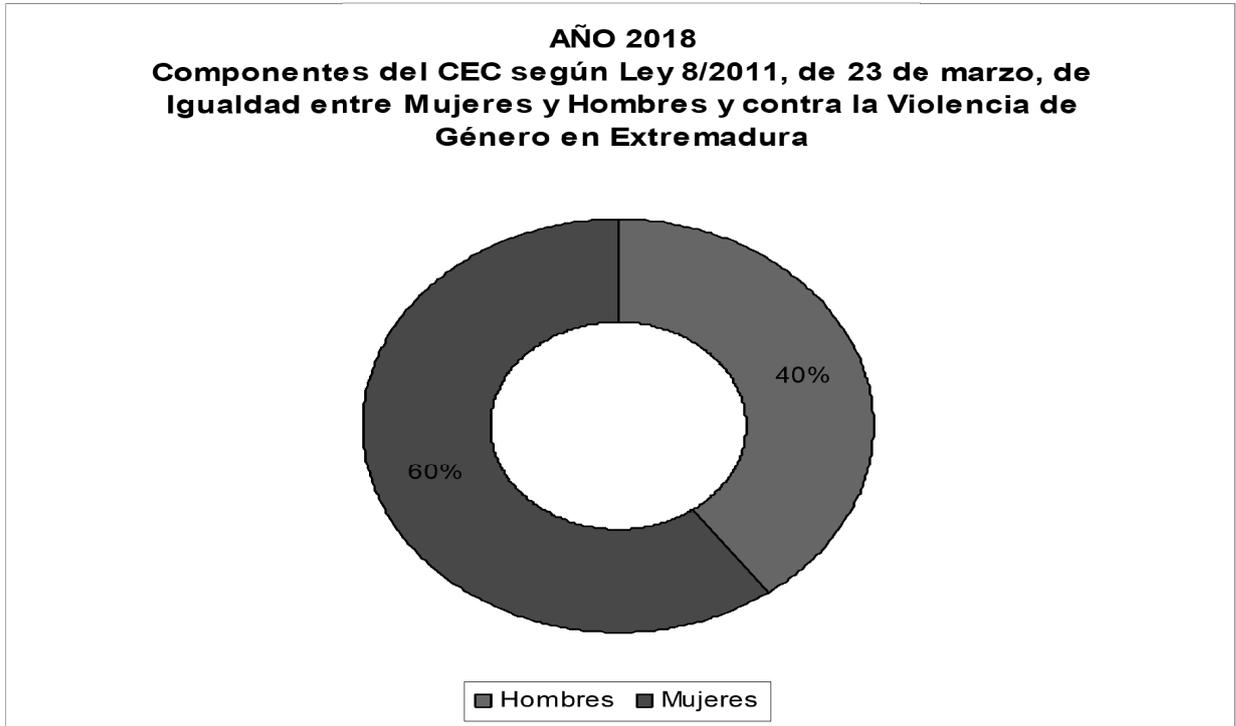
Desde la Secretaría del Consejo Extremeño de los Consumidores se describe resumidamente el CEC en cuanto, a sus integrantes y realización de diferentes actuaciones que se representarán a través de las imágenes gráficas que siguen a continuación y que corresponden al año 2018.

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

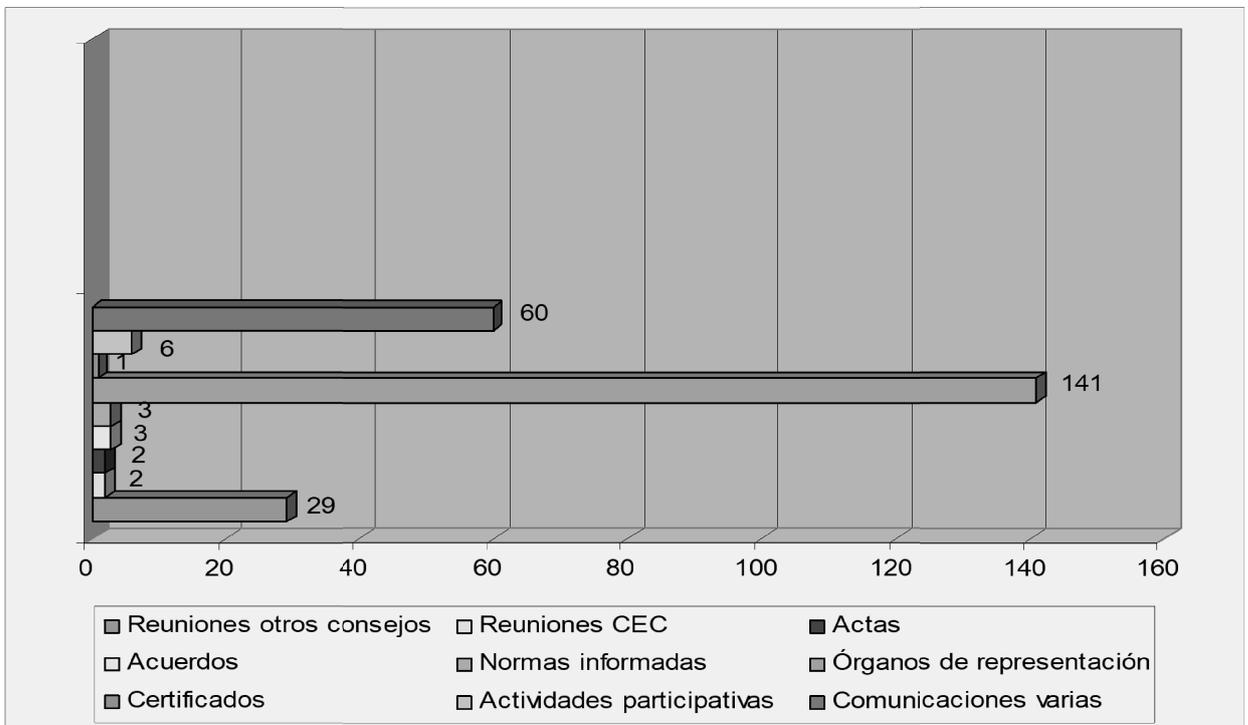
En el siguiente cuadro se refleja la procedencia de los integrantes del Consejo Extremeño de los Consumidores.



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

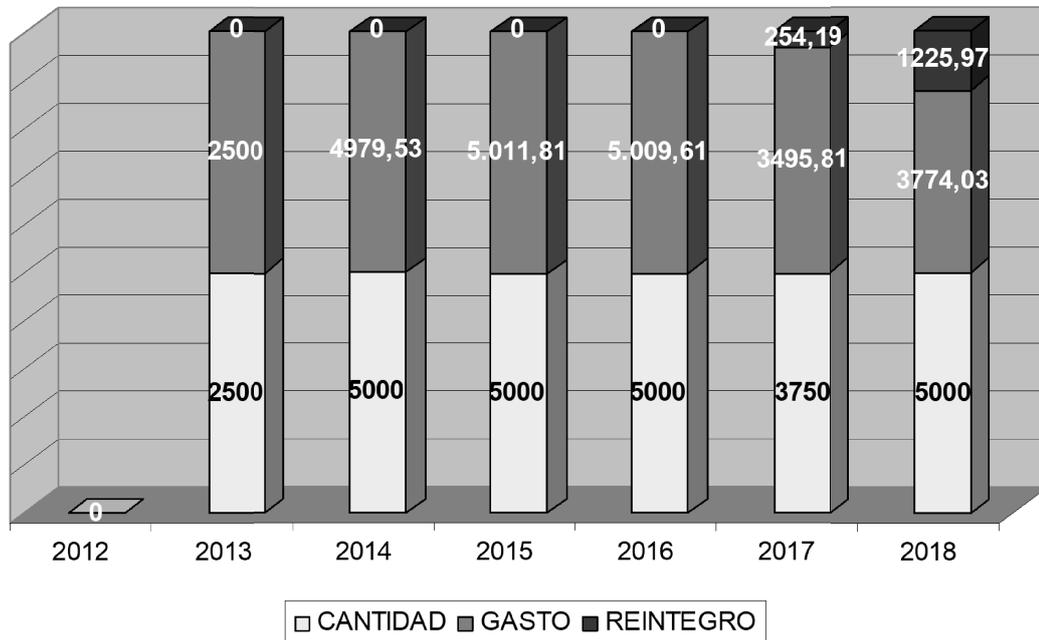


El siguiente cuadro, hace referencia al número de órganos de representación, actuaciones realizadas y funciones del CEC durante el año 2018.



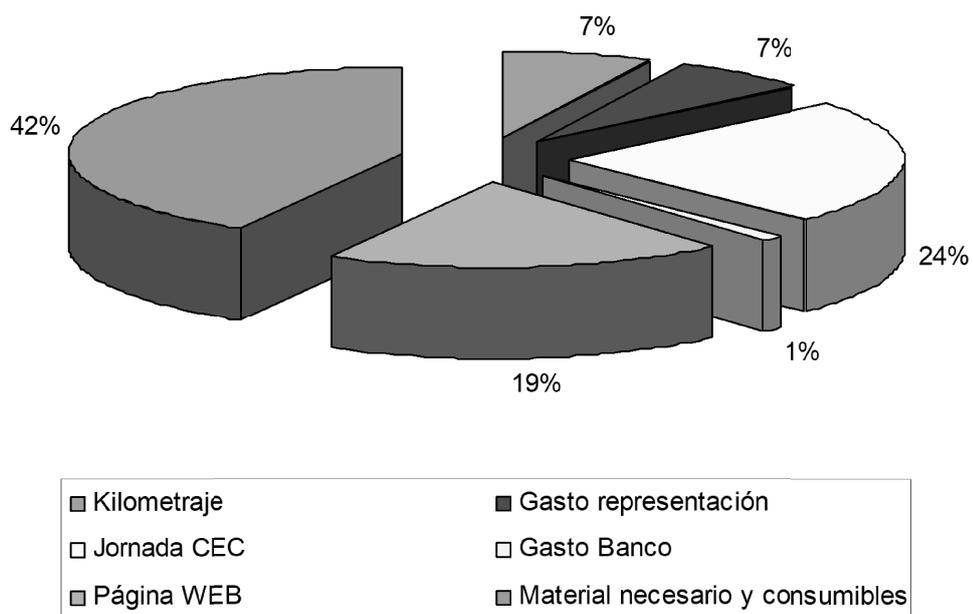
El siguiente gráfico refleja las cantidades asignadas y su evolución, por parte de la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales para el funcionamiento del CEC.

EVOLUCIÓN CANTIDADES ASIGNADAS AL CEC, GASTO Y DEVOLUCIÓN



Y por último, en el cuadro siguiente observaremos el reparto del gasto de la Transferencia Global Asignada para el año 2018, gasto que asciende a un total de **3774,03€**

DISTRIBUCIÓN DOTACIÓN ECONÓMICA AÑO 2018



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>



Resumen informe actuaciones 2018

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 2018:

	Consultas	Demandas	TOTAL
Actividades recreativas	4	17	21
Agencias de viaje	18	46	64
Alimentación	6	5	11
Bazares	2	14	16
Comercio Electrónico	76	68	144
Constr.reparc.viviendas	164	498	662
Electrodomésticos, SAT	38	85	123
Energía	128	1100	1228
Enseñanza	18	11	29
Grandes Superficies	7	82	89
Hostelería	18	32	50
Informática	6	11	17
Joyería, Relojería	3	5	8
Muebles	17	50	67
Otro comercio por menor	19	37	56
Otros	180	145	325
Publicidad	1	1	2
Seguros	139	156	295
Servicios bancarios	137	197	334
Telefonía	290	1286	1576
Textil, Calzado	20	34	54
Tintorerías	5	11	16
Transportes	31	74	105
Venta domiciliaria	19	28	47
Venta, repar. Automóviles	83	102	185
Vivienda, inmobiliaria	28	11	39
TOTAL	1457	4106	5563

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 2018:

	Actuaciones
INTERNET Y REDES SOCIALES	7
SOCIEDAD DE LA INFORMACION	24
EDUCACION PARA LA SALUD	24
VIAJES Y VACACIONES	1
CONSUMO RESPONSABLE Y MEDIO AMBIENTE	163
AUTOMOCION	2
SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD Y GAS	8
COMPRAVENTA	1
ETIQUETADO DE ALIMENTOS	17
DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES	37
SEGURIDAD DE JUEGOS Y JUGUETES Y VIDEOJUEGOS	1
SEGURIDAD EN DISFRACES DE CARNAVAL	1
ARBITRAJE DE CONSUMO Y HOJAS DE RECLAMACIONES	3
DCHOS. PASAJEROS TIERRA, MAR Y AIRE	1
JUGUETES ACUATICOS	2
OBSERVATORIO DE INTERNET Y PLATAFORMA ODR.	5
VI CONCURSO DE BELENES DE MATERIAL DE DESECHO	4
SEGURIDAD DE JUEGOS Y JUGUETES	8
COMPRAS POR INTERNET	20
TELECOMUNICACIONES	30
DM DEFENSA DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES	46
GUÍA DIDÁCTICA DE SENSIBILIZACIÓN EN EL AULA	14
SERVICIOS DE REPARACION URGENTE A DOMICILIO	16
CAMPAÑA DE PUBLICIDAD DEL CONSORCIO	7
CENTROS DE ENSEÑANZA NO REGLADA	16
CONTRATACION DE SERVICIOS CON RETENCION DE TARJETAS	7
RECLAMACIONES EN MATERIA DE SEGUROS	12
VIII JORNADAS DE PERSONAS MAYORES	42
VII CONCURSO DE BELENES CON MATERIAL DE DESECHO	32
MANUALIDADES MATERIAL DESECHO	4
AHORRO ENERGETICO EN EL HOGAR	10
SIN LETRA PEQUEÑA	5
GENERAL	8
NOTICARIO DE CONSUMO	298
PUBLICIDAD, OFERTAS Y PROMOCIONES	29
SEGURIDAD DE PRODUCTOS	16
BANCA Y SERVICIOS FINANCIEROS	15
TOTAL	936



Planificación Anual 2018				
enero	febrero	marzo	abril	mayo
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
<p>COMPRAS POR INTERNET. (CMC LA SERENA VEGAS ALTAS)</p>	<p>RECLAMACIONES: TELECOMUNICACIONES (CMC VEGAS BAJAS)</p>	<p>CONMEMORACIÓN DEL DM DCHOS CONSUMIDORES. (GERENCIA)</p>	<p>SERVICIOS DE REPARACIÓN URGENTE A DOMICILIO. (CMC MUNICIPIOS GUADIANA)</p>	<p>CENTROS PRIVADOS QUE IMPARTEN ENSEÑANZAS NO REGLADAS. (CMC S. SUROESTE)</p>
<p>* GERENCIA</p>	<p>SERENA VEGAS ALTAS</p>	<p>VEGAS BAJAS</p>	<p>GERENCIA</p>	<p>GUADIANA</p>
julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
<p>CONTRATACION DE SERVICIOS QUE CONLLEVAN LA RETENCION EN TARJETAS DE CREDITO A MODO DE FIANZA O GARANTIA. (CMC V-I-J)</p>	<p>RECLAMACIONES: COMPAÑÍAS DE SEGUROS. (CMC LA VERA)</p>	<p>RECLAMACIONES: COMPAÑÍAS DE SEGUROS. (CMC LA VERA)</p>	<p>CONMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES. 8ª Edición de <i>Jornadas de Mayores</i> (GERENCIA)</p>	<p>AHORRO ENERGÉTICO EN EL HOGAR. (CMC TAJO SALOR)</p>
<p>V. ALAGON</p>	<p>V-I-J</p>	<p>GERENCIA</p>	<p>LA VERA</p>	<p>GERENCIA</p>
<p>* CMC encargado de la realización del Boletín Digital de Consumo.</p>				

Planificación anual para el año 2018

 Propuesta de Planificación Anual 2019				
enero	febrero	marzo	abril	mayo
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)
* GERENCIA	TENTUDIA	SERENA-VEGAS ALTAS	GERENCIA	VEGAS BAJAS
julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre
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 <i>Jornadas de Mayores</i> (GERENCIA)	CONMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES. 9ª Edición de <i>Jornadas de Mayores</i> (GERENCIA)	EMPRESAS DE RECOBRO. (CMC LA VERA)
S. SUROESTE	GERENCIA	GERENCIA	V-I-J	GERENCIA
* CMC encargado de la realización del Boletín Digital de Consumo.				

Propuesta de planificación anual para el año 2019

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.

Desde el año 2017 la web institucional del INCOEX cambió 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, durante 2018 los apartados y contenidos se han ido adaptando 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 2018 el INCOEX publicó en su web un total de 83 (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 se acerca a los 4000 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:

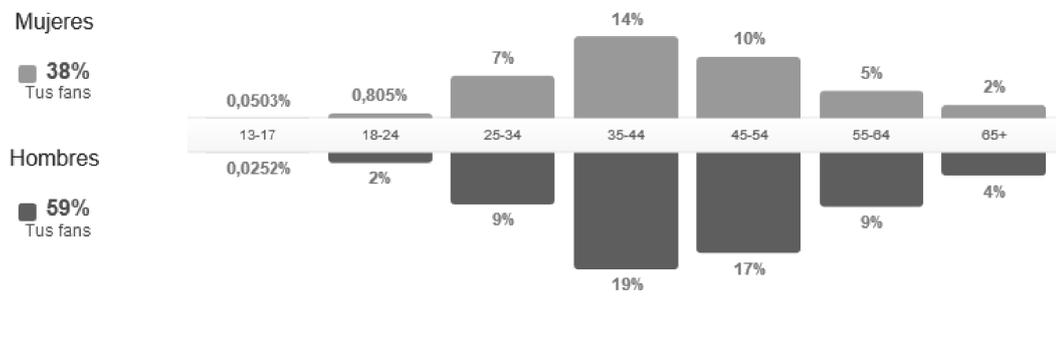
- El número de personas a las que llegaste.
- Clics en la publicación.
- Me gusta, comentarios y veces que se comparte el contenido.
- Total de reproducciones del video y detalles del comportamiento de la reproducción.
- Promedio de participación, según la publicación sea foto, video, enlace, estado...



- 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...



País	Tus fans
España	3.686
República Dominicana	106
Brasil	26
Portugal	25
Argentina	18
Reino Unido	12
Perú	11
Estados Unidos de A...	9
México	8
Chile	7

Ciudad	Tus fans
Badajoz, Extremadura,...	691
Cáceres, Extremadura...	559
Mérida (España), Extre...	322
Plasencia, Extremadura	196
Madrid, Comunidad de...	187
Almendralejo, Extrema...	124
Extremadura, España	106
Don Benito, Extremadura	89
Villanueva de la Seren...	68
Zafra, Extremadura	63

<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.

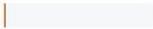
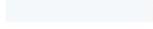
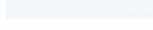
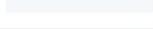
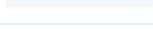
Además, utiliza herramientas con el fin de crear campañas, determinando el tipo de público por características o por actividad, que en nuestro caso es cualquier tema relacionado con consumo (consumidor final, profesionales de consumo, formación, información, consultas, noticias...).

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.

Audiencia según el país de los visitante del perfil:

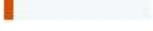
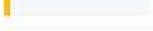
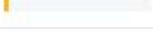
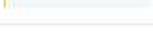
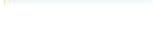
País

Nombre de país	% de la audiencia
España	90 % 
Rusia	4 % 
Arabia Saudita	< 1 % 
Alemania	< 1 % 
Bélgica	< 1 % 
Portugal	< 1 % 
México	< 1 % 



Audiencia según la Comunidad Autónoma en España de los visitantes del perfil:

Región

Estado o región	% de la audiencia
Extremadura, ES	32 % 
Badajoz, ES	23 % 
Cáceres, ES	9 % 
Andalucía / Andalusia, ES	6 % 
Comunidad de Madrid / Community of Madrid, ES	5 % 
Barcelona, ES	4 % 
Cataluña / Catalonia, ES	4 % 





Día Mundial para la Defensa de los Consumidores - 2018



Día Mundial para la defensa de los derechos de los consumidores.

Aforo completo en la celebración de las jornadas de conmemoración del Día Mundial para la Defensa de los Derechos de los Consumidores.

“Sistemas alternativos de resolución de conflictos en materia de Consumo en Extremadura”

El jueves día 15 de marzo de 2018 y bajo el título *“Sistemas alternativos de resolución de conflictos en materia de Consumo en Extremadura”*, 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.

La Gerente del Instituto de Consumo de Extremadura, Leonor Martínez-Pereda soto, ha defendido en la inauguración de estas jornadas la necesidad regular la mediación como solución alternativa para la resolución a los conflictos, es decir, para ayudar a las partes en litigio (consumidor y empresario) a alcanzar un acuerdo que ponga fin al conflicto surgido.

“Somos personas, ciudadanos y consumidores”, ha manifestado Martínez-Pereda Soto, quien ha abogado por conceder al ámbito del consumo la importancia y trascendencia que merece. Ha recordado la normativa existente en la comunidad que regula todo lo que tiene que ver con el consumo y ha afirmado que es una firme defensora de la mediación y del arbitraje como solución extrajudicial de los conflictos.

El acto también ha contado con la presencia del Decano de la Facultad de Derecho, D. Alfonso Cardenal Murillo, Doña María Antonia Muñoz Robledo, vicedecana del Colegio de Abogados de Cáceres y la Presidenta de la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura, Doña Margarita Fernández Arroyo.

Además, estuvieron presentes, autoridades provenientes del colegio de Registradores de la Propiedad, Mercantiles y Bienes Muebles, del Colegio de Notarios, del Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Extremadura, del Consejo Extremeño de los Consumidores, que en sus ponencias trataron temas referentes al impacto de la Ley de mediación en materia de consumo en Extremadura, desde sus propios puntos de vista relacionados con la labor que se lleva a cabo en sus diferentes ámbitos de trabajo. Entre los asistentes se encontraban, técnicos de consumo, técnicos de las oficinas mancomunadas de consumo, Asociaciones de Consumidores, profesores y alumnos de la Facultad de Derecho.

En estas jornadas se ha considerado el Anteproyecto de la Ley de Mediación en materia de consumo que se está llevando a cabo en nuestra Comunidad Autónoma, el Arbitraje de Consumo en Extremadura y se ha realizado un recorrido por los sistemas de resolución alternativa de litigios en los Estados Miembros de la Unión Europea, haciendo hincapié en el Régimen Jurídico aplicable en el Derecho español.

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



Fotos de la Jornada.



Información en los medios de comunicación



"Sin letra pequeña"

Desde este programa de radio que se emite semanalmente en Canal Extremadura Radio, el INCOEX, pretende acercarse una vez más a los consumidores extremeños. A través de actuaciones emitidas por los distintos programas y medios de la cadenas autonómicas (Televisión o Radio), quiere fomentar la información de los consumidores en temas de actualidad en materia de consumo.

Así, desde aquí el usuario, puede consultar las entrevistas, colaboraciones, etc., que el INCOEX está llevando a cabo en los medios de comunicación.



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.

Programas emitidos en 2018:

SIN LETRA PEQUEÑA (31/12/2018) - **Rebajas.**

Es el último día del año y os queremos acompañar hablando de consumo. Vamos a dar una serie de consejos para empezar el nuevo año de la mejor manera cuando vayamos de rebajas, cuando cenemos o comamos en bares y restaurantes o al comer las uvas a las 12 de la noche. Además hablamos de una modificación de la ley de propiedad horizontal que tiene que ver con los denominados alquileres vacacionales o el dinero que debe guardar nuestra comunidad de vecinos cada año.

SIN LETRA PEQUEÑA (24/12/2018) - **Servicio de Intermediación Bancaria.**

En el programa de hoy damos una serie de respuestas a personas que se encuentran por alguna circunstancia difícil por una situación sobrevenida. vamos a hablar del Servicio de Intermediación Bancaria del INCOEX. Además os enseñamos como elegir un buen turrón para la cena de esta noche y la comida de Navidad, cómo evitar conflictos vecinales en estos días y hasta lo que nos vamos a gastar de media en estas fiestas.

SIN LETRA PEQUEÑA (18/12/2018) - Entrega de premios del VII Concurso de Belenes de material de desecho "Monta tu Belén".

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

SIN LETRA PEQUEÑA (11/12/2018) - Calidad y seguridad en los juguetes.

Esta semana hablamos de calidad y seguridad en los juguetes. En nuestro espacio dedicado al consumo les contamos cómo actuar si son ustedes afectados por la caída del Banco Popular. Además hablamos de prostitución en comunidades de vecinos y cómo conseguir que se deje de hacer para evitar conflictos vecinales. Y además... ya se puede solicitar la devolución del IRPF por maternidad y paternidad.

SIN LETRA PEQUEÑA (04/12/2018) - Campaña de Navidad.

Estamos terminando el año y se avecinan fechas en las que el consumo se dispara. Hoy les hablamos de la campaña de navidad para que sean conscientes de estos gastos y anoten consejos para no excederse demasiado. Además les damos una serie de consejos antes de que acabe el año y de cara a la próxima declaración de la renta. Les explicamos que es "Nutriscore", un semáforo de nutrición en el etiquetado de productos.

SIN LETRA PEQUEÑA (27/11/2018) - Comercio electrónico.

El comercio electrónico gana peso y avanza día a día como una de las fórmulas más utilizadas por los consumidores. Cuáles son nuestros derechos o cómo reclamar es uno de los temas que vamos a abordar, además de contarles los detalles de una estafa que se produce a menudo cuando compramos coches de segunda mano. Otro de los temas de este programa es cómo nos afecta la subida del butano.

SIN LETRA PEQUEÑA (20/11/2018) - Black Friday.

Damos las claves para afrontar con conciencia nuestras compras de cara al Blackfriday y al Cybermonday. La miel tiene muchas buenas propiedades para la salud pero no siempre es lo que nos venden. Mucha de la que compramos procede de China. Además, hablaremos de cómo erradicar algunas de las plagas más incómodas de nuestros edificios y acabamos hablando de una iniciativa de recogida de basura puerta a puerta que puede mejorar las cifras de reciclaje en la región.

SIN LETRA PEQUEÑA (13/11/2018) - Nuevo Bono Social.

El nuevo Bono Social de la electricidad se aplica desde octubre. Algunos beneficiarios antiguos no lo han renovado y hay personas que pueden ser potencialmente beneficiarias de él. Lo contamos en un nuevo programa de Sin letra pequeña. ¿Te debates entre el alquiler o la compra de una vivienda? ¿Qué te conviene más? En este programa te damos algunas pistas. Analizamos la decisión del Supremo con respecto al impuesto de actos jurídicos documentados



y hablamos de un caso de apropiación indebida en una comunidad vecinal aparecido en prensa.

SIN LETRA PEQUEÑA (06/11/2018) - Claves para escoger disfraces en Halloween.

Sin letra pequeña analiza esta semana la bajada de la luz que se produce tras seis meses de subida consecutiva. Destapamos el fraude del pan hecho con masa madre, damos las claves para identificar si nos están timando. En nuestras comunidades de vecinos, a veces, queremos aumentar la potencia de luz contratada: ¿Qué debemos hacer? Y damos las claves para escoger disfraces, tras muchas quejas con los comprados el pasado Halloween.

SIN LETRA PEQUEÑA (30/10/2018) - Entrega de premios de la fase autonómica de Consumópolis 13.

Con INCOEX hablaremos sobre Consumópolis, un concurso escolar que promueve buenos hábitos de consumo entre nuestros chavales. Cada 31 de octubre se celebra el Día Mundial del Ahorro. Que las nuevas generaciones sean conscientes de la importancia de practicar esta sana costumbre es vital para la supervivencia del planeta. Preguntamos a nuestros niños qué gestos hacen en este sentido. También les daremos las claves para ahorrar en sus comunidades de vecinos. Y hablaremos del pan y les enseñaremos a distinguir si lo que compramos es realmente lo que las marcas nos venden.

SIN LETRA PEQUEÑA (23/10/2018) - Convocatoria del VII Concurso de Belenes de material de desecho "Monta tu Belén".

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

SIN LETRA PEQUEÑA (16/10/2018) - Problemática que plantea iDENTAL.

Esta semana entre otros temas de consumo hablamos de iDENTAL y lo que ha supuesto para los consumidores, actualizando la información. ¿Como debe actuar alguien que se encuentre entre los afectados?

SIN LETRA PEQUEÑA (09/10/2018) - Compra y etiquetado de productos ibéricos.

El programa de esta semana aborda temas como la subida de la luz, la compra de productos ibéricos y cómo evitar que nos den gato por liebre, consejos cuando tenemos una fuga de agua y derechos en telecomunicaciones.

SIN LETRA PEQUEÑA (24/07/2018) - SEGURIDAD EN JUGUETES ACÁTICOS.

En este programa hablamos de ¿qué son y qué no son juguetes acuáticos? Explicamos en qué consiste el etiquetado de este tipo de juguetes. Cómo deben aparecer las advertencias en los juguetes acuáticos y su correspondiente embalaje. Hablamos también sobre cláusulas abusivas de entidades financieras. Os damos unos consejos a la hora de contratar un seguro.

SIN LETRA PEQUEÑA (17/07/2018) - NUEVO ESTATUTO DE LOS CONSUMIDORES DE EXTREMADURA (Segunda parte).



El Estatuto vigente es de 2001 y está bastante obsoleto, no está adaptado a la evolución que ha sufrido España y los mercados así como las nuevas formas de relaciones comerciales entre proveedores y consumidores.

SIN LETRA PEQUEÑA (10/07/2018) - NUEVO ESTATUTO DE LOS CONSUMIDORES DE EXTREMADURA (Primera parte).

El Estatuto vigente es de 2001 y está bastante obsoleto, no está adaptado a la evolución que ha sufrido España y los mercados así como las nuevas formas de relaciones comerciales entre proveedores y consumidores.

SIN LETRA PEQUEÑA (03/07/2018) - Servicio de las familias que se encuentren en riesgo de ejecución inmobiliaria

La Junta de Extremadura, a través de su Instituto de Consumo, y en colaboración con las Diputaciones y los Colegios Profesionales de ambas provincias, ha dispuesto, al Servicio de las familias que se encuentren en riesgo de ejecución inmobiliaria como consecuencia del impago de su cuota hipotecaria o de la renta de su alquiler, una red de 24 puntos de atención presencial distribuidas por todo el territorio de nuestra Comunidad Autónoma.

SIN LETRA PEQUEÑA (26/06/2018) - Seguros

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

SIN LETRA PEQUEÑA (19/06/2018) - Gastos de formalización de la hipoteca

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

SIN LETRA PEQUEÑA (12/06/2018) - Fraude masivo de venta de productos electrónicos en Extremadura.

En este programa hablamos del fraude masivo de venta de productos electrónicos, llevado a cabo desde páginas web que operaban desde nuestra Comunidad Autónoma, pero que han afectado a muchos consumidores de todo el ámbito nacional. De cómo ha actuado el Instituto de Consumo de Extremadura, a través del Servicio de Control de Mercados, para protegernos de este fraude de compra online. Hablamos de cláusulas suelo, su concepto y si son o no legales. En materia de seguros, hablamos de accidentes de tráfico ya que se acercan las vacaciones y debemos tener precaución.

SIN LETRA PEQUEÑA (05/06/2018) - Requisitos de seguridad prendas de baño.



Se acerca el periodo de baños y empezamos a comprar los bañadores que llevarán nuestros hijos. Es importante fijarnos en una serie de requisitos de seguridad. De este tema nos hablan desde el Laboratorio de Consumo de Extremadura. Hablaremos de cláusulas bancarias abusivas y de algunas curiosidades del mundo del seguro. En nuestro Eco consejo informamos de una alerta de seguridad en algunos modelos de vehículos, en sus cinturones traseros.

SIN LETRA PEQUEÑA (29/05/2018) - Sistema arbitral de consumo de Extremadura.

Nos acercamos al Sistema arbitral de consumo. Les contamos todos los detalles de qué es y cómo funciona. Es muy útil para resolver conflictos, en este ámbito, sin necesidad de pasar por el juzgado. Desmitificaremos los términos Natural y 100 x 100 carne que encontramos en muchas etiquetas. También haremos una aproximación a una campaña de ahorro de agua que la Junta de Extremadura va a poner en marcha este verano.

SIN LETRA PEQUEÑA (22/05/2018) - Memoria de actividades de 2017 del INCOEX.

El Instituto de Consumo de Extremadura desarrolla una labor de educación, concienciación y defensa de los consumidores en nuestra región. En este programa hablamos de la Memoria 2017 donde se explican las acciones desarrolladas por este organismo. Además abordamos cuáles son las garantías que podemos contratar en los seguros de accidente. Y además les hablamos de las ventajas de los coches híbridos.

SIN LETRA PEQUEÑA (15/05/2018) - Etiquetado de los productos alimentarios.

Las etiquetas de los productos alimentarios nos dan una información que es vital para saber si se ajustan a nuestras necesidades nutricionales o si pueden perjudicar nuestra salud. Es muy importante saber leerlas para conocer su composición, fecha de caducidad o procedencia. Les contamos algunas de las cláusulas que jueces han visto abusivas en contratos bancarios. Además, contratar un seguro de accidentes puede ayudarnos ante una situación sobrevenida en nuestra salud. Y les damos algunos datos sobre la campaña de la renta y el inicio del modo presencial.

SIN LETRA PEQUEÑA (08/05/2018) - Servicio de Control de Mercados del INCOEX.

¿Qué es y para qué sirve el Control de Mercados? Desmitificamos los términos bajo contenido en azúcar y light que encontramos en muchas etiquetas. ¿Sabían qué es el seguro decenal? o ¿Cómo ahorrar en nuestras comunidades de vecinos en la factura de la luz?

SIN LETRA PEQUEÑA (01/05/2018) - Red de alertas.

Existe un sistema de alertas que garantiza la seguridad del consumidor cuando adquiere un producto. Si se detecta algún fallo se analiza y, si es necesario, se retira del mercado e incluso se destruye. Además hablaremos sobre cláusulas abusivas en materia de vivienda. En nuestro espacio dedicado a los seguros hablaremos de drones y de cómo muchos futbolistas o modelos aseguran determinadas partes de su cuerpo.

SIN LETRA PEQUEÑA (24/04/2018) - Compras a través de Internet.

Comprar a través de Internet puede producirnos cierto temor. Para que lo hagamos de forma segura, esta semana, en Sin Letra Pequeña, les damos todas las claves. Además



desmontaremos los falsos mitos en torno a la expresión "bajo valor energético", que encontramos en muchas etiquetas de productos que consumimos a diario.

SIN LETRA PEQUEÑA (17/04/2018) - Consumópolis.

Consumópolis es un concurso escolar que pretende crear consumidores responsables desde la infancia. En Sin Letra Pequeña damos todos los detalles y, además, esta semana hemos hablado de cláusulas abusivas en vivienda, seguros de vehículos y de cómo combatir la obsolescencia programada.

SIN LETRA PEQUEÑA (10/04/2018) - Bono social de electricidad.

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

SIN LETRA PEQUEÑA (03/04/2018) - Venta a domicilio o fuera del establecimiento.

En esta ocasión os hablamos de la venta a domicilio, de la campaña de la renta, del aceite de palma y os contamos algunas curiosidades de coberturas del seguro de vehículos.

SIN LETRA PEQUEÑA (27/03/2018) - Viajes.

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

SIN LETRA PEQUEÑA (20/03/2018) - Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

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

SIN LETRA PEQUEÑA (13/03/2018) - Día Mundial de los Derechos de los Consumidores

"Día Mundial de los Derechos de los Consumidores. Importancia de leer las etiquetas de los productos que consumimos. Ejemplos de situaciones que nos cubre el seguro del hogar. Y cuánto podemos ahorrar gracias a las bombillas Led".

SIN LETRA PEQUEÑA (06/03/2018) - Sistema extrajudicial de resolución de conflictos.

Sistema extrajudicial de resolución de conflictos. También hablamos de las etiquetas y su importancia, de las coberturas de los seguros de Hogar y del ahorro en agua, pequeños gestos que consiguen grandes cosas."

SIN LETRA PEQUEÑA (27/02/2018) - Hojas de reclamaciones del INCOEX.



"Hojas de reclamaciones y cómo presentarlas, derecho de desistimiento, seguro del hogar y claves para ahorrar en la factura de la luz."

SIN LETRA PEQUEÑA (20/02/2018) - **QUEJA, RECLAMACIÓN y DENUNCIA**

"Diferencia entre los conceptos de QUEJA, RECLAMACIÓN y DENUNCIA, correo electrónico, las claves para contratar un buen seguro del hogar y trucos para ahorrar cocinando".

SIN LETRA PEQUEÑA (13/02/2018) - **Consejos del INCOEX para el periodo de rebajas.**

"Rebajas, derechos de consumo, seguro del hogar, ahorrar en la cocina".

SIN LETRA PEQUEÑA (06/02/2018) - **CARNAVALES. Seguridad de juguetes.**

Desde el laboratorio de control de calidad de consumo, donde se analizan muchísimos productos, les damos una serie de recomendaciones para que comprar un disfraz no se convierta en algo peligroso. Hablamos también de seguros y ahorro en calefacción Este y otros temas en materia de consumo en nuestro programa de hoy.

Todos estos programas están accesibles en el apartado de Medios de Comunicación en la web del INCOEX.



INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA

Memoria de Actividades. Año 2018

CONTROL DE MERCADO

SECCION DE INFORMACIÓN, FORMACION Y EDUCACION

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

LABORATORIO DE CONTROLDE CALIDAD DE CONSUMO

CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

ÁREA DE NORMATIVA

ENTORNO WEB Y REDES SOCIALES

