

The background features a collage of various logos and documents. At the top center is the logo for 'Defensor del Ciudadano en Materia de Protección al Consumidor'. To the left is a document with a green and blue cover. To the right is a circular logo with a red and white spiral. At the bottom center is a logo for 'Instituto de Consumo de Extremadura' with a blue and orange design.

INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA

Memoria de Actividades 2008

INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA
MEMORIA 2008

PRESUPUESTO DEL
INSTITUTO DE
CONSUMO DE
EXTREMADURA

INFORME DE ACTUACIONES 2008

INTRODUCCIÓN.

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. De entre estas actividades podemos destacar:

- Proyectos como:
 - Oficinas Municipales de Información al Consumidor
 - Escuelas de Consumo
 - 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:
 - Consumo-bus
 - Teléfono de información al consumidor
 - Limpieza

El presupuesto del Instituto de Consumo de Extremadura, inicial más modificaciones, es de **5.072.809,00 €**.

Su desglose por capítulos, es el siguiente:

CAPÍTULO	PTO. INICIAL	PTO. DEFINITIVO	EJECUTADO
CAP. I: Gasto de personal (Programa 443B)	2.258.739,00	2.258.739,00	65,83 %
CAP. II: Gasto corrientes en bienes y servicios (Programa 443B)	507.520,00	602.551,60	91,63%
CAP. IV: Transferencias corrientes (Programa 443B)	1.886.810,00 €	1.791.778,40 €	99,63%
CAP.VI: Inversiones Reales (Programa 443B)	360.000,00 €	419.740,00 €	95,30 %
CAP. VII: Transferencias de capital (Programa 443B)	59.740,00 €	0,00 €	0.00 %
TOTAL PRESUPUESTO INCOEX	5.072.809,00 €	5.072.809,00€	83,27 %

SISTEMAS DE INVERSIÓN

- Ordenes (Decreto 22/2008, de 28 de marzo por el que se establecen las bases reguladoras de las subvenciones a otorgar por la Vicepresidencia Primera y Portavocía de la Junta de Extremadura en materia de consumo).
- Subvenciones nominativas
- Contratos Administrativos

DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN DEL INSTITUTO

Haciendo un desglose, el presupuesto del Instituto de Consumo de Extremadura, se ha destinado a los siguientes proyectos:

1. Proyectos

1.1 - Apoyo a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor	420.585,00 €
1.2 - Apoyo a las Escuelas de Consumo	162.225,00 €
1.3 - Plan de Acción Estratégico de Protección de los Consumidores	50.000,00 €
1.4 - Ayudas a la Investigación	50.349,18 €
1.5 - Fomento del Asociacionismo en Materia de Consumo	
1.5.1 - Unión de Consumidores de Extremadura-U.C.E.	190.162,00 €
1.5.2 - Asoc. de Consumidores y Usuarios de Extremadura (ACUEX)	63.467,00 €
1.5.3 - Federación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (FEACCU)	63.165,00 €
1.5.4 - Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Extremadura "ADICAE-Extremadura"	23.306,00 €
1.6 - Formación de Jóvenes en Consumo	12.000,00 €
1.7 - Consorcio Extremeño de Información al Consumidor	750.000,00€
1.8 - Educación y Participación Comunitaria	284.513,37 €
1.9 - Investigación y Estudio en Materia de Consumo	115.512,56 €

2. Contratos Administrativos

Se han llevado a cabo durante el año 2008 varios contratos administrativos de diversa índole, entre ellos cabe destacar:

- Consumo-bus: El Instituto de Consumo de Extremadura tiene, entre otros fines, promover la protección y defensa de los consumidores y usuarios y fomentar la formación e información de los mismos dentro del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Extremadura. Siguiendo este criterio, se ha puesto en funcionamiento una unidad móvil denominada CONSUMO-BUS.

- Teléfono de Información al Consumidor: ofrece a los ciudadanos la información administrativa necesaria que les permite el acceso al conocimiento de sus derechos y obligaciones así como a la utilización de los bienes y servicios públicos.

Si desarrollamos cada uno de los proyectos que hemos descrito anteriormente, el desglose económico queda de la siguiente forma:

1.1. APOYO A LAS OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR.

OMIC	IMPORTE
JEREZ DE LOS CABALLEROS	12.000,00 €
MANCO DE AGUAS DE LA COMARCA LL	16.000,00 €
NAVALMORAL DE LA MATA	15.250,00 €
MÉRIDA	11.000,00 €
MANCO CAMARCA DE LAS HURDES	5.000,00 €
FUENTE DEL MAESTRE	7.000,00 €
MONTIJO	11.000,00 €
VALDELACALZADA	3.000,00 €
MIAJADAS	14.000,00 €
VILLANUEVA DE LA SERENA	13.000,00 €

RETAMAL DE LLERENA	3.000,00 €
MANCO DE MUNICIPIOS VEGAS ALTAS	15.000,00 €
ALMENDRALEJO	12.000,00 €
GUAREÑA	7.500,00 €
DON BENITO	15.000,00 €
FUENTE DE CANTOS	9.000,00 €
AZUAGA	11.000,00 €
MEDINA DE LAS TORRES	3.000,00 €
CÁCERES	18.500,00 €
CASAR DE CÁCERES	10.000,00 €
ARROYO DE SAN SERVÁN	4.500,00 €
MANC DE MUNICIPIOS DE LA SERENA	16.000,00 €
LOS SANTOS DE MAIMONA	5.000,00 €
CORIA	8.000,00 €
OLIVENZA	10.000,00 €
MANCO SIERRA DE SAN PEDRO	3.000,00 €
JARAÍZ DE LA VERA	3.000,00 €
ARROYO DE LA LUZ	3.000,00 €
RIBERA DEL FRESNO	3.000,00 €
MANCO DE TRASIERRA - T GRANADILLA	12.500,00 €
PERALEDA DEL ZAUCEJO	3.000,00 €
HERRERA DEL DUQUE	13.585,00 €
VILLAFRANCA DE LOS BARROS	9.000,00 €
LA CORONADA	3.000,00 €
PLASENCIA	14.000,00 €
BADAJOS	18.500,00 €
ZAFRA	13.000,00 €
MONTEERRUBIO DE LA SERENA	3.000,00 €
CAMPILLO DE LLERENA	3.000,00 €
MANCO DE MUNICIPIOS DE LA SIBERIA I	10.000,00 €
MANCO DE MUNICIPIOS ALCONOVARR	3.000,00 €
MANCO INTEGRAL CAMPO ARAÑUELO	13.000,00 €
MANCO DE MUNICIPIOS SIERRA DE GATA	13.000,00 €
HORNACHOS	3.000,00 €
CABEZA DEL BUEY	8.250,00 €
MANCO INTEGRAL SIERRA DE MONTANCHEZ	11.000,00 €
TOTAL	420.585,00 €

1.2. APOYO A LAS ESCUELAS DE CONSUMO.

ESCUELAS DE CONSUMO	IMPORTE
E. P. C .JEREZ DE LOS CABALLEROS	43.500,00 €
E. P. C. CORIA	39.500,00 €
E. P. C. MIAJADAS	39.225,00 €
E. P. C. CASAR DE CÁCERES	40.000,00 €
TOTAL	162.225,00 €

1.3. PLAN DE ACCIÓN ESTRATÉGICO DE PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES.

PLAN	IMPORTE
UNIÓN REGIONAL DE COMISIONES OBRERAS DE EXTREMADURA	25.000,00 €
UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES DE EXTREMADURA	25.000,00 €
TOTAL	50.000,00 €

1.4. AYUDAS A LA INVESTIGACIÓN.

INVESTIGACIÓN	IMPORTE
4 Becas de Investigación	39.730,04 €
Premios Consumópolis 3	4.300,00 €

1.4.1. Becas de investigación.

- **1 Beca** Línea de Investigación en el área de farmacovigilancia, de investigación epidemiológica y consumo.

Área de Prevención de riesgos laborales: Diplomado Universitario de Enfermería.

- **1 Beca** de especialización, formación y perfeccionamiento de personal de investigación en diversos ámbitos de la protección de los consumidores en Extremadura.

Línea de investigación Fomento de la Calidad de Vida: Licenciado en Ciencias de la Salud.

- **1 Beca** de especialización, formación y perfeccionamiento de personal de investigación en diversos ámbitos de la protección de los consumidores en Extremadura.

Línea de investigación Conductas Consumistas en las Empresas Extremeñas: Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales.

- **1 Beca** Línea de Investigación en el área de farmacovigilancia y farmacoepidemiología, de investigación epidemiológica, programas de prevención y control de VHI-SIDA y participación social.

Línea de investigación sobre Consumo y Participación Social: Licenciado en Derecho.

1.4.2. Concurso Consumópolis 3.

Durante el curso escolar 2007-2008, el Instituto Nacional de Consumo y las Direcciones Generales de las Comunidades Autónomas competentes en materia de consumo, organizaron un concurso escolar destinado a jóvenes escolarizados en el Tercer Ciclo de Primaria y Primer y Segundo Ciclo de Enseñanza Secundaria Obligatoria.

El objetivo que dicho concurso perseguía no era otro que sensibilizar a los jóvenes de la importancia de realizar un consumo responsable, conjugándolo con el bienestar y calidad de vida, fomentando al mismo tiempo, la participación de los centros educativos, los profesores y el alumnado en actividades relacionadas con la Educación del consumidor.

CICLO	CATEGORÍA PREMIOS	EQUIPO	CENTRO EDUCATIVO	LOCALIDAD	DOTACIÓN
2º CICLO DE LA ESO	PRIMERO	PHOEBE	COLEGIO SAGRADO CORAZÓN	OLIVENZA	1.000 €
1º CICLO DE LA ESO	PRIMERO	CINCO MÁS UNO	I.E.S. BARTOLOMÉ J. GALLARDO	CAMPANARIO	1.000 €
3º CICLO DE LA ESO	PRIMERO	LOS GASPARINES	COLEGIO MANUEL RODRÍGUEZ MUÑOZ	LOS SANTOS DE MAIMONA	1.000 €
2º CICLO DE LA ESO	SEGUNDO	EL EQUIPO "A"	I.E.S. PUERTA DE LA SERENA	VILLANUEVA DE LA SERENA	800 €
2º CICLO DE LA ESO	TERCERO	BOSESJE	I.E.S. LOUSTAU VALVERDE	VALENCIA DE ALCÁNTARA	500 €

1.5. FOMENTO DEL ASOCIACIONISMO EN MATERIA DE CONSUMO.

ASOCIACIONISMO EN MATERIA DE CONSUMO	IMPORTE
UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EXTREMADURA –U.C.E. (Mérida)	190.062,00 €
ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE EXTREMADURA (A.C.U.EX.) (Cáceres)	63.467,00 €
FEDERACIÓN DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS (FEACCU) (Cáceres)	63.165,00 €
ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS DE EXTREMADURA "ADICAE-Extremadura" (Mérida)	23.306,00 €
TOTAL	340.000,00 €

1.6. FORMACIÓN DE JÓVENES EN CONSUMO.

FORMACIÓN DE JÓVENES EN CONSUMO	IMPORTE
CONSEJO DE LA JUVENTUD DE EXTREMADURA	12.000,00 €

1.7. CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR.

CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	IMPORTE
Gastos de personal	691.692,52
Formación	5.449,24
Material de oficina	8.937,73
Reparaciones y mantenimiento	29.744,54
Otros gastos de gestión	15.248,00
TOTAL	750.000,00 €

1.8. EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.

CONCEPTO	IMPORTE
ELEMENTOS DE TRANSPORTE	124.030,62 €
EQUIPOS PARA PROCESOS DE INFORMACIÓN	94.582,75 €
ESTUDIOS Y TRABAJOS TÉCNICOS	30.740,00 €
PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	35.160,00€

1.9. INVESTIGACIÓN Y ESTUDIO EN MATERIA DE CONSUMO.

CONCEPTO	IMPORTE
ASESORAMIENTO Y FORMACIÓN	17.980,00 €
MODELO DE EXCELENCIA EFQM	14.800,00 €
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	6.580,00€
HÁBITOS DE CONSUMO EN EXTREMADURA	17.928,96 €
ELABORACIÓN DE INFORME	11.832,00 €
SEVICIO DE MEJORA "SIGLO"	10.741,60 €
ACTUALIZACIÓN APLICACIÓN "SIGLO"	17.980,00 €
DESARROLLO NORMATIVO TEL. MOVIL	17.400,00 €
TOTAL	115.512,56 €

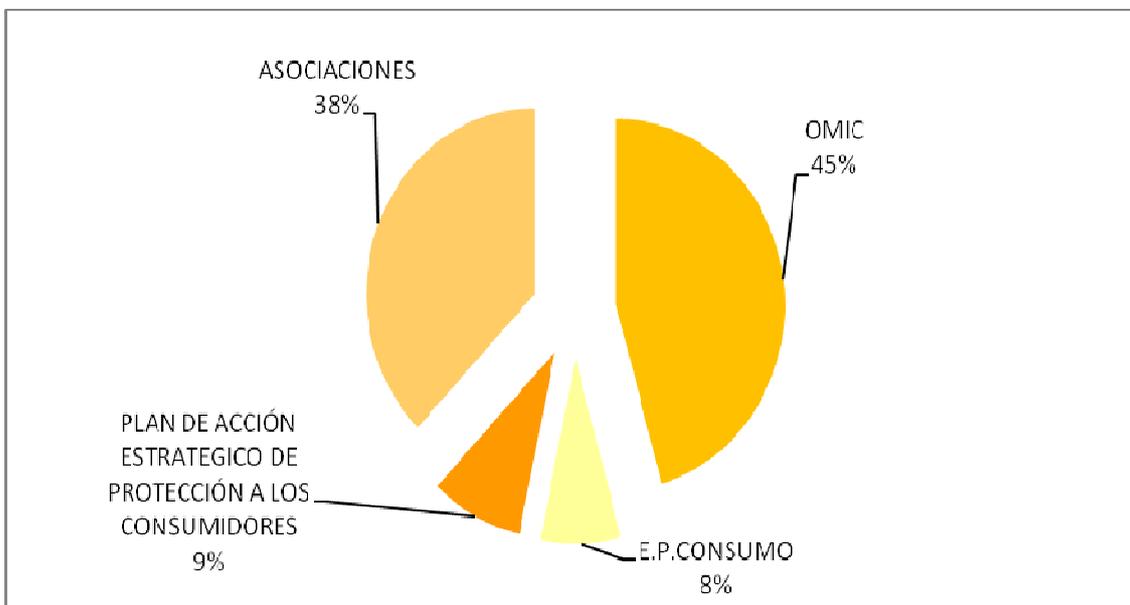
DESTINO DE LA INVERSIÓN, POR PROVINCIAS Y REGIONAL.

La distribución de los presupuestos por provincias, queda reflejado en la siguiente tabla. También se indica la distribución de los presupuestos del Instituto en el ámbito regional.

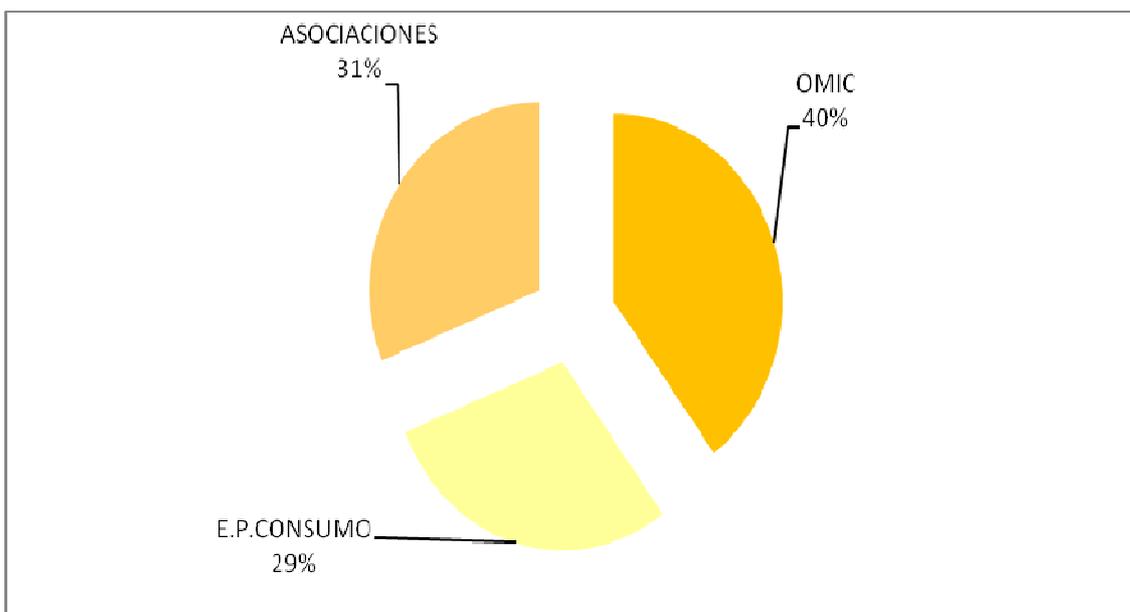
	PROVINCIA DE BADAJOZ	PROVINCIA DE CÁCERES	REGIONAL
OMIC	257.835,00	162.750,00	
ESCUELAS PERMANENTES DE CONSUMO	43.500,00	118.725,00	
PLAN DE ACCIÓN ESTRATEGICO DE PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES	50.000,00		
AYUDAS A LA INVESTIGACIÓN			50.349,18
ASOCIACIONES	213.468,00	126.632,00	
FORMACIÓN DE JÓVENES EN CONSUMO			12.000,00
CONSORCIO EXT. DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR			750.000,00
EDUCACION Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			284.513,37
INVESTIGACIÓN Y ESTUDIO EN MATERIA DE CONSUMO			115.512,56
TOTAL	564.803,00	408.107,00	1.212.375,00

Podemos observar en los siguientes gráficos, la distribución en porcentajes del presupuesto del Instituto de Consumo de Extremadura, haciendo una división geográfica de la Comunidad autónoma, según los conceptos de gastos.

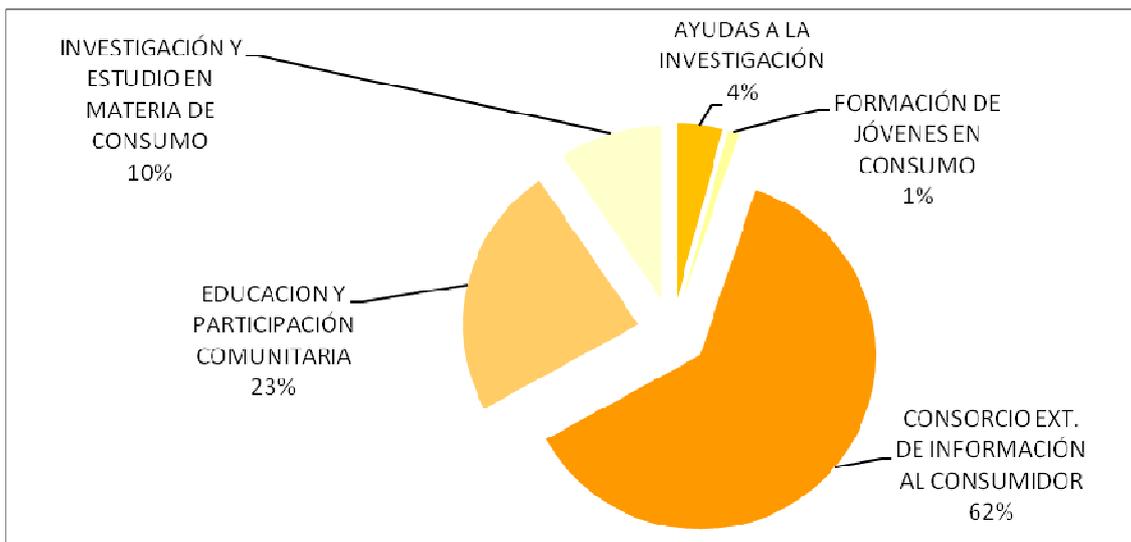
En la provincia de Badajoz, la mayor parte del presupuesto queda dividido entre las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y las diferentes Asociaciones de Consumidores:



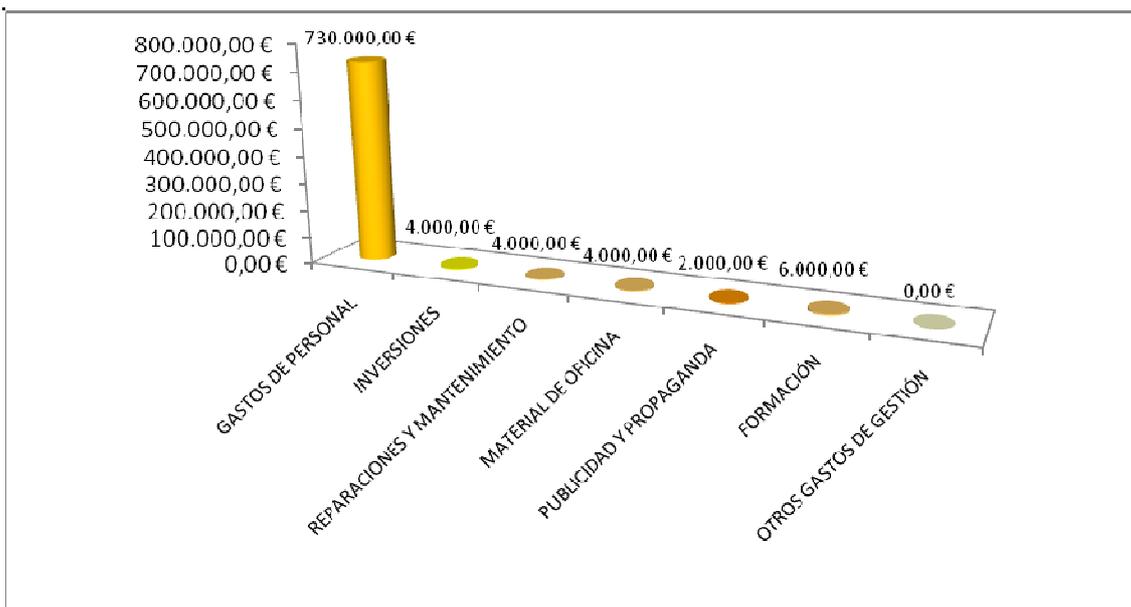
En la provincia de Cáceres, el presupuesto queda dividido casi equitativamente entre las Oficinas Municipales de Información al Consumidor, las diferentes Asociaciones de Consumidores y Las Escuelas permanentes de Consumo:



A nivel Regional los presupuestos quedan distribuidos de la siguiente forma: La mayor parte del presupuesto se dedica al Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.



Distribución de gastos en el Apartado destinado al Consorcio Extremeño de Información al Consumidor. En la que predomina el gasto en personal del propio Consorcio de Información.



**INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA
MEMORIA 2008**

**CONTROL
DE
MERCADO.**

INFORME DE ACTUACIONES 2008

Introducción.

La inspección de consumo, tiene como competencias específicas, la ordenación de actividades para el control de la calidad comercial de productos alimenticios, industriales y servicios; igualmente, le corresponde, la tramitación y resolución de las redes de alerta de productos industriales, la coordinación de las actuaciones con cualquier otra inspección en temas que afecten a los intereses de los consumidores y usuarios, la tramitación de reclamaciones, el asesoramiento a empresarios y comerciantes, la tramitación y propuesta de resolución, en su caso, de expedientes sancionadores, la elaboración de informes y la difusión de la normativa, todo ello en materia de Consumo.

Competencias y funciones de la inspección de consumo.

La defensa de los consumidores y usuarios debe ser garantizada por los poderes públicos según reza el artículo 51 de nuestra Constitución. Entre estos poderes se cuentan tanto el ejecutivo como el legislativo y el judicial.

La participación del poder judicial en la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios queda plasmada en la multitud de sentencias de las diferentes magistraturas, que poco a poco han ido creando un cuerpo jurisprudencial que frecuentemente se recurre para poder discernir derechos y obligaciones.

El poder legislativo ha participado también activamente en la protección de la salud, seguridad y legítimos intereses económicos de los consumidores con la promulgación de leyes tanto nacionales como autonómicas y buena prueba de ello es en este momento los estatutos del consumidor existentes.

La intención de la Administración es sus diversas modalidades de fomento, arbitral, de limitación, es una constante en la defensa de los consumidores llevada a cabo en todos los países de nuestro entorno más inmediato, y que se hace más necesaria a medida que la oferta de bienes y servicios se hace más compleja, dificultando o imposibilitando que el mercado, por sí sólo, realice una correcta asignación de los costes que supongan lograr la seguridad e información socialmente exigibles.

La actividad administrativa de limitación en nuestro ámbito abarca fundamentalmente la de ordenación pública de conductas privadas en materia de consumo, y cabe delimitar su contenido en cuatro tareas fundamentales:

Concretar los deberes generales de no perjudicar; no poner en peligro la seguridad y la salud de los consumidores; respetar sus legítimos intereses económicos y sociales; e informar positivamente sobre las características esenciales de bienes y servicios que se les ofertase. Al hablar de concretar nos referimos a la actividad normativa e interpretativa de la norma de la administración, tarea no encomendada hasta el momento a este servicio.

Comprobar el cumplimiento efectivo de esos deberes y limitaciones.

Sancionar las conductas que transgredan los deberes establecidos.

Adoptar las medidas más o menos correctivas para forzar el cumplimiento y para que no se continúen poniendo en peligro los intereses generales de los consumidores.

Estas tres últimas tareas, junto con la participación en su justa medida en la primera (labor normativa e interpretativa), constituye el cuerpo de lo que se conoce como <Control de Mercado>, misión fundamental de la Inspección de Consumo.

Cabe destacar como ya se señaló en la Conferencia Sectorial, en su Plan Estratégico 94-97, que <considera imprescindible la existencia de un servicio público de control, entendido en su sentido integral, y por lo tanto, con funciones de inspección, sanción y prevención de supuestos ilícitos, mediante la cooperación con los operadores económicos, en una labor informativa y de asesoramiento permanente, y no sólo coactiva y represiva, que tenga en cuenta determinados principios>.

Tales principios no son otros que los de profesionalidad, suficiencia, claridad, armonía y eficacia, que mantienen toda su vigencia como orientadores permanentes de la acción de la Administración de Consumo en este campo de Control de Mercado.

Sin embargo la inspección de consumo topa con una serie de condiciones en la práctica, como son:

La necesidad de mantener la confianza de los ciudadanos mediante un funcionamiento absolutamente transparente de la administración.

La necesidad de mantener una adecuada coordinación con los diferentes organismos administrativos con intervención concluyente en el control del mercado. Esta necesidad tiene una serie de dificultades que proceden del carácter sumamente heterogéneo del objeto material de la defensa de los consumidores, pues tiene unos contornos sumamente difusos, entrecruzado de ámbitos específicos con distribución de responsabilidades propias.

En la práctica esta concepción ha provocado que el espacio que debe ser ocupado por la intervención pública para la consecución del interés general de proteger a los consumidores, ha sido cubierto por la suma de actuaciones parciales desde perspectiva específicas (salud, agricultura, comercio) completada con la acción general realizada desde la inspección de consumo que debía rellenar todos los huecos existentes, evitando la superposición de actuaciones.

Por tanto, la coherencia de este modelo radica en que la defensa del consumidor se mantiene una acción constante dirigida a ese bien jurídico.

Sin embargo, este modelo lleva a que la inspección de consumo padezca una crónica falta de especialización y profesionalización, al tener que abarcar terrenos tremendamente dispares, lo que conlleva constantemente a la aparición de zonas grises competenciales, insatisfacción profesional y constantes esfuerzos de adaptación.

Por ello, se considera fundamental avanza hacia un marco competencial estable, en el que cada órgano que participe en el control de mercado pueda asumir plenamente su responsabilidad.

En este sentido se decanta la Conferencia Sectorial de Consumo, en su Plan Estratégico 1997-2001, reconociéndose también la necesidad de elaborar un documento que comprometa a otras administraciones en la adopción de sus competencias, asumiendo asimismo la tarea de contactar con otros órganos para realizar un equitativo reparto de competencias.

En Extremadura la inspección de consumo se afronta desde el mandato legal del Estatuto de los Consumidores (Ley 6/2001 de 9 de marzo), que, en colaboración con el resto de Administraciones, debe desarrollar de forma continuada actuaciones de inspección y control de calidad de bienes y servicios puestos a disposición, de los consumidores y que se adecuan a la legalidad en cuanto a sus características técnico-sanitarias, de seguridad y comerciales; y que se ajusta razonablemente a las expectativas que pueden motivar a su adquisición, expectativas derivadas de la descripción realizada en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.

Dentro de ese marco general, las actuaciones de inspección tienen preferentemente por objeto el control de aquellos bienes y servicios considerados como de uso o consumo común ordinario y generalizado.

Por lo tanto las modalidades de la actuación inspectora, realizada sobre instalaciones, bienes y servicios se subdividen en las siguientes líneas de actividad:

1º La vigilancia y control del mercado en los sectores objeto de campañas específicas.

2º La investigación y obtención de información, sobre sectores sometidos a estudio, así como la recopilación de cuantos datos e investigaciones han sido necesarias para la ampliación de diligencias, a fin de determinar la responsabilidad e imputabilidad de irregularidades o infracciones detectadas en una primera actuación inspectora.

3º El asesoramiento e información a los Agentes de Mercado, a fin de favorecer el correcto cumplimiento de las normas aplicables y la extensión de buenas prácticas comerciales.

Todo ello dirigido a la protección de los Derechos Básicos:

Derecho a la protección de la salud de los consumidores.

Derechos a la protección de la seguridad.

Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales.

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

- 1. Actividades inspectoras.**
- 2. Control de calidad de productos de consumo.**
- 3. Actuaciones en materia de consumo.**

1. Actividades inspectoras.

La defensa de los intereses de los consumidores, pasa necesariamente, aunque no de modo exclusivo, por la realización de controles e inspecciones de todo tipo de productos y servicios, con el objetivo de verificar su adecuación a la normativa aplicable en cada caso; en una segunda fase, si los derechos de los consumidores y usuarios fuesen lesionados, la Administración puede restablecerlos a través del mecanismo del procedimiento sancionador.

La tarea de control e inspección se agrupa en tres grandes apartados:

- 1.1. Control sistemático del Mercado.**
- 1.2. Campañas generales y específicas de Control de Mercado.**
- 1.3. Actuaciones relacionadas con la Red de Alerta Europea de productos peligrosos.**

A continuación, recogemos las actuaciones realizadas en cada uno de los tres apartados anteriores, indicando expresamente:

1.1. Control Sistemático de Mercado.

En este apartado se han realizado durante el año 2008, las siguientes actuaciones por la Inspección de Consumo:

PRODUCTO	Nº MUESTRAS ASIGNADAS
PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL	
Productos cárnicos, de la pesca (frescos y congelados), lácteos, huevos, pates.	10
GRASAS E HIDRATOS DE CARBONO	
Aceites y grasas, harinas y derivados. (Pastas, galletas, pan, cereales en copos, bollería, etc.), productos de aperitivo.	10
ESTIMULANTES, CEREALES Y LEGUMINOSAS	
Alimentos estimulantes (cacao y derivados, café, te, especies para infusiones), cereales y legumbres, alimentos diversos (frutas y hortalizas, frutos secos, etc.).	10
BEBIDAS	
Aguas y hielo, bebidas alcohólicas, bebidas no alcohólicas, vinagres.	10
DIETÉTICOS, CONSERVAS Y PREPARADOS	
Productos dietéticos y especiales, conservas y semiconservas vegetales y de pescado, caldos y sopas deshidratadas, platos preparados.	10
PRODUCTOS DE CONFITERÍA Y CONDIMENTOS	
Edulcorantes y derivados (azúcares, jarabes, miel, caramelos y chicles, turrónes y mazapanes), sal, condimentos y especias, salsas de mesa, aditivos.	10
TOTAL PRODUCTOS ALIMENTICIOS	60
ELECTRICIDAD	
Aparallaje eléctrico, electrodomésticos (gama blanca y marrón) pequeño electrodoméstico, pilas y acumuladores, varios electromecánicos.	10
MATERIALES Y MECANICA Material polimérico, material no polimérico (cerámicos, cuberterías, cristalería, herramientas, etc)	10

COMBUSTIBLES Y PRODUCTOS QUÍMICOS	
Colas y pegamentos, combustibles y lubricantes, cosméticos, lejías y detergentes, pinturas, barnices y disolventes, productos químicos y plaguicidas de uso doméstico.	10
JUGUETES Y TEXTILES: Artículos de broma pirotécnicos, calzados y marroquinería, juguetes y material escolar, textiles, artículos de puericultura (chupetes, biberones, ...)	10
TOTAL PRODUCTOS INDUSTRIALES	40
TOTAL PRODUCTOS	100

1.2. Campañas Generales y Específicas de Inspección.

Además de las actuaciones de control sistemático programadas para realizar a lo largo de todo el año, las Secciones de Consumo han llevado a cabo las siguientes Campañas y actuaciones específicas de inspección y control:

CAMPAÑAS GENERALES Y ESPECÍFICAS DE INSPECCIÓN. 2007-2008

AÑO 2008		
Nombre de Campaña	Nº de Inspecciones asignadas	Nº de Toma de Muestras asignadas
Campaña General Productos Alimenticios	50	
Campaña General productos Industriales	50	
Campaña General Servicios	50	
Campaña Especifica Propiedades Saludables	20	5
Campaña Especifica Bebida Energética	-	-
Campaña Especifica Cósmeticos	-	-
Campaña Especifica Disolventes, Adhesivos selladores	20	5
Campaña Especifica	15	

AÑO 2008		
Nombre de Campaña	Nº de Inspecciones asignadas	Nº de Toma de Muestras asignadas
Agencias Inmobiliarias		
Campaña Especifica Compraventa de vehículos nuevos y usados	15	
Control Sistemático Alimentos		60
Control Sistemático Industriales		40
Campaña Regional de Puericultura Ligera	Se adjunta informe	
Campaña Regional de Seguridad en Juguetes	Se adjunta informe	
Campaña T. M. leches		20
Campaña T. M. Pantis		20
Campaña T.M. Identificación de especies en Productos Cárnicos Aves.		73

1.3. - Actuaciones relacionadas con la Red de Alerta Europea de productos peligrosos.

La Red de Alerta Europea funciona, con el soporte de la reglamentación comunitaria, como un sistema que trata de garantizar la seguridad de los consumidores europeos, de modo que si un país de la Unión detecta un producto peligroso o sospechoso de revestir peligro, lo pone, a través de la Comisión Europea, en conocimiento del resto de los Estados Miembros.

En nuestro país el Instituto Nacional de Consumo actúa de vértice del sistema y las Comunidades Autónomas prestan sus recursos para localización de los productos cuestionados.

Este sistema, con la aprobación del R.D. 1801/2003 sobre seguridad y la incorporación a la Unión Europea de países nuevos, está sufriendo un notable incremento.

En el año 2008 los productos alertados son:

- Red de alerta en España:

Productos no conformes: 30

Productos con riesgo grave: 580

- Red de Alerta Europea:

Productos no conforme: 42

Productos con riesgo grave: 640

2. Control de calidad de productos de consumo.

Paralelamente al control de la actuación inspectora de empresas y establecimientos comerciales, la Inspección de Consumo realiza, de forma programada y sistemática, el control de calidad sobre todos los productos y bienes de consumo existentes en el mercado, con el fin de detectar la existencia de adulteraciones, fraudes o incumplimiento de la normativa sobre composición y seguridad.

En el año 2008, se han analizado 100 productos en CONTROL SISTEMÁTICO.

Complementariamente al CONTROL SISTEMÁTICO, se han efectuado controles analíticos intensivos, a través de las siguientes CAMPAÑAS NACIONALES Y AUTONÓMICAS de TOMA DE MUESTRAS de los productos relacionados anteriormente.

3. Actuaciones en materia de consumo.

Las Secciones de Consumo, no sólo realizan tareas de asesoramiento e información a empresarios y a los consumidores, sino que se tramitan 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.

A continuación, se recoge el estudio efectuado con las denuncias presentadas con infracción, actuaciones inspectoras y estado de las campañas de control de mercado hasta la fecha actual.

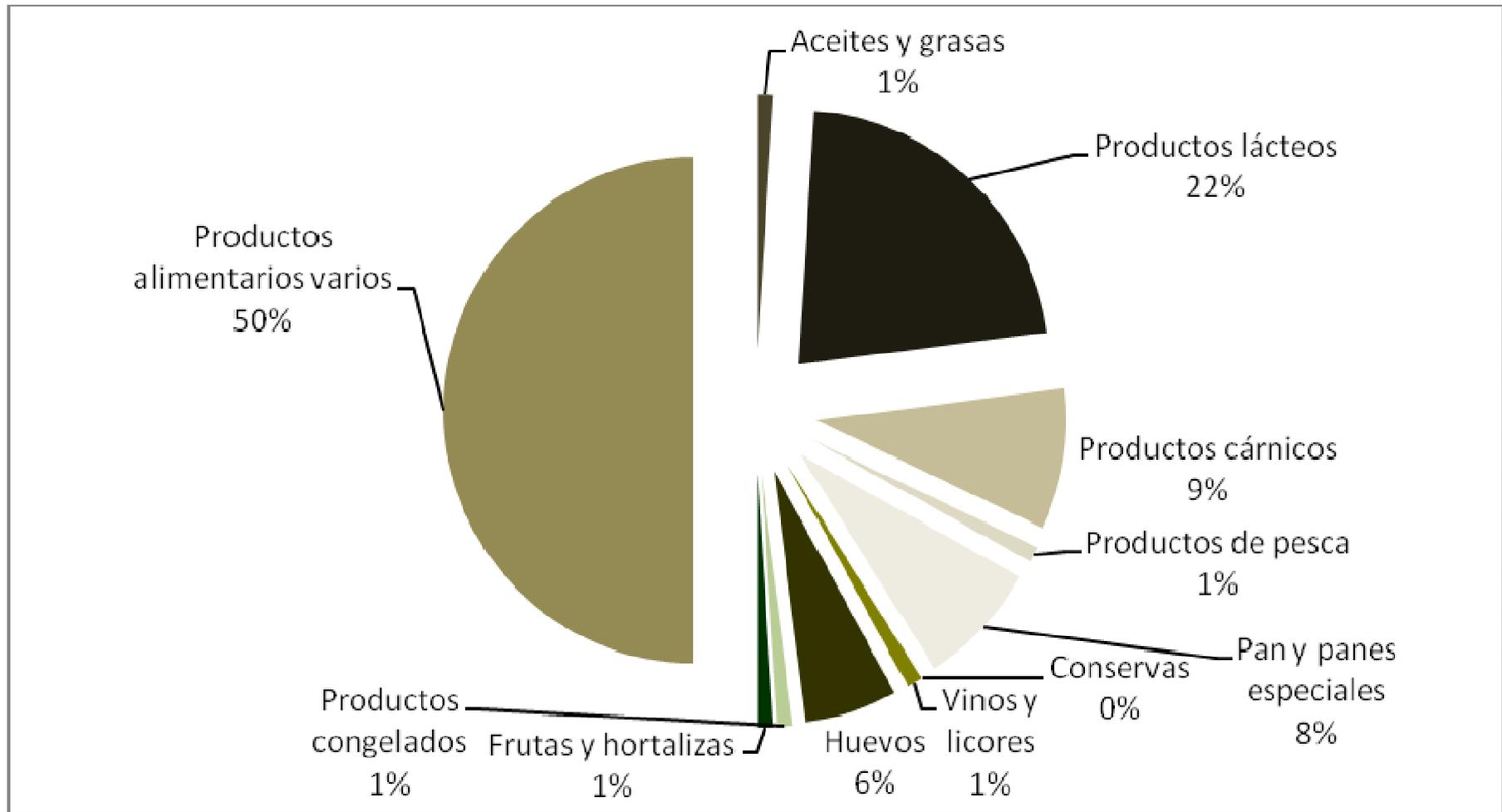
INFORME ACTUACIONES REALIZADAS

Nº de Actuaciones Realizadas:	2141 actuaciones
Nº de Actuaciones Positivas:	557 actuaciones
Nº de Actuaciones Negativas:	1584 actuaciones
Nº de Actuaciones Realizadas por Alerta:	420 actuaciones
Nº de Actuaciones por Campañas	414 actuaciones
Nº de Actuaciones por Alertas Positivas:	35 actuaciones

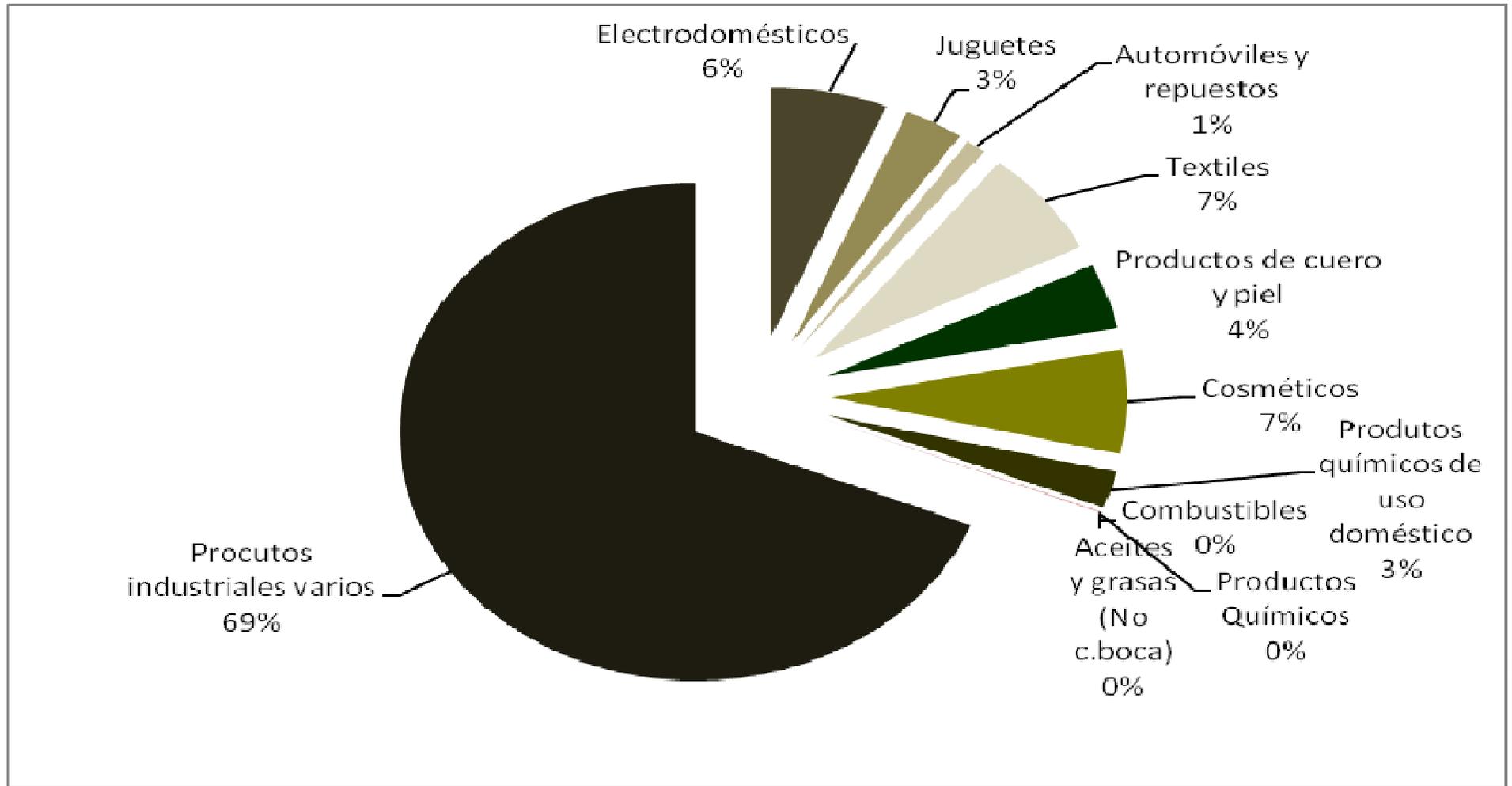
TOTAL	Clas. por infracciones:	A C T A S P O S I T I V A S						TOTAL	Actas Neg.	Toma Muest.	TOTAL ACTAS
	Trimestres	Inspecciones - Año '2008	Adulteración y Fraude Calidad	Fraude en el peso	Transacc. Comerc.	Precios	Nomaliz y condic. venta				
Clas. por Servicios	Clas. por productos										
PRODUCTOS ALIMENTARIOS	ACEITES Y GRASAS	0	0	0	0	0	1	1	1	4	6
PRODUCTOS ALIMENTARIOS	PRODUCTOS LACTEOS	1	0	0	0	21	0	22	14	3	39
PRODUCTOS ALIMENTARIOS	PRODUCTOS CÁRNICOS	0	0	0	0	8	1	9	10	1	20
PRODUCTOS ALIMENTARIOS	PRODUCTOS DE PESCA	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1
PRODUCTOS ALIMENTARIOS	PAN Y PANES ESPECIALES	0	0	0	1	7	0	8	2	0	10
PRODUCTOS ALIMENTARIOS	CONSERVAS	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
PRODUCTOS ALIMENTARIOS	VINOS Y LICORES	0	0	0	1	0	0	1	2	12	15
PRODUCTOS ALIMENTARIOS	HUEVOS	0	0	0	0	6	0	6	0	0	6
PRODUCTOS ALIMENTARIOS	PRODUCTOS CONGELADOS	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1
PRODUCTOS ALIMENTARIOS	FRUTAS Y HORTALIZAS	0	0	0	0	1	0	1	2	0	3
PRODUCTOS ALIMENTARIOS	PROD. ALIMENTARIOS VARIOS	0	0	0	12	25	15	52	176	53	281
Subtotal de Productos alimentarios:		1	0	0	14	70	17	102	207	75	384
PROD. INDUS. NO	ELECTRODOMÉSTICOS	0	0	0	0	3	18	21	52	14	87

ALIMETARIOS											
PROD. INDUS. NO ALIMETARIOS	JUGUETES	0	0	0	0	0	1	1	38	5	44
PROD. INDUS. NO ALIMETARIOS	AUTOMÓVILES Y REPUESTOS	0	0	0	0	1	3	4	11	0	15
PROD. INDUS. NO ALIMETARIOS	TEXTILES	0	0	2	13	31	1	47	48	1	96
PROD. INDUS. NO ALIMETARIOS	PROD. CUERO Y PIEL	1	0	0	5	10	0	16	22	20	58
PROD. INDUS. NO ALIMETARIOS	COSMÉTICOS	0	0	0	0	21	5	26	56	11	93
PROD. INDUS. NO ALIMETARIOS	PROD. QUÍMIC. USO DOMÉSTICO	0	1	0	0	2	0	3	10	20	33
PROD. INDUS. NO ALIMETARIOS	COMBUSTIBLES	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1
PROD. INDUS. NO ALIMETARIOS	PRODUCTOS QUÍMICOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PROD. INDUS. NO ALIMETARIOS	ACEITES-GRASAS (NO C. BOCA)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PROD. INDUS. NO ALIMETARIOS	PROD. INDUSTRIALES VARIOS	0	0	2	2	40	149	193	749	3	945
Subtotal de industrias no alimentarias:		1	1	4	20	108	178	312	986	74	1372
SERVICIOS	TINTOR. LAV. SERV. GRALES.	0	0	0	0	3	3	6	9	0	15
SERVICIOS	REPARACIÓN DE VEHÍCULOS	1	0	3	0	18	16	38	32	0	70
SERVICIOS	REP. DE ELECTRODOMÉSTICOS	0	0	5	0	0	0	5	17	0	22
SERVICIOS	VIVIENDA	0	0	0	0	3	0	3	3	0	6

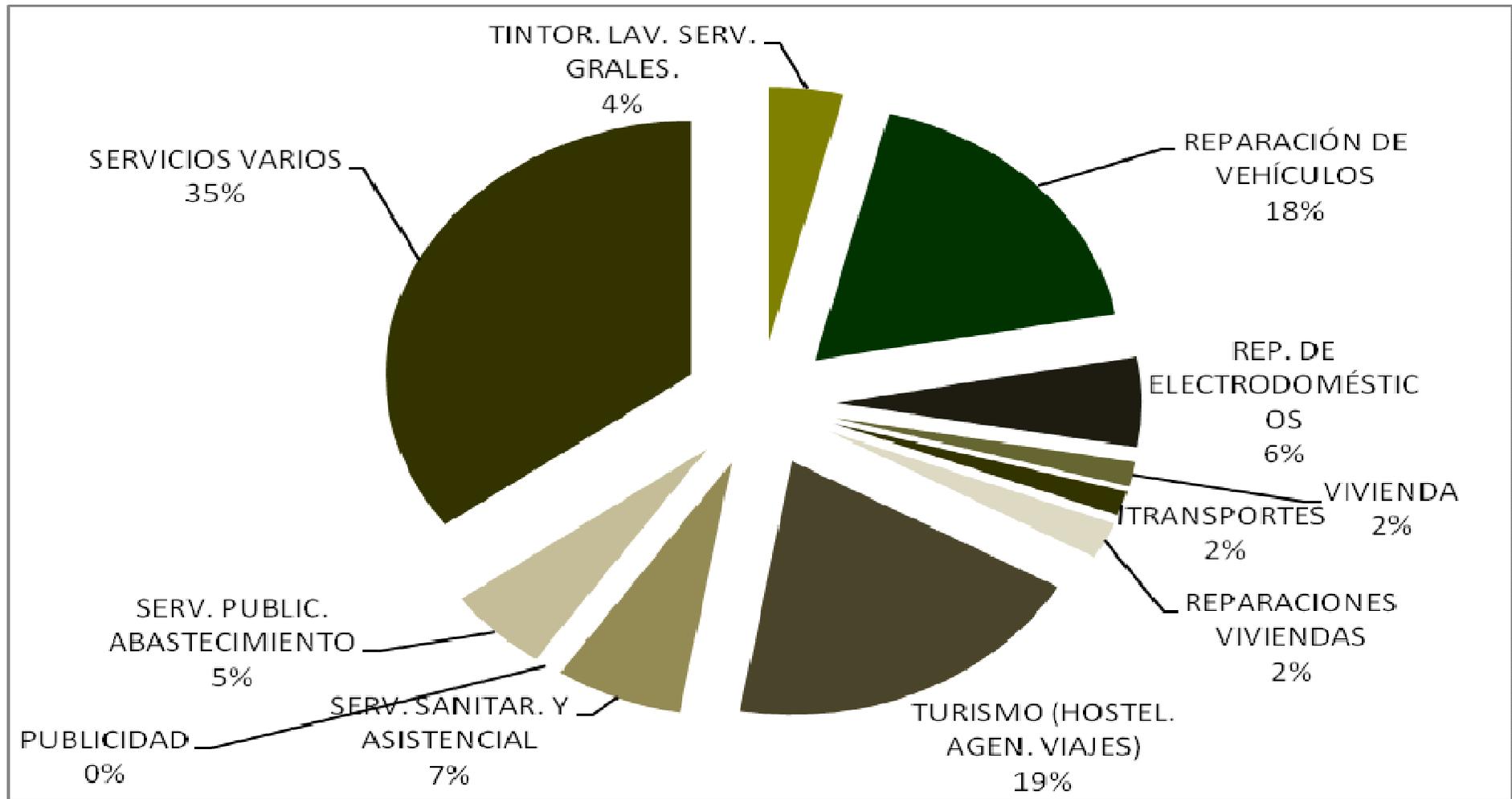
SERVICIOS	TRANSPORTES	0	0	0	0	1	1	2	4	0	6
SERVICIOS	REPARACIONES VIVIENDAS	0	0	0	0	0	5	5	4	0	9
SERVICIOS	TURISMO (HOSTEL. AGEN. VIAJES)	0	0	0	0	21	28	49	26	0	75
SERVICIOS	SERV. SANITAR. Y ASISTENCIAL	0	0	0	0	2	0	2	24	0	26
SERVICIOS	PUBLICIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS	SERV. PUBLIC. ABASTECIMIENTO	0	0	0	0	5	1	6	15	0	21
SERVICIOS	SERVICIOS VARIOS	0	0	4	0	16	7	27	108	0	135
Subtotal de Servicios:		1	0	12	0	69	61	143	242	0	385
TOTALES:		3	1	16	34	247	256	557	1435	149	2141



Activ. Inspectora positiva en Servicios 1



Activ. Inspectora positiva en Servicios 2



Activ. Inspectora positiva en Servicios 3

Campaña toma muestras: detección de alérgenos en alimentos.

A lo largo de los años 2.006 y 2.007 se ha realizado una Campaña con el objetivo de conocer si ciertos alimentos contienen ingredientes potencialmente alérgicos que no figuran en la lista de ingredientes, susceptibles de causar reacciones adversas o intolerancias alimentarias, especialmente en segmentos de población más sensibles, como es la población infantil. En dicha Campaña se ha analizado por técnica de PCR alimentos que podían tener restos de gluten, soja, apio o frutos secos cuando estos ingredientes no aparecen relacionados en el etiquetado, con el fin de ver si el contenido del producto alimenticio es acorde a lo publicitado en el etiquetado, ya que éste es la clave para comunicar al consumidor en general, y especialmente a las personas alérgicas, que necesitan asegurarse que están adquiriendo un producto que le pueda producir consecuencias desagradables.

La legislación establece entre otros aspectos que todos los ingredientes aparezcan en orden descendientes en función de su peso y que en los ingredientes compuestos tienen que estar indicado sus componentes.

En el ámbito europeo, la información que debe estar recogida en la etiqueta de los productos alimenticios, la cual se regula por la Directiva 2000/13/CE, relativa a las aproximaciones de las legislaciones de los Estados miembros en materia de etiquetado de los productos alimenticios, en esta Directiva se establece que no es obligatorio enumerar en la lista de ingredientes los constituyentes de los ingredientes compuestos que representen menos del 25% del producto acabado, no obstante la Comisión Europea, considerando la incidencia creciente de alergias alimentarias y que alérgenos alimentarios más frecuentes se encuentran en una gran variedad de alimentos preparados, modificó la norma en lo que respecta a la indicación de los ingredientes presentes en los productos alimenticios mediante Directiva 2003/89/CE. Como consecuencia de esta modificación, se hizo obligatorio indicar en el etiquetado de los productos alimenticios los ingredientes que pertenezcan a alguno de los doce grupos de compuestos alérgicos y sus derivados incluidos en el anexo de la Directiva **con independencia del porcentaje en peso que representen en el producto final.**

Modificado posteriormente por la Directiva 2.005/26/CE por la que excluye algunos sustancias o ingredientes alimentarios del Anexo III-bis.

Estos grupos recogidos en la Directiva 2.003/89/CE son los siguientes:

Cereales que contengan gluten(es decir, trigo, centeno, cebada, avena, espelta, kamut o sus variedades híbridas), crustáceos y productos a base de crustáceos, huevos y productos a base de huevos, pescado y productos a base de pescado, cacahuets y productos a base del cacahuets, soja y productos a base de soja, leche y derivados, frutos de cáscara (almendras, avellanas, nueces de nogal, anacardos...) y derivados. Apio y derivados, mostaza y derivados, granos de sésamos y productos a base de gano de sésamo, anhídrido sulfuroso y sulfatos en concentraciones superiores a 10 mg./kg o 10 mg/expresado como SO₂. Todos ellos recogidos con el anexo V del RD 1334/1999 como ingredientes a los que hacen referencia los apartados 9 y 10 del artículo 7.

Por todo ello hay un incumplimiento en todos los positivos señalados a lo dispuesto en los apartados 9 y 10 del artículo 7º del R.D. 1334/1999, modificado por el RD 2.220/2004 en lo que atañe a los apartados 9 y 10 del art. 7º. Desarrollando así el art. 13º (derecho a la información de la Ley 26/1984, de 19 de julio, ley G. Para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Pudiendo estar tipificado en el apartado 1.2. del art. 3 del R.D. 1945/1983, e incluso

podría estar también tipificado en los apartados 1.2. y 3.3 del artículo 2º del R.D. 1945/83, según el caso.

- 11 muestras de productos de bollería (de consumo mayoritario por parte de la población infantil): **ningún positivo**.
- 11 muestras de alimentos infantiles: **2 positivos**. Ambos son papillas de cereales que contenían cereales que no figuraban entre sus ingredientes.
- 21 muestras de alimentos varios (chocolates, caldos, salsas, productos cárnicos, platos cocinados): **ningún positivo**.

CAMPAÑA TOMA MUESTRAS: PRODUCTOS DE PUERICULTURA

1. Criterios de selección de la campaña.

Para la selección de la presente campaña se han tenido en cuenta diversos motivos, tales como:

- 1.- Los artículos de puericultura son de uso generalizado por la población infantil a la que debe dedicarse especial vigilancia.
- 2.- Hasta el momento no se ha llevado a cabo ninguna campaña de carácter regional, si bien se ha realizado alguna campaña nacional en las cuales hemos participado.
- 3.- A través de la red de alerta se están recibiendo de forma regular notificaciones sobre artículos de puericultura con riesgo grave.

En relación con este tema, y aunque no se tiene certeza alguna de accidentes denunciados por un uso normal de estos artículos, si que se puede concretar, que el incumplimiento de las normas de seguridad así como de la información que se debe proporcionar para utilizar correctamente los artículos para niños, puede ser causa de diversos incidentes de mayor o menor gravedad.

Por todo lo expuesto, se ha considerado conveniente realizar una campaña de control a escala nacional de artículos de puericultura para los años 2006 y 2007, y, dada la variedad de productos que comprende este sector, se ha llevado a cabo una selección entre los más utilizados por niños de corta edad, para realizar la en dos fases:

Puericultura Ligera:

Biberones
Vajillas
Chupetes
Cadenas....

Puericultura pesada:

Cunas
Cunas plegables
Capazos
Moisés/cunas balancín...

2. Objetivos.

Con la labor que se llevará a cabo en la presente campaña se pretende conocer el grado de cumplimiento de los preceptos establecidos en la normativa vigente de los artículos que se encuentran en el mercado a disposición del consumidor, con el fin de adoptar, en su caso, las medidas necesarias para evitar que se comercialicen productos que no cumplen con dichos requisitos.

El conocimiento de las características de calidad, etiquetado y seguridad de los productos terminados, vendrá dado por los resultados que se obtengan en:

1ª fase: toma de muestras de puericultura ligera

Los controles analíticos que se realicen en el laboratorio a partir de las muestras recogidas en los puntos de venta

2ª fase: actuaciones inspectoras en puericultura pesada

Las inspecciones en los puntos de venta mediante la **cumplimentación de protocolos** en relación con:

El etiquetado
La garantía
El precio
Y otros aspectos de diseño

- Se han tomado 22 muestras de productos de puericultura ligera: Cubiertos, tetinas, equipamiento bebida, biberones, chupetes de un total de 12 marcas distintas: **20 positivas**, que en su mayoría presentaban carencias o defectos en la información obligatoria, defectos de resistencia en segundo lugar, y en tercer lugar defectos en composición química.

- La 2ª fase de Puericultura pesada se está realizando actualmente.

CAMPAÑAS SEGURIDAD EN LOS JUGUETES

A lo largo del año 2006, 2007 y 2008 se ha realizado una Campaña Regional de Seguridad en Juguetes con el siguiente objetivo:

Objetivos

Comprobar la seguridad y el etiquetado correcto de los juguetes con especial incidencia en los destinados a los más pequeños, los menores de tres años y en todos aquellos que por sus propiedades mecánicas o físicas puedan representar un riesgo para los niños.

Objetivos específicos

1º)

1. De Inspección:

Los objetivos específicos de la inspección, consistirían en comprobar que la información de los productos cumple todas las exigencias de la normativa vigente para cada tipo de producto, asimismo se comprobará la presentación de los productos, en especial la forma o el aspecto que se da a éstos o a su envase, así como el entorno en el que están expuestos y en especial:

- Comprobar que todos los juguetes exhiben en el propio juguete o su embalaje el marcado CE de tamaño superior a 5 mm. en vertical, marca obligatoria que indica que el producto se ha fabricado conforme a los normas que garantizan su seguridad.
- Verificar el etiquetado de los juguetes, comprobar que figuran todos los datos de identificación y domicilio del fabricante o responsable y las advertencias de uso para cada tipo de juguete. Precio de venta al público. Que el idioma utilizado es el oficial.
- Advertencias especiales obligatorias para ciertos tipos de juguetes.
- Comprobación de los dobles etiquetados que inducen a error al consumidor. (Aparecen juguetes con el etiquetado original del fabricante y otro del distribuidor, con el fin de evitar las Aduanas por no cumplir la normativa de seguridad, eludiendo la responsabilidad, éste último, al marcar o aumentar la edad del niño al cual se destina.)

2º)

1. De control analítico:

En el control realizado en el laboratorio se verificará si los productos cumplen los requisitos esenciales de seguridad y se comprobará el etiquetado de los mismos.

Toma de muestras de juguetes similares a las alertas de años anteriores para ser analizados en laboratorio a fin comprobar que cumplen los requisitos de seguridad establecidos.

2. De corrección de mercado:

El tercer objetivo será adoptar las medidas necesarias para la corrección de mercado que se deriven de las irregularidades comprobadas en las actuaciones de inspección y de control de laboratorio.

Los ensayos consistirán en:

ENSAYO	TIPO JUGUETE	NÚMERO DE ENSAYOS
Ensayos según norma EN-71, parte 1, (ensayos mecánicos, etiquetado,..)	Cualquier tipo de juguete	50 ensayos
Ensayos según norma EN-71, parte 2, Inflamabilidad	Trajes, disfraces, peluches, pelucas,..	10 ensayos
Ensayos según norma EN-50.088, eléctricos	Juguetes con baterías, pilas o que funcionan con menos de 24 voltios,	20 ensayos, estos artículos podrían servir para los ensayos mecánicos también
Ensayos según norma EN-71, parte 3, químicos y metales pesados	25 materiales	Serían de juguetes anteriores.

Se han realizado inspecciones en protocolo, realizándose a lo largo de la campaña 100 actuaciones.

Inspección de Cáceres	20 protocolos	30 protocolos
Inspección de Badajoz	20 protocolos	30 protocolos

**INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA
MEMORIA 2008**

**JUNTA ARBITRAL DE
CONSUMO.**

INFORME DE ACTUACIONES 2008

Introducción

La Junta Arbitral de Consumo de Extremadura se constituyó en mayo de 1994, mediante 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, que tengan su domicilio o razón social dentro del ámbito territorial de la propia Junta, siempre que no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito.

Es un procedimiento voluntario (ley 26/1984), 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 (ley 36/1988, de 5 de diciembre de Arbitraje), privado, igualitario, sencillo, ejecutivo (decreto 636/1993), ágil y participativo.

La actividad de la Junta Arbitral de Consumo, órgano administrativo, se rige en lo previsto por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Estructura orgánica: La Junta Arbitral está formada por un presidente, una secretaria, una asesoría jurídica y un equipo administrativo que desarrolla y gestiona todas las actuaciones necesarias para la resolución de los conflictos planteados ante la Junta.

Los colegios arbitrales son designados para cada ocasión. Desarrollan la función arbitral propiamente dicha, concluyendo con la emisión del laudo arbitral. En 2008 la celebración de Colegios Arbitrales se ha extendido por toda la geografía extremeña tratando de facilitar el acceso de todos los consumidores a esta vía de conciliación.

Se trata de un órgano colegiado compuesto por tres árbitros: un presidente (empleado público de la administración, que tiene que ser licenciado en derecho), un vocal representante de los consumidores perteneciente a una asociación de consumidores y un vocal representante de los empresarios perteneciente a una organización empresarial.

El colegio arbitral decide sobre el problema planteado y plasma su decisión en el llamado laudo arbitral, que tiene los mismos efectos que una sentencia judicial, es decir su contenido es vinculante para ambas partes. La cuestión decidida no puede volverse a plantear en el arbitraje ni llevarse a la vía judicial, pues ambos sistemas son excluyentes e incompatibles: la vía arbitral excluye la vía judicial. En caso de que el laudo no se cumpla de forma voluntaria, se podrá solicitar su ejecución forzosa ante el Juzgado de Primera Instancia.

COLEGIOS ARBITRALES DE CONSUMO DE EXTREMADURA



Quiénes son los principales interesados del Sistema Arbitral.

Los interesados en el sistema son los consumidores o usuarios y los empresarios o profesionales que comercializan bienes o servicios en el mercado.

El procedimiento se inicia siempre a instancia del consumidor o usuario que puede presentar directamente la solicitud de arbitraje o hacerlo a través de su Asociación de consumidores y Usuarios u otro representante. A lo largo de él, no obstante, el empresario o profesional puede plantear las pretensiones que tenga frente al consumidor reclamante siempre que estén directamente relacionadas con la reclamación del consumidor al objeto de que sean igualmente resueltas mediante ese arbitraje.

Hay que tener en cuenta que las reclamaciones entre particulares o aquéllas en las que el reclamante ha adquirido el bien o contratado el servicio en su calidad de empresario o profesional no pueden ser resueltas a través del Sistema Arbitral de Consumo.

Adhesiones al Sistema Arbitral

La adhesión de una empresa, establecimiento comercial o profesional, es gratuita y se realiza mediante Ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, mediante la cual aceptan que las reclamaciones de los consumidores que se planteen como consecuencia de su actividad empresarial o profesional se resuelvan a través de este procedimiento extrajudicial y voluntario.

El uso de este distintivo oficial el empresario o profesional es elemento adicional de calidad, que el empresario o profesional ofrece a los consumidores: la posibilidad de resolver las reclamaciones a través de un procedimiento rápido, eficaz, gratuito y con fuerza ejecutiva.

Las Juntas Arbitrales, una vez comprobados los datos y realizados los trámites del registro, otorgarán un distintivo oficial de Empresa Adherida para su exhibición en el establecimiento, y que serán incorporadas con el correspondiente número de registro en el Censo Oficial de Empresas Adheridas al Arbitraje de Consumo, debiendo igualmente cumplir el trámite de publicación en el Boletín Oficial que corresponda al ámbito territorial de la Junta Arbitral en cuestión. La oferta pública de adhesión al Sistema arbitral de Consumo es única y deberá dirigirse a la Junta Arbitral que se corresponda con el ámbito territorial en el que la empresa desarrolle principalmente su actividad, comercializando sus bienes o servicios.

Tanto el alta como la baja del censo de Empresas Adheridas es voluntaria y gratuita, bastando en caso de querer darse de baja, su notificación por escrito a la Junta Arbitral de Consumo a través de la que previamente solicitó su adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, con 6 meses de antelación, y la retirada del distintivo del establecimiento comercial.

En caso de cierre de su negocio, debe comunicarlo a la Junta Arbitral Provincial de Consumo para darlo de baja en el Censo de Empresas Adheridas.

Cómo se tramita el procedimiento arbitral.

SOLICITUD

Para formalizar una solicitud de arbitraje es necesario cumplimentar y firmar el impreso de solicitud. Esta solicitud se puede formalizar a través de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y las Oficinas Municipales de Información. También se puede presentar, directamente, a la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura.

La Junta Arbitral de Consumo, una vez analizada la solicitud de arbitraje, decidirá si se admite a trámite o, en caso contrario, se explicarán al consumidor las causas por las que no se puede admitir la solicitud.

Si el empresario o profesional reclamado está adherido al sistema, el presidente de la Junta Arbitral acordará la iniciación del procedimiento arbitral. Si no lo está, se le traslada la solicitud para que en el plazo de 15 días manifieste si acepta resolver el conflicto a través del Sistema Arbitral de Consumo o si rechaza la invitación a utilizar este sistema. Si el empresario o profesional opta por rechazar la invitación al arbitraje o no contesta en el plazo concedido, se archivará la solicitud sin más trámites, dado el carácter voluntario del Sistema. Si el empresario o profesional opta por aceptar la invitación al arbitraje, desde ese momento se considera iniciado el procedimiento arbitral.

MEDIACIÓN

Una vez admitida la solicitud de arbitraje y salvo que las partes se opongan a la mediación o ésta haya sido intentada antes sin lograr un acuerdo entre ellas, la Junta Arbitral de Consumo a través de los procedimientos que cada una de ellas tenga establecidos intentará que las partes alcancen un acuerdo sin necesidad de contar con la intervención de los árbitros.

Los mediadores, al igual que los árbitros, están sujetos en su actuación a los principios de independencia, imparcialidad y confidencialidad.

El intento de mediación puede suspender durante un mes el plazo máximo previsto para dictar el laudo (6 meses).

ÓRGANO ARBITRAL

Iniciado el procedimiento arbitral, el Presidente de la Junta por turno de la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo designará un árbitro o un colegio arbitral para conocer el conflicto.

- Arbitro único.

Se designa:

- Cuando las partes así lo acuerden
- Salvo oposición de éstas, cuando lo acuerde el presidente de la Junta Arbitral de Consumo, siempre que la cuantía de la controversia sea inferior a 300 € y que la falta de complejidad del asunto así lo aconseje.

El árbitro único será designado entre los árbitros acreditados propuestos por la Administración pública, salvo que las partes, de común acuerdo, soliciten por razones de especialidad que dicha designación recaiga en otro árbitro acreditado

- Órgano colegiado.

En el resto de los casos, conocerá de los asuntos un colegio arbitral integrado por tres árbitros acreditados elegidos cada uno de ellos entre los propuestos por

- la Administración pública,
- las asociaciones de consumidores y usuarios y
- las organizaciones empresariales o profesionales.

Los árbitros actuarán de forma colegiada, asumiendo la presidencia el árbitro propuesto por la Administración. No obstante, las partes de común acuerdo podrán solicitar la designación de un presidente del órgano arbitral colegiado distinto del árbitro propuesto por la Administración pública, cuando la especialidad de la reclamación así lo requiera o en el supuesto de que la reclamación se dirija contra una entidad pública vinculada a la Administración a la que esté adscrita la Junta Arbitral de Consumo.

ALEGACIONES DE LAS PARTES Y AUDIENCIA

A lo largo de todo el procedimiento las partes serán oídas dándoles traslado de todos los documentos, alegaciones o pruebas que se presenten. En particular se les requerirá

expresamente para la contestación de la solicitud y para la audiencia, en la que podrán manifestar cuánto estimen conveniente sobre el conflicto existente.

En cualquier momento antes de que finalice la audiencia, las partes podrán modificar o ampliar la solicitud y la contestación, pudiendo plantearse reconvencción frente a la parte reclamante.

El Colegio acordará las pruebas que estime pertinentes bien por propia iniciativa o la de las partes. Cuando las pruebas se acuerden de oficio por el Colegio Arbitral, éstas serán costeadas por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral de Consumo. En caso de que se proponga por las partes, el pago de las pruebas será asumido por éstas.

LAUDO

Es la decisión del colegio arbitral designado por el Colegio Arbitral sobre la controversia planteada entre el consumidor y el empresario o profesional. El Procedimiento finaliza con un laudo que como una sentencia judicial resuelve el conflicto y tiene eficacia de cosa juzgada. El Laudo arbitral se decidirá por mayoría de votos, dirimiendo los empates el voto del presidente. El Laudo deberá realizarse por escrito.

Si las partes llegaran a un acuerdo por sí mismas a lo largo del procedimiento, éste será recogido en un laudo llamado conciliatorio, con el fin de que tenga también la misma eficacia que si de una sentencia judicial se tratase.

RECURSOS

Contra el laudo dictado por el Colegio Arbitral sólo cabe el Recurso de Anulación ante la Audiencia Provincial en un plazo de dos meses desde la notificación a los interesados y el Recurso de Revisión, conforme a lo establecido en la legislación procesal para las sentencias judiciales firmes.

EJECUCIÓN FORZOSA

El Laudo es de obligado cumplimiento por las partes implicadas. Éste debe cumplirse en el plazo señalado en el propio laudo. De no ser así, se puede instar su ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se hubiera dictado el Laudo.

Actuación de la JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE EXTREMADURA en 2008.

Durante el año 2008, la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura ha recibido un total de 1002 solicitudes de arbitraje, procedentes fundamentalmente de las Asociaciones de Consumidores, de los Consumidores y Usuarios (CC y UU) y de Organismos Públicos.

Solicitudes presentadas en 2008: 1002

Asociaciones de Consumidores: 183
 CC y UU: 184
 Organismos Públicos: 635

Evolución del número de solicitudes de arbitraje presentadas en la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura hasta 2008:

	2008	2007	2006	2005	2000
Solicitudes Presentadas	1002	972	811	1039	417

Si tomamos el número de solicitudes de arbitraje como un indicativo del estado del Sistema Arbitral de Consumo en Extremadura, podemos decir que éste se encuentra totalmente consolidado. A excepción del año 2005 la tendencia global ha sido un aumento de solicitudes.

Otro dato a tener en cuenta es que han sido un total de 369 los Laudos dictados en el 2008, de los que 216 han resultado estimatorios total o parcialmente, 49 desestimatorios y 104 se han resuelto de forma conciliatoria al llegar las partes a un acuerdo sin necesidad de pronunciamiento por parte del Colegio Arbitral. Durante 2008 han sido 350 las solicitudes archivadas.

Los datos referentes a la formación y al sentido de los laudos, indican claramente la imparcialidad de los miembros de los Colegios Arbitrales y demuestran que es un sistema fiable tanto para consumidores como para empresarios a la hora de resolver los conflictos que pudieran surgir en su relación comercial.

A continuación se muestra la evolución de los laudos dictados en los últimos cinco años, en los que se observa un aumento de éstos:

	2008	2007	2006	2005	2000
Resueltas por Laudo	369	357	286	294	195

La adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, tanto de empresas como de profesionales, es fundamental para el buen funcionamiento del arbitraje de consumo ya que sin la participación de estos sectores el sistema quedaría sin eficacia práctica. En cuanto al censo de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo a fecha de 31 de diciembre de 2008 es de 2723, un número que es bastante cambiante, pero que viene creciendo de forma lenta pero constante.

La cuantía media solicitada en el conjunto de las solicitudes ha sido de 454 euros.

A continuación se muestran aquellas solicitudes de arbitraje que no se llevan a trámite porque no se acepta el Sistema Arbitral de Consumo. También podemos ver la evolución que siguen este tipo de solicitudes hasta 2008.

	2008	2007	2006	2005	2000
Archivos No aceptación	344	361	354	380	147

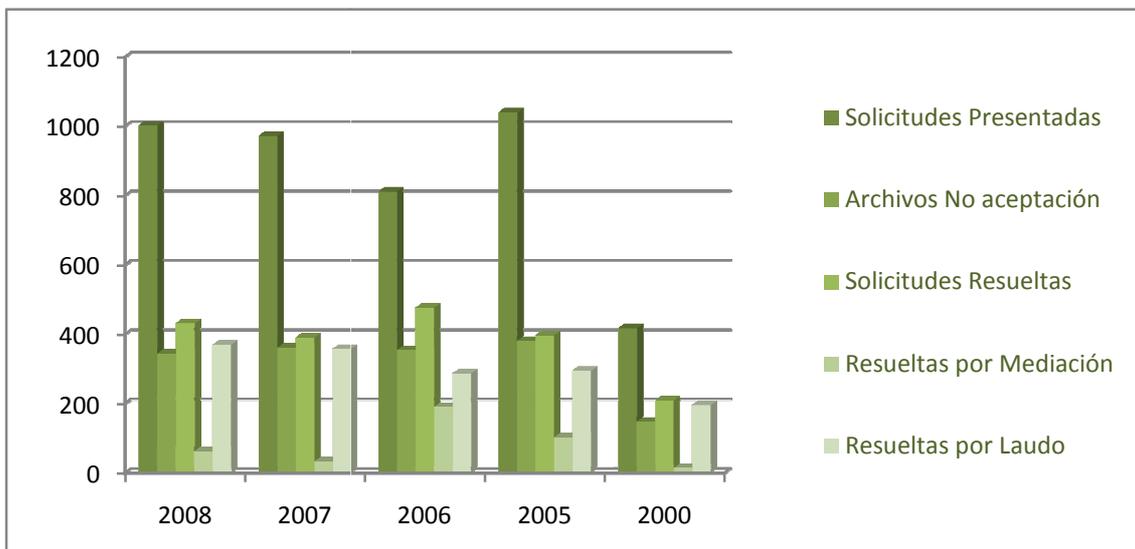
Evolución de las solicitudes de arbitrajes Sistema Arbitral de Consumo de aquellas que fueron presentadas en el Sistema Arbitral de Consumo de Extremadura hasta 2008.

	2008	2007	2006	2005	2000
Solicitudes Resueltas	431	390	476	396	209

La mediación es una forma extrajudicial de solucionar directamente los conflictos susceptibles de transacción, que surgen de las relaciones contractuales y extrajudiciales, con la participación activa de las partes en la resolución del problema. A continuación se muestran los datos referentes a las solicitudes de arbitraje que se han resultado por esta vía en los últimos años hasta 2008.

	2008	2007	2006	2005	2000
Resueltas por Mediación	62	33	190	102	14

Cuadro resumen de la actuación del Sistema Arbitral de Consumo de Extremadura en 2008, atendiendo a cada uno de los indicadores.



**INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA
MEMORIA 2008**

**SECCIÓN
DE
NORMATIVA.**

INFORME DE ACTUACIONES 2008

Introducción.

La sección de normativa y el área de normativa de la Dirección General de Consumo e Instituto de Consumo de Extremadura, respectivamente, han llevado a cabo las siguientes tareas durante el periodo laboral de 2008.

1. NORMATIVA ESTATAL Y EUROPEA

Como miembro en el grupo de trabajo de normativa de la comisión de cooperación de consumo, ha ocupado las siguientes tareas durante 2008:

- Análisis de Legislación Extremeña afectada por la transposición de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.
- Revisión y alegaciones al Anteproyecto de Ley por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de consumidores y usuarios

2. NORMATIVA AUTÓNOMICA

Respecto de la normativa autonómica en materia de consumo aprobada en 2008, en cuyos borradores y textos se ha trabajado, resultando las siguientes:

Leyes:

- Ley 1/2008, de 22 de mayo, de creación de Entidades Públicas de la Junta de Extremadura.

(Por la que se crea el Instituto de Consumo de Extremadura)

Decretos:

- Decreto 214/2008, de 24 de octubre por el que se aprueban los Estatutos del Instituto de Consumo de Extremadura.
- Decreto 44/2008, de 28 de marzo, por el que se establecen las bases reguladoras de las subvenciones a otorgar por la Vicepresidencia Primera y Portavocía de la Junta de Extremadura en materia de consumo.

Órdenes:

- Orden de 14 de julio de 2008 por la que se crea el Registro de Escuelas Municipales Permanentes de Consumo.
- Orden de 3 de septiembre de 2008 por la que se convocan ayudas en materia de consumo para las Escuelas Permanentes de Consumo en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Orden de 3 de septiembre de 2008 por la que se convocan premios relacionados con la protección, defensa e información del consumidor y usuario en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Orden de 29 de diciembre de 2008 por la que se convocan ayudas en materia de consumo para las Escuelas Municipales Permanentes de Consumo, en el ámbito de la

Comunidad Autónoma de Extremadura.

- Orden de 29 de diciembre de 2008 por la que se convocan, para el ejercicio 2009, ayudas en materia de consumo para las Oficinas Municipales y/o Comarcales de Información al Consumidor, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

3. RESOLUCIONES

Asimismo, se han publicado las resoluciones que relacionamos a continuación, referidas a la concesión de premios y ayudas onvocados por la Dirección General de Consumo, así como a la creación del plan de formación del Instituto de Consumo de Extremadura.

Premios:

- Resolución de 30 de mayo de 2008, de la Dirección General de Consumo, por la que se hace público el fallo del Jurado de los premios del concurso "Consumópolis 3".
- Resolución de 14 de noviembre de 2008, del Director General del Instituto de Consumo de Extremadura, sobre concesión de premios relacionados con la protección, defensa e información del consumidor y usuario en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Ayudas:

- Resolución de 10 de noviembre de 2008, de la Dirección General del Instituto de Consumo de Extremadura, por la que se da publicidad a la concesión de ayudas en materia de consumo para las oficinas municipales y/o comarcales de información al consumidor, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Resolución de 25 de noviembre de 2008, de la Dirección General del Instituto de Consumo de Extremadura, por la que se da publicidad a la concesión de ayudas en materia de consumo para las Escuelas Permanentes de Consumo, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Formación:

- Resolución de 1 de diciembre de 2008, de la Presidenta del Instituto de Consumo de Extremadura, por la que se aprueba el Plan de Formación del Instituto de Consumo de Extremadura para el periodo 2008-2009.

4. CONSULTAS JURÍDICAS

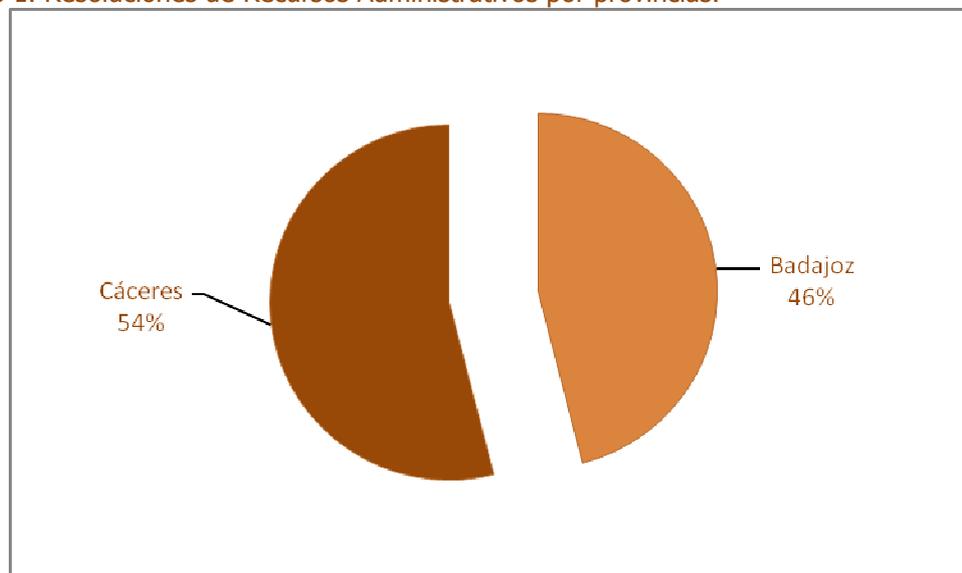
Se han resuelto las siguientes consultas jurídicas provenientes de oficinas municipales de consumo y administrados.

Contenido	Fecha de entrada	Fecha Contestación a Consulta
Solicitud de copia de expediente, por parte del denunciante.	14/02/2008	21/02/2008
Venta de publicaciones de contenido pornográfico, susceptible de ser adquiridos por parte de menores de edad.	06/02/2008	26/02/2008
Obligatoriedad sobre la disposición de hojas de reclamaciones, por parte de la Entidad Correos y Telégrafos, S.A.	26/12/2007	22/01/2008
Obligatoriedad de soportar los gastos de conexión a la red de agua, red eléctrica, etc, por parte de adquirente de vivienda de nueva construcción.	09/01/2008	
Contrato de mantenimiento de ascensor, Obligatoriedad del mismo y Garantía del ascensor.	17/04/2008	12/05/2008

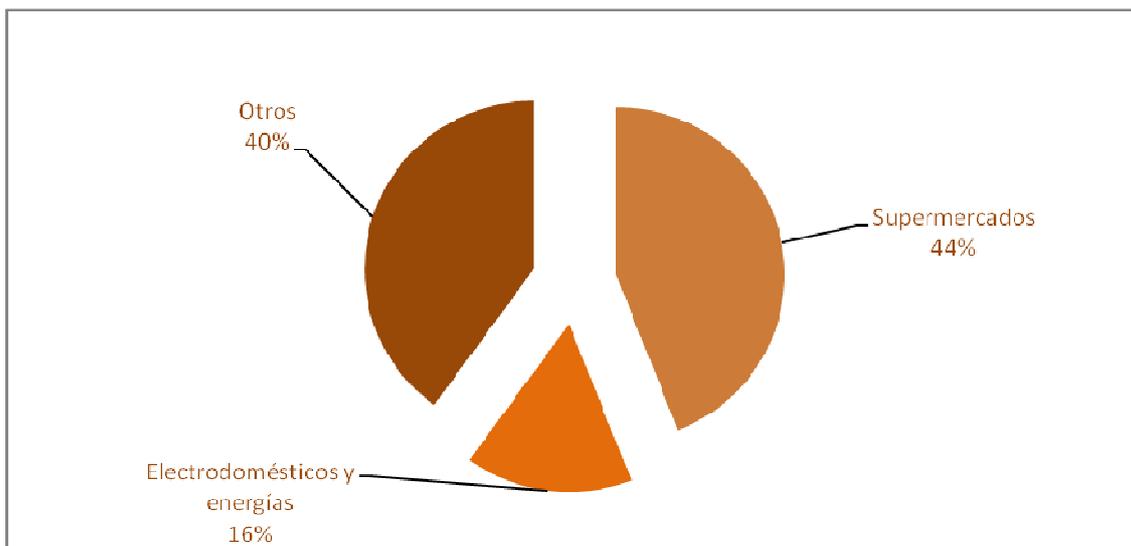
5. RESOLUCIONES DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS

Se han resuelto 63 recursos de alzada, de los que 34 son de la Provincia de Cáceres y 29 de la provincia de Badajoz, interpuestos sobre resoluciones sancionadores en materia de consumo.

Gráfico 1. Resoluciones de Recursos Administrativos por provincias.



Haciendo una división de los sectores a los que se han aplicado estas infracciones obtenemos tres grupos muy diferenciados, siendo uno el referente a supermercados, otro el de electrodomésticos y tecnologías y por último un grupo que engloba al resto de infracciones.

Gráfico2. Resoluciones de recursos administrativos por sectores.

La cuantía media solicitada en el conjunto de las infracciones ha sido de 267 euros.

SANCIONES

Durante el periodo 2008 se han incoado en las Inspecciones Provinciales de Badajoz y Cáceres los siguientes expedientes sancionadores:

1. En la Inspección provincial de Badajoz se incoaron 232 expedientes sancionadores derivados de la detección de posibles infracciones en consumo, de los tipos que se detallan a continuación.

Estadística 2008 por Infracciones	
Infracción	Nº Infracciones
Carecer de Hojas de Reclamaciones	63
Carecer de facturas	4
Carecer de Lista de Precios	15
Carecer de cartel anunciador de Hojas de Reclamaciones	26
Carecer de P.V.P.	20
Negativa a la Inspección	1
Publicidad engañosa	6
No anunciar las leyendas informativas	6
No anunciar horario de apertura y cierre	5
Irregularidad en reparación de vehículos	1
Obstrucción a la Inspección	1
P.V.P. no visible desde el exterior	11
Carecer de etiquetas identificativas	1
Fecha de consumo preferente rebasada	2
Carecer de Cartel anunciador del listado de precios	5
Otras	29

Estadística 2008 por Infracciones	
Infracción	Nº Infracciones
Irregularidad en etiquetado	19
Irregularidad en facturas	3
Irregularidad en Telefonía	14
Total	232

2. En la Inspección Provincial de Cáceres se incoaron 176 expedientes sancionadores derivados de la detección de posibles infracciones en consumo, de los tipos que se detallan a continuación. La cuantía del total de las Sanciones enviadas (187) a la Consejería de Administración Pública y Hacienda para su ejecución asciende 46.070 €:

Estadística 2008 por Infracciones	
Infracción	Nº Infracciones
Publicidad engañosa	14
Falta de información al consumidor(falta de información previa, no tenencia de hojas de reclamaciones o cartel anunciador e irregularidades en los marcados de precios de los productos)	56
Falta de colaboración con la inspección	8
Incumplimiento de requisitos de documentación (Presupuestos, facturas, albaranes, tickets, etc.) Obstrucción a la Inspección	16
Fraude e irregularidades en la prestación de Servicios a domicilio	10
Fraude en la prestación de servicios...	11
Incumplimiento de la garantía de los productos	31
Incumplimiento en reparación de productos	11
Etiquetado	9
Venta ambulante	5
Otras	5
Total	176

El total de resoluciones de expedientes sancionadores han sido 176.

**INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA
MEMORIA 2008**

**ACTIVIDADES DE
INFORMACIÓN,
FORMACIÓN Y
EDUCACIÓN.**

INFORME DE ACTUACIONES 2008

1. Jornadas.

Durante el año 2008 se han celebrado en nuestra Comunidad Autónoma de Extremadura las IX Jornadas para Personas Mayores, bajo el lema "Para mayor seguridad, para mayor bienestar".

En cuadradas dentro del Plan de Información, Formación y Educación en materia de consumo 2007-2009 interadministrativo entre la Comunidad Autónoma de Extremadura y el Instituto Nacional de Consumo

Las localidades donde se han desarrollado han sido, Miajadas (Cáceres) y Herrera del Duque (Badajoz).

Como en otras ediciones se ha contado con una amplia participación de público al cual se le ha aportado información, formación y educación en 2 mesas redondas y talleres prácticos, así como del disfrute de Compañía TAPTC? TEATRO, la cual representó la obra: "Trucos viejos para tiempos nuevos".

2. Congresos.

I Congreso de Consumo de Extremadura

Durante los días 7, 8 y 9 de octubre de 2008 se celebró el I Congreso de Consumo de Extremadura donde se reunieron las diferentes partes inmersas en el tejido de la sociedad de consumo con el objetivo conocer más a fondo la realidad del consumidor del siglo XXI. El evento contó con más de 200 asistentes, la mayoría profesionales relacionados en el ámbito del consumo, de las administraciones locales y autonómicas de todo el territorio nacional, así como consumidores interesados en la protección de sus derechos.

El Congreso dio comienzo el día 7 de octubre con la Conferencia Inaugural a cargo de la célebre escritora Rosa Regàs (Premio Nadal 1994, Premio Planeta 2001), que realizó una interesante reflexión sobre el efecto de los hábitos de consumo en la economía y el medio ambiente del planeta; seguidamente se realizó una visita guiada por la ciudad monumental de Cáceres, Patrimonio de la Humanidad desde 1986, candidata a Ciudad Europea de la Cultura 2016 y magnífico escenario para la celebración este evento.

Los dos días siguientes comenzaron con una interesante conferencia de apertura a cargo de reconocidas personalidades del ámbito a tratar, así el día 8 de octubre realizó su intervención D. Javier Urra, Presidente de la Red Europea de Defensores del Menor, y en la mañana siguiente Dña. Adela Cortina, Catedrática de Ética y Filosofía Política de la Universidad de Valencia y Directora de la Fundación ÉTNOR.

Los temas elegidos a tratar se estructuraron en 6 mesas de debate:

"La defensa de los consumidores en situaciones de especial vulnerabilidad"

Esta Mesa, moderada por Dña. Isabel Ávila Fernández-Monge, Presidenta de la Confederación Nacional de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACCU), reunió a representantes de tres colectivos de especial protección en materia de consumo: D. Jesús Gumiel Barragán, Presidente del Comité de Entidades de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI Extremadura), D. Fernando Paguay, Presidente de la Asociación de Inmigrantes AMEBENTO y D. José de las Heras Gayo como Representante de la Confederación Española de Organizaciones de Mayores (CEOMA).

"Nuevas tecnologías. La protección del consumidor y las nuevas formas de negocio"

Se trató el tema de las nuevas tecnologías como parte del consumo actual, el comercio por Internet, la telefonía móvil... es uno de los ámbitos donde más protección necesita el consumidor y quizás donde es más complicada de obtener. Moderó esta Mesa D. Roberto Serrano, representante de la Unión de Consumidores de Extremadura- UCE, participaron como expertos: D. Miguel Pérez Subías. Presidente de la Asociación de Usuarios de Internet. D. José Luis Zimmerman, Director General de la Asociación Española de Comercio Electrónico y Marketing Relacional y Dña. Aurora Pérez Pascual, Manager de Relaciones con la Administración de VODAFONE.

“Influencias de la publicidad en los hábitos de consumo”

La publicidad y las estrategias utilizadas por las empresas anunciadoras para atraer la atención del consumidor fue el tema tratado en esta interesante Mesa moderada por D. Manuel Pardos Vicente, Presidente de la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros, y en la que compartieron sus impresiones D. Fernando Fajardo Bullón, Licenciado en Psicología y Dña Isabel Segura, Licenciada en Derecho y especializada en consumo.

“Posición del consumidor ante la situación económica actual”

Cerrando la jornada de trabajo del día 8 de octubre, esta Mesa debatió los circunstancias económicas que hoy en día más afectan al consumidor de a pie y las posibles medidas de protección del mismo, para ello se reunieron tres expertos representantes de los ámbitos afectados Dña. Francisca Sauquillo, Presidenta del Consejo Nacional de Consumidores y Usuarios, D. Emilio Doncel García, Presidente de la Federación Regional de Comercio de Extremadura y miembro de la Junta Directiva de la CREEX y Dña. Elena Brito Alonso, Directora de Cumplimiento Normativo de Caja Badajoz. El debate fue moderado por D. Francisco Lamonedá Díaz, Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Junta de Extremadura.

“Responsabilidad Social Corporativa”

La Responsabilidad Social Corporativa se entiende como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa y su valor añadido, en este sentido y con el fin de debatir las ventajas y los obstáculos que encuentran las empresas en la instauración de estos sistemas, intervinieron los siguientes expertos: Dña. María José López González. Representante de la Asesoría Internacional de Responsabilidad Social Corporativa, D. Luis Jiménez Herrero, Presidente del Observatorio de Sostenibilidad y Catedrático de Economía de la Universidad de Alcalá y la Vicepresidenta de CECU (Confederación Española Consumidores y Usuarios). Esta Mesa estará moderada por D. José María Pérez Cortés, Director de la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Miajadas.

“Los medios de comunicación y los consumidores”

Esta original Mesa trató el tema de la comunicación del riesgo desde las Instituciones u Órganos emisores de las noticias hasta que el consumidor recibe la información, para ello se reunieron en este debate: Belén Crespo Sánchez-Eznarriaga. Subdirectora General de Coordinación de alertas alimentarias y programación del control oficial. AESAN, D. Jesús Vigorra, Director Programa “EL Público” de Canal Sur Radio, y D. Miguel Murillo Gómez, Director Teatro López de Ayala de Badajoz. La Mesa fue moderada por la periodista Nieves Moreno.

Durante el desarrollo del Congreso se expusieron diferentes trabajos y estudios sobre la protección defensa e información de los consumidores, en formato póster, candidatos a un premio de 3000€ otorgado por la Dirección General de Consumo de la Vicepresidencia Primera y Portavocía.

Ma del Mar Bravo Rodríguez.

3. Cursos.

Realización del curso de "Formador de Formadores" para profesionales de consumo de la administración local y autonómica. Encuadrado dentro del Plan de Formación de la Escuela de Administración Pública de Extremadura

4. Talleres.

Con motivo de la celebración del 15 de marzo, Día Mundial de la Persona Consumidora y con el lema "Únete al Consumo Responsable", se han realizado actividades encaminadas a dar una información acorde y veraz sobre el consumo responsable. Para ello en las actividades del día 14, jornada dedicada a los infantes, escolares y adolescentes.

Los temas que abordaron los talleres fueron los que siguen:

La Escuela de Miajadas: "¿Y tú que comes?" (Primer Ciclo de Primaria)

La Escuela de Casar de Cáceres: "¿Qué hago con mi móvil?" (3º Ciclo de Primaria y ESO)

La Escuela de Jerez de los Caballeros: "La Salud Buco-dental: Consumo de Golosinas" (Primer Ciclo de Primaria)

La Escuela de Coria: "¿Está cambiando el clima?" (3º Ciclo de Primaria y ESO)

El Consorcio: "Descubre la Publicidad" (3º Ciclo de Primaria y ESO)

El S.E.S.: "Respetar tu entorno: recicla y utiliza" (3º Ciclo de Primaria y ESO).

Centro de emergencias 112 "El Teléfono de Emergencia 112"

El sábado día 15, se continuó con las diferentes actividades dedicadas a un público adulto, los temas que abordarán los talleres fueron los que siguen:

UCE: "Servicios de Telefonía"

ACUEX: "Ahorro Energético"

FEACCU: "Hábitos Saludables"

ADICAE: "Las Nuevas Tecnologías en el Consumo de los Servicios Financieros"

El Consorcio: "Los Medicamentos"

El Consorcio: "Juegos de Siempre"

El S.E.S.: "El Reciclaje: Eco-Ideas"

Centro de emergencias 112 "El Teléfono de Emergencia 112"

5. Concursos.

Nuevamente se ha realizado por parte del Instituto de Consumo de Extremadura el Concurso Escolar 2007/2008, sobre Consumo Responsable CONSUMÓPOLIS 3 "Un día en la vida de.....", para jóvenes escolarizados en el Tercer Ciclo de Primaria y Primer y Segundo Ciclos de Enseñanza Secundaria Obligatoria de centros educativos de la región en sus dos fases de participación la Autonómica y la Nacional

El resultado del Concurso y premiados ha sido

GANADORES FASE AUTONÓMICA CONSUMÓPOLIS 3	EQUIPO	PROFESOR COORDINADOR	CENTRO EDUCATIVO
TERCER CICLO ENSEÑANZA PRIMARIA 1º PREMIO	Los Gasparines	Pedro Tasmonte Pulido	C.P. Manuel J. Romero (Los Santos de Maimona)
PRIMER CICLO E.S.O. 1º PREMIO	Cinco más uno	Alfonso Tejada Sereno	IES Bartolomé J. Gallardo (Campanario)
SEGUNDO CICLO E.S.O. 1º PREMIO	Phoebe	Héctor Archilla Segade	Colegio Sagrado Corazón (Olivenza)
2º PREMIO	El equipo A	M ^a Francisca Gutiérrez Calderón	IES Puerta de la Serena (Villanueva de la Serena)
3º PREMIO	Bosaje	Josefa Acedo Acedo	IES Loustau Valverde (Valencia de Alcántara)

A nivel Nacional no se obtuvo premio por parte de los participantes de la comunidad extremeña.

El pasado día 20 de noviembre, se ha realizado en Mérida la entrega de premios del concurso escolar 2007/2008 sobre Consumo Responsable, Consumópolis 3 "Un día en la vida de.....". Día señalado e importante, dado que se celebraba el día de los derechos internacionales de la infancia.

Al referido acto asistieron los equipos ganadores junto con sus familiares, profesores coordinadores, directores de los centros educativos y compañeros de cursos.

La entrega de premios fue realizada por el Director General de Calidad y Equidad Educativa y el Director General del Instituto de Consumo de Extremadura.

Otro Concurso que se ha iniciado por primera vez, por parte del Instituto de Consumo de Extremadura ha sido el de los Premios relacionados con la protección, defensa e información del consumidor y usuario en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura consistiendo los trabajos en la realización de Posters cuyo tema girará en torno a la protección, defensa e información del consumidor y usuario en materia de consumo pudiendo concurrir tanto personas físicas individuales como por equipos.

Los afortunados en esta ocasión han sido:

PREMIO Y MENCIÓN ESPECIAL: M^a José Monago Sánchez –Vizcaíno.

MENCIÓN ESPECIAL: Equipo compuesto por: M^a del Mar Bravo Rodríguez y M^a Antonia Viniegra Cancho

La entrega de premios se realizó en Mérida el día 20 de noviembre por parte del Director General de Calidad y Equidad Educativa y el Director General del Instituto de Consumo de Extremadura.

6. Teléfono de atención al consumidor (24h).

Horario prestación servicio:

Lunes a Sábado de 9:00 a 21:00, incluidos festivos locales pero no nacionales y autonómicos.

Número Telefónico: 902402777

Operadores asignados: 1 en turno de 9:00 a 15:00 y otro en turno de 15:00 a 21:00

Total llamadas recibidas año 2008

CONSUMO	1.824
---------	-------

Tipología de las llamadas

Tipología	%
Consulta no referidas a consumo	17,4%
Consulta Sobre Consumo	37,1%
Quejas	0,7%
Denuncia	0,1%
Reclamación	9,5%
Reclamación - Denuncia	3,3%
Otros	21,9%
Informativa	10,0%

Desglose llamadas sobre Consumo

Concepto	Nº
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	132
SERVICIOS DE PRODUCCION Y DISTRIBUCION	112
SERVICIOS DE CONSERVACION Y REPARACION	72
OTROS SERVICIOS COMERCIALES	64
SERVICIOS DE REPARACION DE ARTICULOS DE	44
OTROS SERVICIOS	32
SERVICIOS COMERCIALES DIVERSOS N.C.O.P.	24
SERVICIOS DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSION	28

SERVICIOS DE INTERMEDIACION MONETARIA	24
SERVICIOS HOSTELEROS	20
SERVICIOS DE LA SALUD HUMANA	15
SERVICIOS INMOBILIARIOS DE PROMOCION Y	11
GAS MANUFACTURADO Y SERVICIOS DE DISTR	8
SERVICIOS RELATIVOS A CALDERAS DE CALE	7
SERVICIOS DE EDUCACION DE ADULTOS Y OTR	6
SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACIO	6
VEHICULOS AUTOMOTORES	6
GAS MANUFACTURADO Y SERVICIOS DE DISTR	5
OTROS SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTR	5
TRABAJOS DE INSTALACION DE EDIFICIOS	5
CALZADO	5
SOLDADORES ELECTRICOS	4
SUSTANCIAS Y PRODUCTOS QUIMICOS	4
GAS MANUFACTURADO Y SERVICIOS DE DISTR	4
OTROS SERVICIOS DE INTERMEDIACION FINAN	4
PRODUCTOS TEXTILES	4
SERVICIOS DE SUMINISTRO DE BEBIDAS	4
ELECTRODOMESTICOS	4
MATERIAL ELECTRICO N.C.O.P.	4
SERVICIOS POSTALES Y CORREOS	3
CONSERVAS	3
OTROS SERVICIOS N.C.O.P.	3
SERVICIOS DE PUBLICIDAD	3
SERVICIOS DE CORRESO Y TELECOMUNICACIO	2

7 Revista de la red de educación del consumidor.

La RED de Educación del Consumidor es un proyecto estable (con vocación de continuidad en el tiempo) que persigue de forma prioritaria aunar esfuerzos, compartir experiencias y recursos, elaborar materiales didácticos conjuntamente y hacer que fluya la información, adecuadamente, entre las comunidades autónomas miembros y desde éstas a los centros escolares, grupos de profesores/as participantes en la RED, con la colaboración de los ayuntamientos adheridos (especialmente a través de las OMIC) y de las asociaciones de consumidores.

Revista RED de Educación del Consumidor nº11. En este número el Consumo y Ahorro de Energía, es el artículo general. En el ejemplar editado en Extremadura el titular destacado es: "La escuela permanente de consumo de Coria".

Revista RED de Educación del Consumidor nº12. En este número el Encuentro de Formación de Formadores de la Red E-CONS, es el artículo general. En el ejemplar editado en Extremadura el titular destacado es: "I Congreso de Consumo de Extremadura".

8 Campaña de Navidad

Con motivo de poder informar a la población a través de diferentes medios ante la inminente fechas de las fiestas navideñas y su consecuente exceso de publicidad y marketing de las grandes empresas con la finalidad de provocar un desenfrenado estímulo al consumo. El Instituto de Consumo de Extremadura puso en marcha una campaña de publicidad para facilitar información en general sobre distintos temas y recomendaciones generales, bajo el lema "En

Navidad más que nunca COMPRA RESPONSABLE” (abarcando compras diversas, fiesta fin de año y juguetes).

Los medios que se utilizaron fueron cuñas de radio (dos tipos diferente), divulgación en prensa de la región, sobre los temas principales compras, fiesta fin de año y juguetes.

Edición de un folleto divulgativo y dos modelos distintos de carteles. Estos se repartieron en toda la comunidad, junto con una guía de juguetes.

Los centros donde se realizó el reparto de carteles y dípticos así como la guía del juguete fueron:

- Direcciones Generales o Servicios de las distintas Comunidades Autónomas que se ocupan de los temas de Consumo
- Direcciones Generales de las distintas Consejerías
- OMICs registrada de Extremadura
- Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Extremadura
- Escuelas Permanentes de Consumo de Extremadura
- Centros Mancomunados del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor
- Órganos Periféricos del instituto de Consumo de Extremadura
- Tiendas de juguetes de la región.

2. Plan estratégico para 2009.

Presentación el día 20 de noviembre y divulgación de la edición del próximo Concurso Escolar 2008/2009 sobre Consumo Responsable Consumóplolis4, ¿Qué hacemos en nuestro tiempo libre?

Subvenciones OMICs y Escuelas Permanentes de Consumo

Realización de unas jornadas para los profesionales de consumo de la administración local, autonómica y Asociaciones de consumidores, sobre Educación Financiera encuadradas dentro del Plan de Información, Formación y Educación en materia de consumo 2007-2009 interadministrativo entre la Comunidad Autónoma de Extremadura y el Instituto Nacional de Consumo

Realización de un curso de Formador de Formadores 2 dentro del Plan de Información, Formación y Educación en materia de consumo 2007-2009 interadministrativo entre la Comunidad Autónoma de Extremadura y el Instituto Nacional de Consumo

Realización de unas jornadas para personas mayores sobre Educación Financiera, encuadradas dentro del Plan de Información, Formación y Educación en materia de consumo 2007-2009 interadministrativo entre la Comunidad Autónoma de Extremadura y el Instituto Nacional de Consumo

Celebración día Mundial de la Persona Consumidora

3. Normativa específica.

Decreto 44/2008, de 28 de marzo, por el que se establecen las bases reguladoras de las subvenciones a otorgar por la Vicepresidencia Primera y Portavocía de la Junta de Extremadura en materia de consumo.

Orden de 15 de enero de 2008 por la que se convocan para el año 2008 ayudas en materia de consumo para las oficinas municipales y/o comarcales de información al consumidor en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Resolución de 10 de noviembre de 2008, de la Dirección General del Instituto de Consumo de Extremadura, por la que se da publicidad a la concesión de ayudas en materia de consumo para las oficinas municipales y/o comarcales de información al consumidor, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Orden de 14 de julio de 2008 por la que se crea el Registro de Escuelas Municipales Permanentes de Consumo.

Orden 3 de septiembre de 2008 por la que se convocan ayudas en materia de consumo para las Escuelas Permanentes de Consumo en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Resolución de 25 de noviembre de 2008, de la Dirección General del Instituto de Consumo de Extremadura, por la que se da publicidad a la concesión de ayudas en materia de consumo para las Escuelas Permanentes de Consumo, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Resolución de 30 de mayo de 2008, de la Dirección General de Consumo, por la que se hace público el fallo del Jurado de los premios del concurso "Consumópolis 3"

Orden de septiembre de 2008 por la que se convocan premios relacionados con la protección defensa e información del consumidor y usuario en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Resolución de 14 de noviembre de 2008, del Director General del Instituto de Consumo de Extremadura, sobre concesión de premios relacionados con la protección, defensa e información del consumidor y usuario en el ámbito de la C

Orden de 29 de diciembre de 2008 por la que se convocan para el año 2009 ayudas en materia de consumo para las oficinas municipales y/o comarcales de información al consumidor en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Orden 29 de diciembre de 2009 por la que se convocan ayudas en materia de consumo para las Escuelas Permanentes de Consumo en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA
MEMORIA 2008

CONSORCIO
EXTREMEÑO DE
INFORMACIÓN AL
CONSUMIDOR.

INFORME DE ACTUACIONES 2008

Introducción.

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor es una entidad de Derecho Público con personalidad jurídica propia, creada mediante firma de un convenio de colaboración entre la Consejería de Sanidad y Consumo de la Junta de Extremadura y la Mancomunidad de Municipios Tajo-Salor y las Mancomunidades de Sierra de Jerez, Montijo y Comarca, La vega, Villuercas Jara-Ibores, Campiña Sur, San Marcos y la Vera.

Objetivos:

- Facilitar el acceso de los sectores de población más desfavorecidos a los recursos existentes en materia de consumo.
- Poner en marcha líneas de actuación especializada dentro de la problemática existente en su campo de actuación.
- Fomentar el consumo racional y saludable.
- Facilitar el intercambio de información entre los sectores implicados.
- Crear y poner en marcha Centros Mancomunados de Consumo en cada una de las Áreas de Consumo que se definen en el Anexo I del Convenio, como mecanismo de mediación que facilite solucionar de manera rápida, clara y eficaz las reclamaciones de los consumidores.
- Fomentar los recursos existentes en materia de defensa de los consumidores.

Declaramos como línea general de actuación del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor la gestión de una intervención global dirigida a facilitar el acceso de los sectores de población más desfavorecida a los recursos que las administraciones intervinientes en el mismo desarrollan en materia de consumo, así como la de fomentar un consumo responsable, racional y saludable a través de dos áreas principales:

1. Formación – Información.
2. Atención Directa al consumidor.

1. Formación e Información al Consumidor.

1.1. Formación.

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, a través de su Centros Mancomunados, educa y forma a los Consumidores, en particular a los jóvenes y a los Ciudadanos/as más vulnerables o desfavorecidos para ejercer sus derechos, dando a conocer los mecanismos de defensa con los que cuenta el consumidor.

Diseña y programa actividades educativas y formativas, a través de talleres, charlas, cursos, etc, tratando temas de interés, de acuerdo con las necesidades de los consumidores, formando consumidores críticos, libres y conscientes.

Establece relaciones de coordinación entre el profesorado y los centros mancomunados de consumo, informando a los centros educativos sobre actividades y técnicas metodológicas en la formación del consumidor, diseñando y produciendo nuevo material educativo.

ELABORACIÓN Y DISEÑO DE LA MALETA DIDÁCTICA.

“Talleres de Educación del Consumidor I”.

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor se crea una propuesta formativa en consumo para el curso escolar 2008/2009 a través de la maleta didáctica denominada “Talleres de Educación del Consumidor I” como herramienta de trabajo basado en talleres prácticos para introducir desde pequeños la educación en materia de consumo.

Con este material pretendemos promover la integración de la educación del consumidor como materia transversal en el proyecto educativo del centro, así como ofrecer apoyo al profesorado con la aportación del material didáctico y apoyo técnico de personal en cuanto a la realización de dichos talleres en el aula.

Se ha distribuido, en principio, entre los centros escolares de nuestra comunidad autónoma con el envío de dos ejemplares, uno para el propio centro y otro para el AMPA de dicho centro, no obstante, también se podrá trabajar con el resto de asociaciones o colectivos infantiles, juveniles, de adultos, discapacitados, tercera edad, etc., que pudiera estar interesado en el mismo.

La maleta consta de una ficha informativa a modo de resumen de cada taller que nos permita descubrir a primera vista en qué consiste el mismo, un cuadernillo didáctico explicativo del taller propiamente dicho con información complementaria en cuanto al marco legislativo de la materia que se trate, y un CD con toda esta información en formato PDF, así como las

herramientas necesarias para el desarrollo de taller como pueden ser vídeos explicativos, presentaciones con PowerPoint, etc.

Los talleres descritos en esta maleta son:

Taller "Crea con tus manos"

Taller "Consumo Responsable"

Taller "Descubre la Publicidad"

Taller "Telefonía Móvil en edad escolar"

PROGRAMACION 2008/09.

"Talleres de Educación del Consumidor II".

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor nos encontramos trabajando en la elaboración de nuevos talleres para la publicación de la segunda edición de la maleta didáctica denominada "Talleres de Educación del Consumidor II".

Relación de las nuevas materias:

- Obesidad Infantil.
- Seguridad infantil: prevención de accidentes.
- Internet en el aula.
- Prevención de alcohol y tabaco.
- Higiene Buco dental.
- La compra.
- Videojuegos.
- Etiquetado de alimentos y seguridad alimentaria.
- El agua.

PUESTA EN MARCHA DE UN PROGRAMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN INTEGRAL EN MATERIA DE CONSUMO.

APLICACIÓN "SIGLO".

Realización de un Curso de Formación de la aplicación informática "SIGLO" por parte de todos los trabajadores del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor durante el último trimestre de 2008 para su posterior manejo y puesta en marcha durante el ejercicio 2009.

Dicha aplicación informática servirá de herramienta ágil y eficaz en cuanto a la recepción, seguimiento, mediación y resolución de las reclamaciones interpuestas por los consumidores, así mismo, facilitará la coordinación entre todos los CMC que conforman el Consorcio con el Instituto de Consumo de Extremadura.

Se procederá a digitalizar todos los expedientes y a registrar todas las actuaciones realizadas en los mismos para que cualquier trabajador, se encuentre donde se encuentre, y necesite consultar el estado de tramitación de un expediente o algún dato oportuno, tenga acceso al mismo.

De igual forma se han iniciado los trámites oportunos para dotar al programa de un área de formación que nos permita registrar las actividades y/o actuaciones de formación e información a los consumidores, el cuál se consolidará a lo largo del ejercicio 2009.

Centros de Profesores y Recursos (CPR) DE EXTREMADURA.

Un CPR es una institución educativa que ofrece dos servicios fundamentales al profesorado: formación permanente (en su doble vertiente científica y didáctica) y recursos didácticos para el aula. Ofrece también asesoramiento en las dos vertientes indicadas, así como otras funciones de tipo administrativo cada vez más numerosas.

CURSO DE FORMACIÓN DE FORMADORES "Información y Educación del Consumidor". Curso Escolar 2009/10.

Con el fin de dotar al personal docente de nuestra Comunidad Autónoma de los recursos, habilidades y herramientas necesarias para poder llevar a cabo acciones de formación e información al consumidor, planteamos desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor un curso de formación de formadores a través de los CPR de Extremadura, con una duración de 30 horas lectivas.

Para el ejercicio de 2009 contamos con la colaboración de tres CPR de Extremadura para impartir dicho curso, concretamente:

- CPR Plasencia.
- CPR Cáceres.
- CPR Azuaga.

I CONGRESO DE CONSUMO DE EXTREMADURA.

Asistencia de los trabajadores y gerente del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor al "I Congreso de Consumo de Extremadura", organizado por el Instituto de Consumo de Extremadura y celebrado en el Complejo Cultural San Francisco de Cáceres, del 7 al 9 de Octubre.

En el citado congreso, participamos con la exposición de los pósters presentados según la orden de 3 de Septiembre por la que se convocaban premios relacionados con la protección, defensa e información del consumidor y usuario en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura, con la relación de los siguientes trabajos:

- Póster "Educación al Consumidor".
- Póster "Estudio sobre la información facilitada en la compra de TDT en Extremadura".
- Póster "Atención al consumidor 2007".
- Póster "Estudio sobre hábitos de compra de la población rural extremeña".

TALLER DE EDUCACIÓN EN VALORES ALTERNATIVOS.

CENTRO DE APRENDIZAJES ALTERNATIVOS (CALA).

Se trata de un taller genérico de formación y funcionamiento en equipo de trabajo, realizado por todos los trabajadores y gerente del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor durante los días 22 al 24 de Octubre en la localidad de Alburquerque.

La propuesta global incluye cinco aspectos: clima de equipo, comunicación interna, participación en la toma de decisiones, en la acción y en la evaluación, tratamiento de los conflictos y proyecto grupal básico, así como la posibilidad de desarrollar más aquellos aspectos que el propio grupo decida.

CONSUMOBUS.

Colaboración y coordinación con el Instituto de Consumo de Extremadura en la elaboración y diseño del material educativo e informativo, así como la estructuración de las rutas que dicho autobús realizará por nuestra geografía extremeña. Dicho proyecto saldrá a la luz durante el ejercicio 2009.

1. Formación e Información al Consumidor.

1.2. Información.

DIFUSION DE LOS SERVICIOS del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor y de las actuaciones realizadas por los **CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO** en los medios de comunicación locales de que dispongan (web, prensa y radio).

CALENDARIO DE RUTAS. Se establece 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.

CONSOLIDACIÓN DE LA PAGINA WEB DEL CONSORCIO www.masamano.com

Cada vez más a mano. A partir de ahora, solucionar tus desacuerdos comerciales, será mucho más fácil. Cada vez más atención, más formación y mucha más información. Gracias al Consorcio de Información al Consumidor estaremos mucho más a mano.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DE LOS CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO (CMC). Trimestralmente, los CMC remiten a la Gerencia una **memoria de actuaciones** realizadas durante ese período tanto de formación como de información y **un registro de expedientes** de atención, para llevar a cabo un seguimiento continuo y funcional de los mismos.

ELABORACIÓN DE TRÍPTICOS INFORMATIVOS EN MATERIA DE RECLAMACIONES Y DIFUSIÓN DE LOS MISMOS. Publicación y difusión de las siguientes materias:

- Tintorerías.
- Etiquetado de alimentos.
- Daños causados por productos defectuosos, bienes o servicios.
- Transporte aéreo.
- Los servicios de asistencia técnica.

Modificaciones de las anteriores publicaciones según actualización de normativa:

- Viajes combinados.
- Garantías en la venta de bienes de consumo.
- Electricidad.

2. ATENCIÓN Y GESTIÓN DIRECTA AL CONSUMIDOR.

A continuación se adjuntan de forma gráfica los datos generales de tramitación de expedientes durante el año 2008.

Gráfico1. Registro de Expedientes. (Resumen Anual 2008)

En la que podemos observar que la mayor parte de las atenciones a los consumidores versan sobre reclamaciones, seguidas de quejas, interpuestas a las empresas.

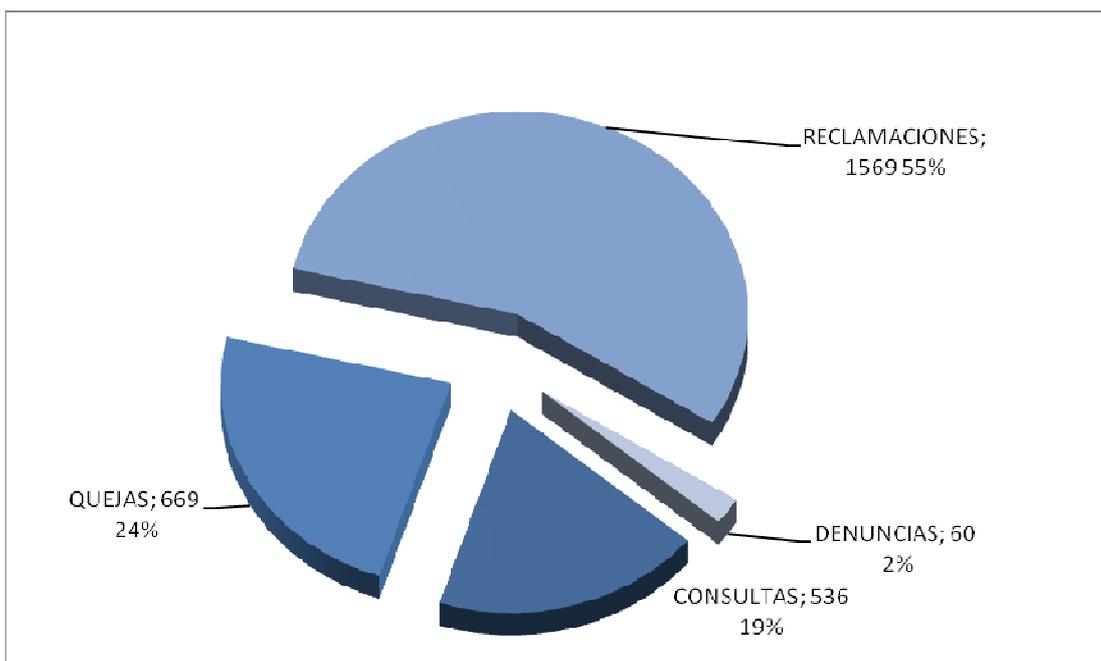


Gráfico2. Tramitación de expedientes. (Resumen Anual 2008)

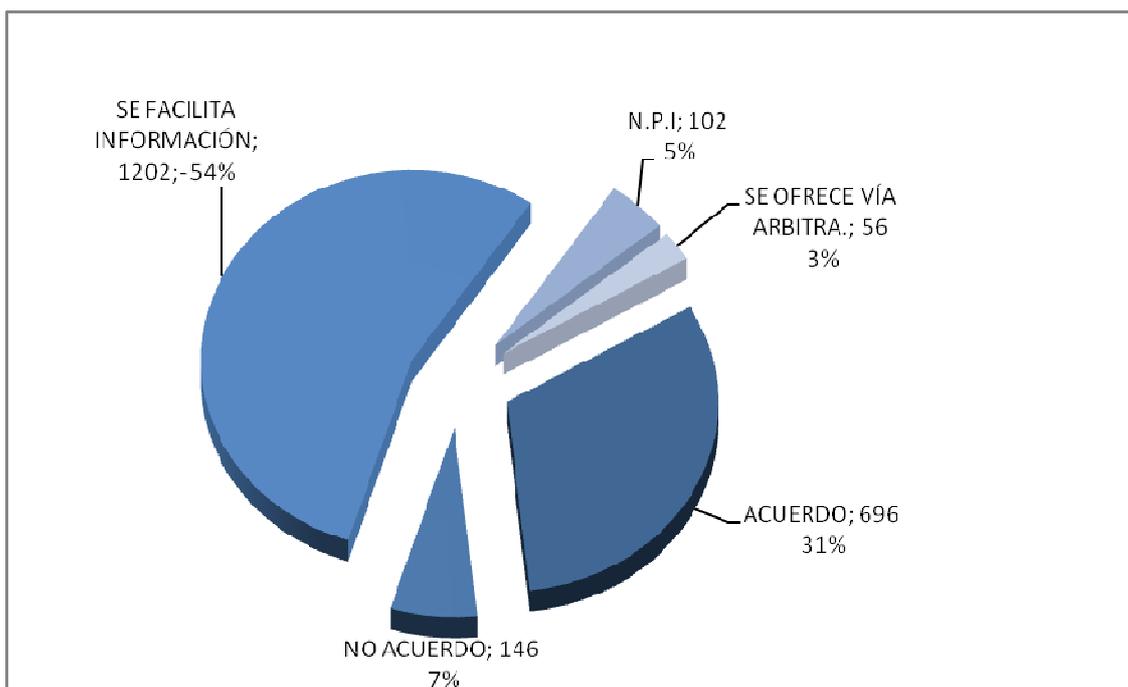
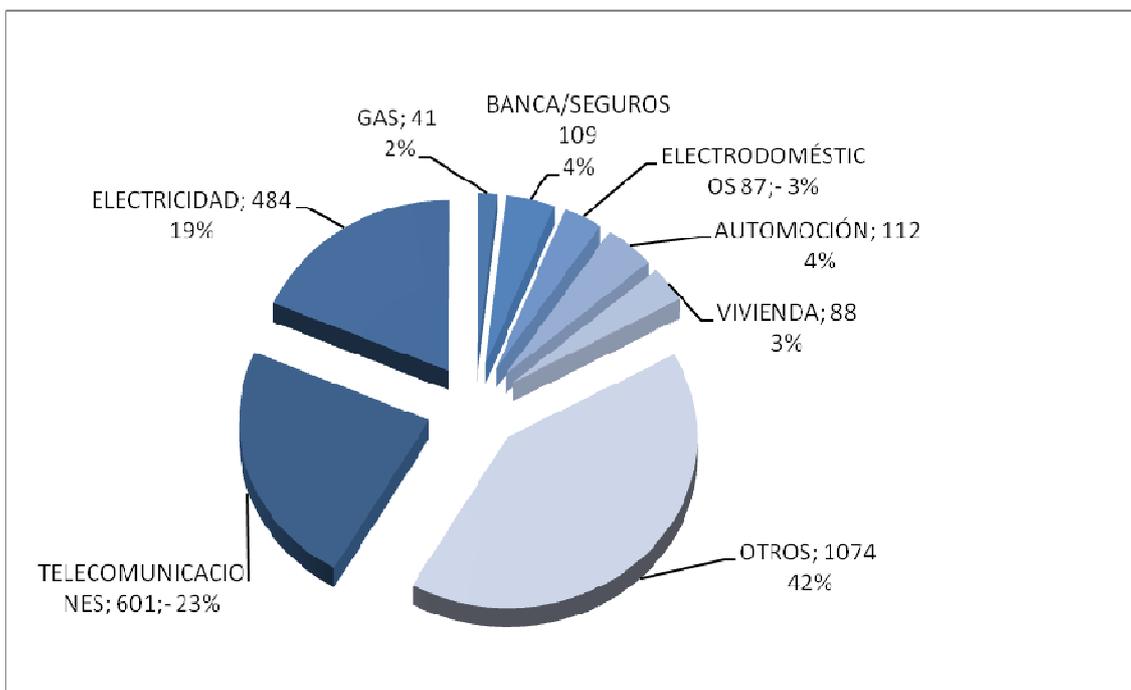


Gráfico 3. Registro por materias. (Resumen Anual 2008)

Haciendo una división por materias a las que van referidas las atenciones a los usuarios, se observa que el grupo mayoritario es el denominado otros con un 47%, seguido de las telecomunicaciones con un 23 % y los referidos a temas de electricidad con un 19%.



**INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA
MEMORIA 2008**

**DEFENSOR DE LOS
USUARIOS DEL
SISTEMA SANITARIO
PÚBLICO DE
EXTREMADURA.**

INFORME DE ACTUACIONES 2008

Introducción.

El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura es una Institución extremeña que tiene por misión la defensa de los derechos y libertades de los usuarios de la Sanidad Pública de Extremadura.

El Defensor de los Usuarios es elegido por el Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura a propuesta del Consejo Extremeño de Consumidores para un período de cinco años.

El Defensor de los Usuarios es políticamente independiente, no recibe instrucciones de ninguna autoridad y desempeña sus funciones con absoluta autonomía.

Cada año rinde cuentas de su gestión en una memoria que presenta a la Comisión de Sanidad y Consumo de la Asamblea de Extremadura, Consejo Extremeño de Salud y Consejo Extremeño de Consumidores. En este Informe Anual se recogen las reclamaciones y sugerencias que le han dirigido los ciudadanos y las propuestas y recomendaciones que ha tomado para resolverlas, las investigaciones que ha llevado a cabo y los resultados obtenidos.

En su investigación, podrá solicitar de las Administraciones competentes la información detallada que considere necesaria, quedando garantizada la más absoluta reserva y confidencialidad en su actuación.

Si el Defensor de los Usuarios deduce que han existido irregularidades podrá formular advertencias a la Administración, así como recomendaciones, sugerencias o recordatorios, para que se corrijan las anomalías, debiendo informar a los interesados del resultado de sus actuaciones.

Las resoluciones del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura no son ejecutivas. No puede imponer sus decisiones a la Administración. Su autoridad moral deviene de su elección por los representantes de los consumidores y de su relación con la Junta de Extremadura.

¿Cuáles son sus funciones?

Son funciones del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura:

- 1.- Atender y tramitar las reclamaciones y sugerencias que, presentadas ante el Servicio de Atención al Usuario:
 - No hayan sido resueltas en el plazo de dos meses desde su presentación.
 - Hayan sido atendidas y resueltas por los Servicios de Atención al Usuario si la respuesta no se estima satisfactoria.
 - Las que se presenten de manera reiterada sobre un mismo centro, servicio, unidad o personal.
- 2.- Atender y tramitar, en su caso, las reclamaciones y sugerencias presentadas directamente ante el Defensor de los Usuarios por los usuarios sanitarios. El Defensor de los Usuarios conocerá en primera instancia de las reclamaciones y sugerencias que afecten a más de un Área de Salud y las que sean solicitadas directamente por las asociaciones de consumidores. Puede actuar de oficio.
- 3.- Instar el eficaz cumplimiento del deber de información y asesoramiento a los usuarios sanitarios y beneficiarios del Sistema Sanitario Público, de sus derechos y deberes sanitarios, de los servicios y prestaciones sanitarias a las que pueden acceder, así como de los requisitos necesarios para su ejercicio.
- 4.- Gestionar y custodiar un Registro de reclamaciones y sugerencias de los usuarios sanitarios en coordinación con los Registros que al efecto se constituyan en los Servicios de Atención al Usuario.
- 5.- Elaborar la Memoria Anual y, como consecuencia de sus conclusiones, formular propuestas de mejora del funcionamiento de los servicios de atención al usuario.

- 6.- Velar por el desarrollo efectivo de los mecanismos previstos de participación de los ciudadanos en la mejora atención sanitaria.

¿Cómo dirigirse al defensor?

TELÉFONO: 924 00 47 21

FAX: 924 00 47 30

CORREO ELECTRÓNICO: defensor.usuarios.sspe@prs.juntaex.es

PÁGINA WEB: <http://defensorusuarios.saludextremadura.com>

OFICINA EN MÉRIDA (CITA PREVIA)

C/ ATARAZANAS, 8 1ª PLANTA 06800

RECLAMACIONES.

Este apartado se realiza para dar cumplimiento del artículo 21, del título IV, del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, donde se regula cual tiene que ser el contenido de la memoria. En una primera parte, se facilitan datos globales que permiten analizar muchas cuestiones. En la segunda, daremos cuenta con mayor precisión a lo estipulado en el Decreto, dando cuenta del número y tipo de sugerencias y reclamaciones presentadas; de aquéllas que han sido rechazadas y sus causas, así como de las que han sido objeto de instrucción, especificando la resolución adoptada, así como el grado de cumplimiento de la misma.

¿Quién puede presentar una reclamación o sugerencia?

Las actuaciones del Defensor de los Usuarios pueden iniciarse de oficio o a petición de persona interesada.

Podrá dirigirse al Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, toda persona natural o jurídica que reciba atención sanitaria en los centros y servicios del mismo.

El Consejo Extremeño de los Consumidores o cada una de las Asociaciones de Consumidores presentes en el mismo, podrán solicitar mediante escrito motivado la intervención del Defensor de los Usuarios para la investigación o esclarecimiento de actos, resoluciones y conductas concretas producidas en el Sistema Sanitario Público de Extremadura, que afecten a un grupo de ciudadanos, en el ámbito de sus competencias.

No podrá presentar reclamación o sugerencia ante el Defensor de los Usuarios del Servicio Público de Salud de Extremadura ninguna autoridad administrativa en asuntos de su competencia.

¿Cómo presentar su reclamación o sugerencia?

Los usuarios sanitarios podrán dirigir sus reclamaciones y sugerencias sobre aspectos relativos a la atención y asistencia sanitaria recibidas en centros del Sistema Sanitario Público de Extremadura, bien al Servicio de Atención al Usuario, o al Defensor de los Usuarios.

En el caso de que se dirijan a este último, se presentarán en los lugares que con carácter general establezca en cada momento la legislación reguladora del Procedimiento Administrativo Común y en la sede del Defensor de los Usuarios.

Los usuarios formularán sus reclamaciones indicando su nombre, apellidos, documento nacional de identidad, pasaporte o similar, domicilio, a efectos de notificaciones, y teléfono (facilita su localización en caso de urgencia) firmando al final del correspondiente escrito.

Las reclamaciones y sugerencias se recogerán por escrito en el impreso de hojas normalizadas. Se incorporarán al modelo normalizado de reclamaciones las cursadas sin sujeción a impreso alguno, así como las aportadas personalmente, por correo, por fax o por correo electrónico.

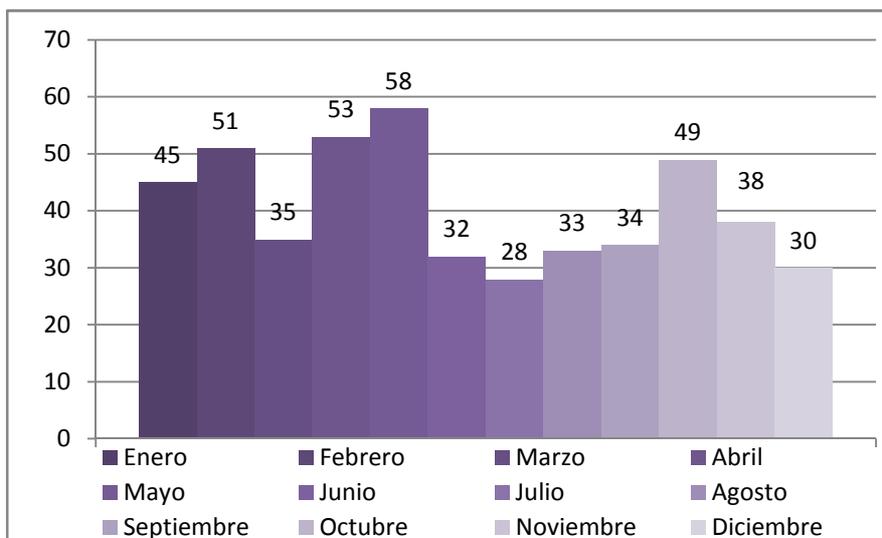
La interposición de la reclamación no tiene la consideración de recurso administrativo y, por tanto, no interrumpe los plazos establecidos por la legislación vigente.

Las reclamaciones no condicionan el ejercicio de las restantes acciones o derechos que puedan ejercitar los interesados.

El Defensor de los Usuarios suspenderá sus actuaciones cuando exista un proceso judicial en curso.

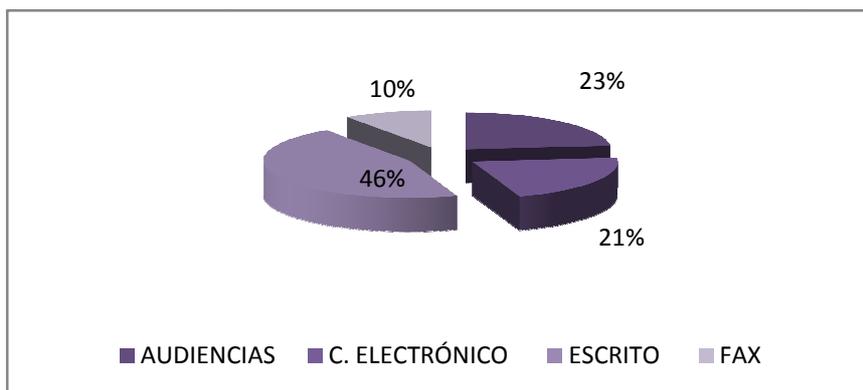
En 2008

Durante el ejercicio 2008, se incoaron 465 Expedientes referidos a reclamaciones y sugerencias, un 25% más que el ejercicio anterior, presentando una distribución anual paralela a la actividad asistencial.



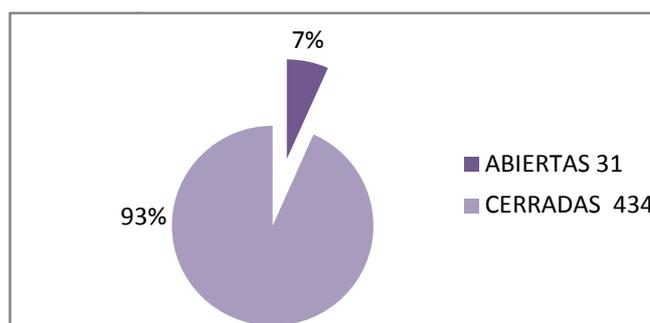
	AUDIENCIAS	C. ELETRÓNICO	ESCRITO	FAX
TOTAL	111	100	210	44
%	23	21	46	10

Las cifras obtenidas durante el año 2008, porcentualmente, son similares a los ejercicios anteriores.



Estado del procedimiento (fecha 31 de diciembre de 2008).

El estado en que se encontraban los 465 expedientes incoados durante el año 2008, el día 31 de diciembre de este año, era de 434 finalizados y 31 en instrucción. Hay que tener en cuenta, que los procedimientos donde no nos consideramos competentes, por obviar la primera instancia, se cerraban tras remitir la documentación a la Instancia competente e informado al usuario.



SOLICITUDES DE ATENCIÓN AL AMPARO DE LA LEY DE TIEMPOS DE RESPUESTA

La Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, entró en vigor el día 7 de octubre de 2005.

Los tiempos máximos de respuesta recogidos en la Ley son los siguientes:

- **180 días** naturales en el caso de intervenciones quirúrgicas.
- **60 días** naturales para acceso a primeras consultas externas.
- **30 días** naturales para la realización de pruebas diagnósticas/terapéuticas.

Debe Ud. saber que el ejercicio del derecho que recoge la Ley respecto a tiempos de respuesta no se realiza a través de una reclamación. Una reclamación y la solicitud de asistencia al

amparo de la Ley 1/2005 son dos cosas distintas, con tramitación y efectos diferentes, aunque puede hacer uso de ambos procedimientos.

En el caso de que el plazo haya sido superado, podrá acogerse al derecho que reconoce la Ley dirigiéndose mediante escrito:

- 1. Dirigido al Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.
- 2. Recogiendo toda la información referida a su situación de espera, datos personales, actividad sanitaria de la que está pendiente, etc.
- 3. Haciendo constar que solicita atención sanitaria al amparo de la Ley 1/2005 de tiempos de respuesta.

En 2008

En el ejercicio 2008, se han recibido en nuestra Institución, 349 solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del sistema sanitario público de Extremadura, lo que supone un incremento del 79 % respecto al ejercicio anterior. A fecha 31 de diciembre se encontraban cerradas 321, estando a la espera de contestación en 28 casos, un 8%.

En nueve ocasiones, un 2,5% del total, la Oficina del Defensor de los Usuarios, comunicó al solicitante que como consecuencia de los insuficientes datos aportados o por ser manifiestamente infundado, resultaba imposible iniciar a trámite su solicitud, no recibiendo contestación de las mismas y procediéndose al cierre. Se trataron de los Expedientes: 11/08; 23/08; 45/08; 118/08; 119/08; 177/08; 185/08; 226/08 y 256/08.

De las 312 solicitudes finalizadas, excluidas las solicitudes rechazadas por nuestra Institución, en 60 ocasiones, un 19%, el solicitante fue atendido o fue citado durante el trámite del Expediente, renunciando a continuar con la tramitación. En 94 ocasiones, un 30%, fueron denegadas y, finalmente, el número de solicitudes que se aceptaron fueron en 158 ocasiones, un 50%.

Conviene aclarar que la tramitación de las solicitudes por parte de la Dirección General de Asistencia Sanitaria, fue más allá de lo contemplado por la Ley, no solo se dedicaba a resolver, sino que le gestionaba la citación, de tal manera que contactaba con los distintos Centros Sanitarios para informar de las distintas posibilidades de atención. Tanto es así que al ciudadano se le ofertaba no solo los Centro Privados, los contemplados en derecho. De las 158 peticiones aprobadas, el Servicio Extremeño de Salud, ha llegado a un acuerdo con el reclamante de recibir la atención en un Centro Público en 140 ocasiones y solo en 18 en Centro Privado. Toda esta gestión añadida, pensamos que supuso que los plazos de contestación se dilataran.

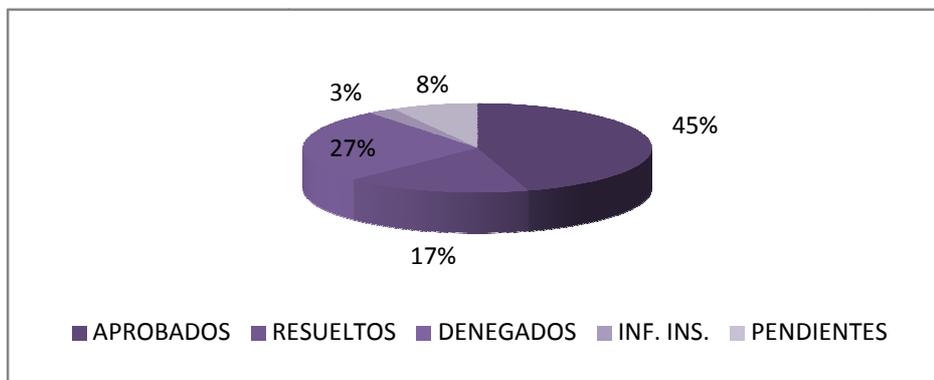
Las 94 peticiones rechazadas fueron justificadas por la Dirección General de Asistencia Sanitaria no recibándose alegaciones por parte de los reclamantes. Las causas:

Por tratarse de revisiones y no primeras consultas o tratarse de una prueba de screening o prueba preventiva y no de una indicación de finalidad diagnóstica, en 6 casos.

Por incumplimiento de uno de los requisitos para su solicitud, principalmente el haberse cumplido el plazo en 73 casos.

Por otras cuestiones en 15 ocasiones. En todos estos casos, se remitieron a las Áreas competentes la disconformidad del reclamante, no procediéndose a la apertura de Expediente de reclamación, a fin de evitar una excesiva e inútil burocracia y duplicidad de datos.

Como ya hemos comentado, sobre los plazos de contestación, han sido, en general, muy rápidos. A fecha 31 de diciembre de 2008, se encontraban 321 Expediente cerrados y 28 en tramitación.



Normativa

Derechos y deberes de los ciudadanos respecto al Sistema Sanitario

LEY 10/2.002, DE 28 DE JUNIO, DE SALUD DE EXTREMADURA.

Decreto de regulación de segunda opinión especialista en Extremadura

Ley de tiempos de respuesta de atención especializada Extremadura

Modelo Testamento Vital

Modelo para orientarse como se redacta un testamento vital en Extremadura.

Decreto que regula libre elección de médico en Atención Primaria Extremadura

Decreto que regula al Defensor de los usuarios de Extremadura

DECRETO 132/2006, regulador plazos

Nuevo DECRETO 132/2006, de 11 de julio, por el que se reducen los tiempos de espera en determinadas especialidades en la atención sanitaria especializada, ampliando derechos de la ley de Tiempos de Respuesta

Normativa sobre reintegro de gastos

DECRETO 6/2006, de 10 de enero, por el que se regula el procedimiento y los requisitos del reintegro de gastos de productos farmacéuticos, ortoprótesis y asistencia sanitaria, así como de las ayudas por desplazamiento y estancia.

LEY 3/2005, de 8 de julio, de información sanitaria

Sobre Derecho de información sanitaria, Derechos relativos a la intimidad y la confidencialidad, Derecho a la autonomía del paciente, Expresión anticipada de voluntades, Consentimiento

informado, Derechos relativos a la documentación sanitaria y Consejo Asesor de Bioética, Comités de Bioética Asistencial y Comité Ético de Investigación Clínica Autonomo

REGULACIÓN FÁMACOS GRARUITOS DISCAPACITADOS ENFERMOS PEDIATRICOS CRONICOS Y FAM NUMEROSAS

Orden sobre reclamaciones en el SES

ORDEN de 26 de noviembre de 2003, por la que se regula la tramitación de las reclamaciones y sugerencias, relativas a la actividad sanitaria, dirigidas por los usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura al Servicio Extremeño de Salud

Decreto Expresión Anticipada de Voluntades

DECRETO 311/2007, de 15 de octubre, por el que se regula el contenido, organización y funcionamiento del Registro de Expresión Anticipada de Voluntades de la Comunidad Autónoma de Extremadura y se crea el Fichero Automatizado de datos de carácter personal del citado Registro.

Folleto informativo sobre solicitud Testamento Vital

Folleto informativo sobre solicitud Testamento Vital en Extremadura

Decreto sobre la receta electrónica

Decreto 93/2009, de 24 de abril, por el que se regula la implantación de la receta electrónica en el ámbito del Sistema Sanitario Público de Extremadura (DOE de 30 de abril de 2009).

**INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA
MEMORIA 2008**

**PRESENCIA
DE INCOEX
EN LA PRENSA.**

INFORME DE ACTUACIONES 2008

Introducción.

Desde la creación del Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX), por la ley 1/2008, de 22 de mayo, por la que se aprueban la creación de entidades públicas de la Junta de Extremadura, su presencia en la prensa ha ido ascendiendo debido, en principio, a su propia creación y además, a que haya ido incrementando sus actuaciones, conforme transcurre su andadura en el tiempo.

Como se puede observar en el gráfico 1 donde se refleja la línea de tendencia de las publicaciones en prensa.

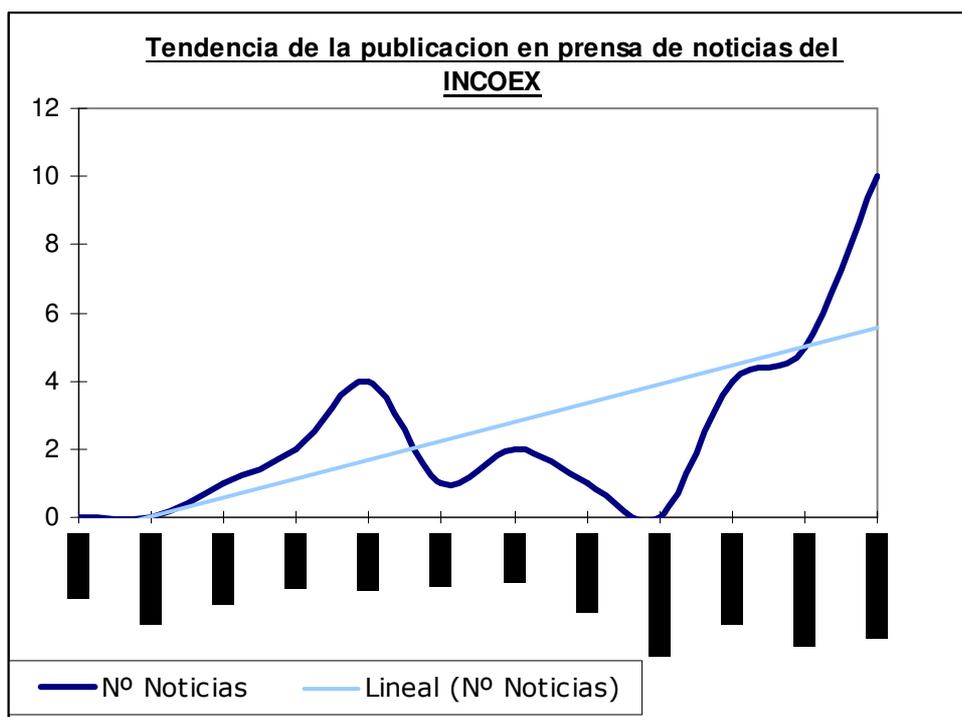


Gráfico 2.- Noticias relativas al INCOEX durante el año 2008. Tendencia de publicación.

Las noticias recogidas en este apartado son aquellas que aparecen en la prensa digital, que se presupone igual a la escrita. Se ha llevado a cabo una búsqueda retrospectiva con el fin de agrupar aquellas noticias de relevancia del Instituto de Consumo de Extremadura, bien sea por actuaciones de éste o por agentes externos que mencionan a dicha institución.

Así, se ha elaborado un gráfico que contiene la evolución cronológica de estas noticias durante el año 2008 (gráfico 2).

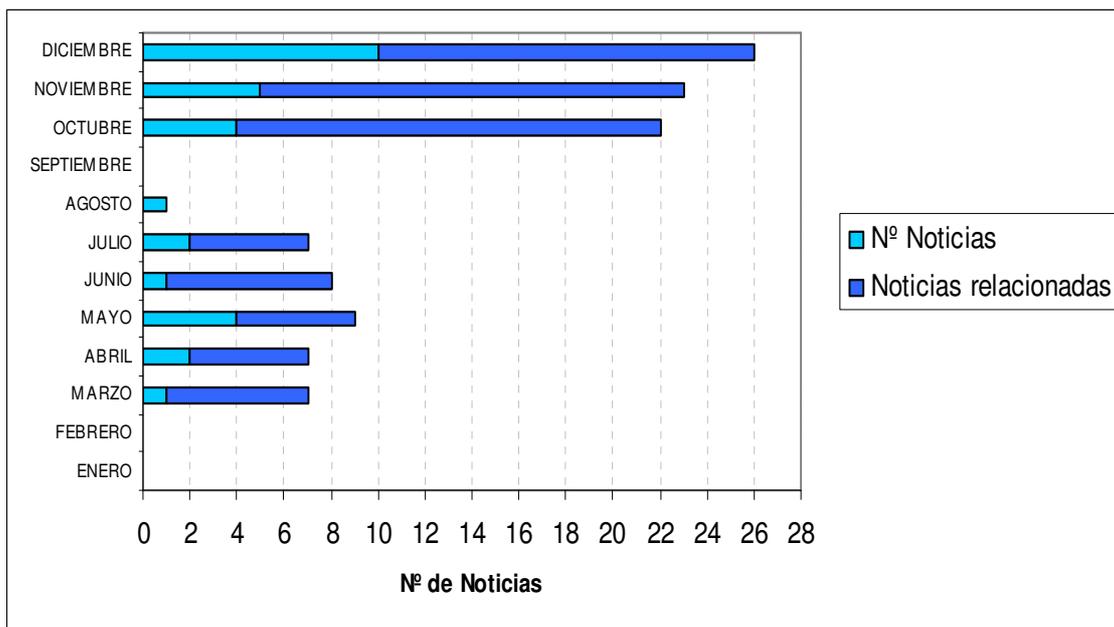


Gráfico 2.- Noticias directas y relacionadas, relativas al INCOEX durante el año 2008.

Según se puede ver en el gráfico 2 el mayor número de noticias se registra en el cuarto trimestre de 2008. Si tenemos en cuenta que la ley no se aprobó hasta el segundo trimestre (mayo), la evolución de las publicaciones en prensa se ha incrementado de forma rápida. Todas las noticias anteriores a la creación del Instituto versan sobre la presentación, elaboración y aprobación de la ley por la cual se crearía el Incoex.

Asimismo podemos observar una serie de noticias relacionadas, que son aquellas que se han generado por la publicación de una noticia en sí. Comentarios a cerca de estas noticias en otros medios, otras publicaciones que se hacen eco de la noticia, etc.

Hay dos puntos clave diferenciados en el gráfico. Uno es el mes de mayo y el otro es el cuarto trimestre de 2008. Del primero se entiende que es el que más noticias tiene por la aprobación de la ley de creación del instituto. El segundo punto es clave porque el instituto ya llevaba un tiempo actuando y sus trabajos salen a la prensa por sus campañas y alertas.

Tipología de las noticias.

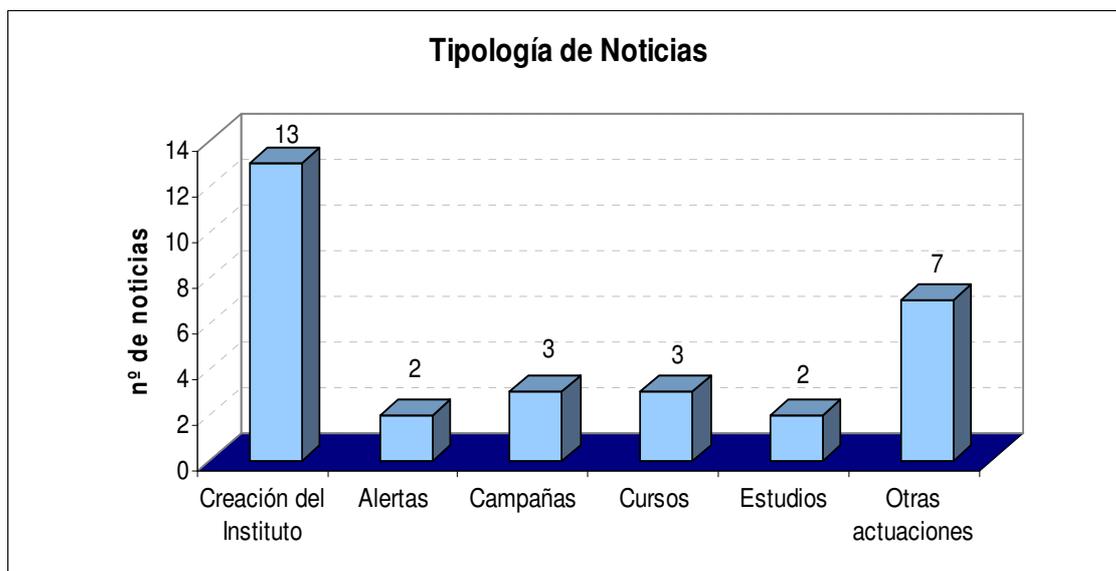


Gráfico 3.- Tipología de las noticias relativas al INCOEX durante el año 2008.

La ley de creación del INCOEX se aprobó en mayo, por lo que es algo normal que el mayor grupo de las noticias aparecidas en la prensa sea el de las que versen sobre este tema. El segundo bloque, en número, de noticias son las denominadas "otras actuaciones", es decir, aquellos que recogen la aparición de algún representante del Instituto de Consumo extremeño en actos públicos, etc, ruedas de prensa...

De los demás grupos han surgido noticias más o menos de la misma forma, noticias en cuanto alertas de algún producto, cursos que se han promovido, estudios que se han realizado y campañas preventivas, siendo estas últimas en el periodo de noviembre-diciembre pues las campañas estaban dirigidas a las fiestas de navidad.

A continuación se presenta el listado, separado en apartados mensuales, de titulares y la fecha y medio en el que apareció la noticia. Varias noticias fueron publicadas el mismo día en diferentes medios, lo cual también queda reflejado en el siguiente listado.

ENERO

- No hubo noticias en prensa sobre el Instituto de Consumo de Extremadura

FEBRERO

- No hubo noticias en prensa sobre el Instituto de Consumo de Extremadura

MARZO

- La Junta aprueba 2,7 millones para apoyar al comercio
 8 Marzo 2008, publicado en:
 Hoy Digital
 Extremadura al día
 El periódico de Extremadura

ABRIL

- Vargas formula una enmienda a la totalidad al Proyecto de Ley de Entidades Públicas de la Junta.

4 Abril 2008, publicado en:
Extremadura al día
Soitu.es

- La Ley de creación de Entidades Públicas de la Junta prosigue su curso a pesar de la negativa del PP.

24 Abril 2008, publicado en:
Región Digital
Extremadura al día
El periódico de Extremadura

MAYO

- Pleno.- Aprobada con los votos del PSOE la Ley de Creación de Entidades Públicas de Extremadura.

8 Mayo 2008, publicado en:
Ecodiario

- Publicada la Ley de entidades Públicas de Extremadura.

26 Mayo 2008, publicado en:
Extremadura al día

- Crean oficialmente el Servicio Extremeño de la Dependencia. (También crearon ayer oficialmente el Instituto de Consumo de Extremadura, y la Agencia Extremeña de Cooperación Internacional para el Desarrollo).

27 Mayo 2008, publicado en:
Hoy Digital

- La Ley de Creación de Entidades Públicas de la Junta de Extremadura entra en vigor.

29 Mayo 2008, publicado en:
Región Digital

JUNIO

- En consejo de gobierno, se analizará el texto del anteproyecto de ley de creación de entidades públicas de Extremadura.

3 Junio 2008, publicado en:
Región Digital

JULIO

- Aprobado el Proyecto de Ley de creación de Entidades Públicas de la Junta de Extremadura.

3 Julio 2008, publicado en:
Región Digital

- Pallero presidirá este martes la reunión del Consejo de Consumidores de Extremadura.

14 Julio 2008, publicado en:
Región Digital

AGOSTO

- Aprobada la Ley de Creación de Entidades Públicas de Extremadura con la oposición del PP.

5 Ago 2008, publicado en:
La Crónica de Badajoz

SEPTIEMBRE

- No hubo noticias en prensa sobre el Instituto de Consumo de Extremadura

OCTUBRE

- La Presidencia de la Junta y la Vicepresidencia Primera y Portavocía señala que aunque su presupuesto baja, está garantizada la creación de empleo y la cooperación internacional.

11 Octubre 2008, publicado en:
Región Digital

- El Consejo de Gobierno aprueba el Estatuto del Instituto de Consumo de Extremadura
26 Octubre 2008, publicado en:
Extremadura 24 Horas
Extremadura al día

- Publicado los estatutos del nuevo Instituto de Consumo de Extremadura y el nombramiento de su director general.

28 Octubre 2008, publicado en:
Extremadura al día

- El Instituto de Consumo de Extremadura organiza una reunión sobre racionalización de los horarios españoles y su adecuación al resto de los países de la UE.

30 Octubre 2008, publicado en:
Extremadura al día
Región Digital
El periódico de Extremadura

NOVIEMBRE

- El Instituto de Consumo de Extremadura celebra una jornada sobre "Racionalización de horarios".

1 Noviembre 2008, publicado en:
Extremadura al día

- El Instituto de Consumo organiza cursos de formación on line para empresarios.

1 Nov 2008, publicado en:
Extremadura 24 Horas

- El Instituto de Consumo de Extremadura organiza cursos de formación online para profesionales.

2 Nov 2008, publicado en:
Región Digital

- PGEx.- Presidencia garantiza la generación de empleo y la cooperación internacional a pesar de la reducción del 2,69 %.

10 Nov 2008, publicado en:
Ecodiario

Extremadura al día

- Premios al consumo responsable.
21 Nov 2008, publicado en:
El Periódico Extremadura

DICIEMBRE

- Nueva Web para los consumidores extremeños
5 Dic 2008, publicado en:
Extremadura al día
- El Instituto de Consumo inicia una campaña para el fomento del consumo responsable en estas Navidades.
6 Dic 2008, publicado en:
Extremadura al día
Soitu.es
- Consumo da consejos para estas navidades
7 Dic 2008, publicado en:
El Periódico Extremadura
- El Instituto de Consumo de Extremadura inicia una campaña para fomentar el consumo responsable estas navidades.
8 Dic 2008, publicado en:
Región Digital
- Precios y proximidad condicionan las compras de la población rural
8 Dic 2008, publicado en:
Extremadura 24 Horas
La Crónica de Badajoz
- La Junta creará un "observatorio" para mejorar la prevención de problemas.
15 Dic 2008, publicado en:
soitu.es
- La región contará con un observatorio de consumo
16 Dic 2008, publicado en:
El Periódico Extremadura
- Consumo alerta sobre un calzado chino que produce eccemas en los pies.
19 Dic 2008, publicado en:
La Crónica de Badajoz
- Alerta por un calzado que puede causar eccemas
20 Dic 2008, publicado en:
El Periódico Extremadura
- AMP.- Junta de Extremadura reconoce que 2008, publicado en: ha sido "difícil" por la "virulencia inesperada" de la coyuntura económica.
30 Dic 2008, publicado en:
Ecodiario
Soitu.es

INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA
MEMORIA 2008

FOTOGRAFÍAS
DE ACTOS
REALIZADOS.

INFORME DE ACTUACIONES 2008

15 DE MARZO DE 2008 – DÍA DEL CONSUMIDOR







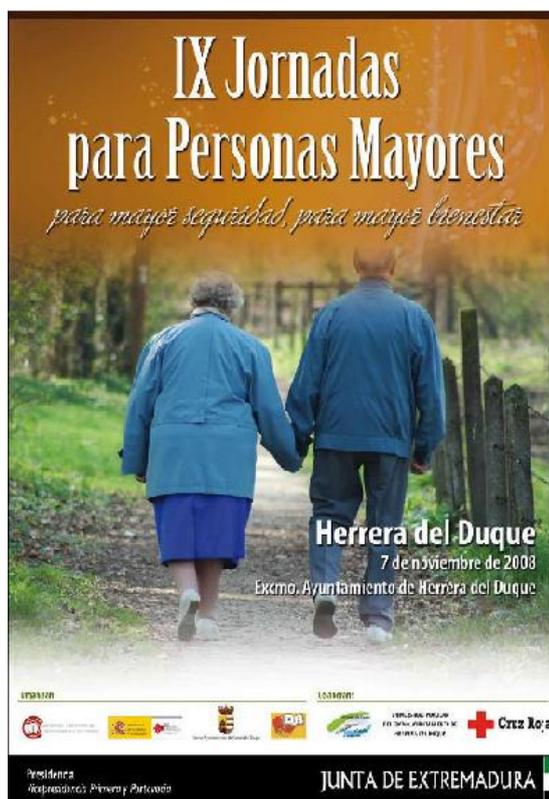
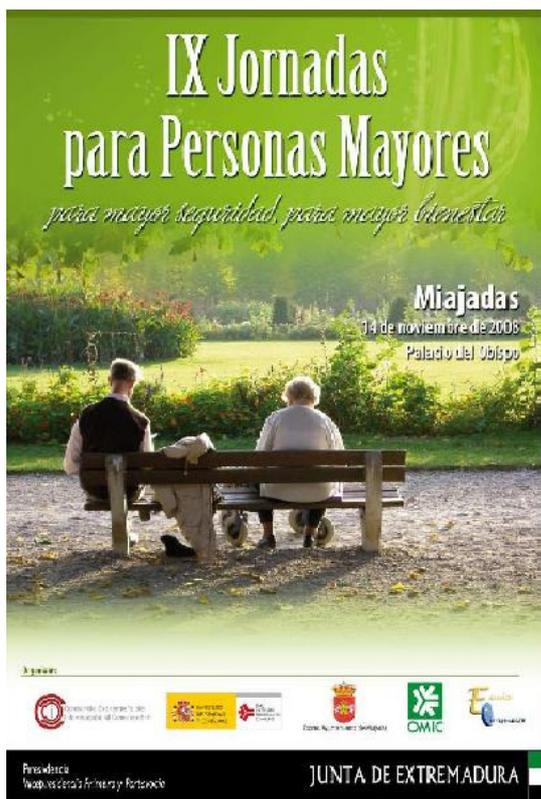
I CONGRESO EXTREMEÑO DE CONSUMO





JORNADA DE MAYORES





Carteles Anunciadores

CONSUMÓPOLIS 3





