

INTRODUCCIÓN



Instituto de Consumo
de Extremadura

MEMORIA 2010

M^a Dolores Pallero Escudero

Vicepresidenta Primera y Portavoz

- Los tiempos actuales imponen un fortalecimiento de las herramientas y mecanismos destinados a velar por los derechos de los consumidores. El Instituto de Consumo nace en este contexto como órgano autónomo con la misión y la clara intención de mejorar la calidad de la defensa del consumidor, buscando una mayor agilidad y rapidez en la gestión de las tareas propias de su ámbito de competencia.
- Este organismo pretende dar al ciudadano el protagonismo que se merece en la defensa de sus derechos, para lo cual, la Administración autonómica ha hecho una importante apuesta en la dotación de sus recursos. El mayor número de quejas presentadas por los ciudadanos enfocadas a sectores más complicados que los tradicionales, nos muestra la necesidad que tenemos de adaptarnos y cambiar para enfrentarnos a los retos que la sociedad actual nos plantea. Por este motivo, la Junta de Extremadura se propone articular a través de este nuevo instrumento medidas acordes a las necesidades y demandas sociales vigentes, haciendo especial hincapié en las de carácter educativo, formativo e informativo, encaminadas sobre todo a la promoción y sensibilización entre la ciudadanía hacia unos hábitos de consumo saludables y responsables.
- Cada vez que compramos o consumimos un producto o servicio determinado estamos incidiendo sobre el mercado. Esto nos concede, como consumidores, un gran poder sobre la oferta y la demanda pues nos permite elegir entre todo un abanico de alternativas u opciones. En muchos casos la diferencia entre una elección u otra radica en la información disponible. Sin ella no se puede tener un criterio consistente a la hora de realizar nuestras opciones de compra. En este aspecto, juegan también un papel fundamental -cuya labor y trabajo quiero agradecer y reivindicar desde estas líneas- las asociaciones de consumidores y las oficinas de información al consumidor.
- Los ciudadanos y ciudadanas muestran una mayor sensibilidad en el ejercicio de la defensa de sus derechos y también más exigencia hacia las empresas. En este contexto, el INCOEX debería ser, cada vez más, un referente y un elemento clave para la garantía de la competitividad de la economía extremeña.

Ana María Guerra Pedrazo

Directora del Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX)

- En esta Memoria se ofrece un resumen de las actividades del Instituto de Consumo de Extremadura durante el pasado año 2010 y analiza sus actuaciones y las perspectivas para el futuro. Consta de 7 apartados y tres anexos, en los cuales se detalla la actividad realizada en este periodo.
- En el primer apartado se describen los fines de la entidad y la actividad o actividades a que se dedica, 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.
- El segundo apartado corresponde al de Control de Mercado, que 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.
- El tercer apartado es el de 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.
- El cuarto apartado es el del área de normativa del Instituto de Consumo de Extremadura.
- El quinto apartado es el de la sección de educación y formación, que está especializada en la programación, realización y desarrollo de jornadas, congresos, cursos, talleres y concursos, destinados a cubrir las necesidades de formación en materia de consumo y propuesto tanto a los profesionales de las administraciones públicas competentes en materia de consumo, como a aquellas personas que estén interesadas en el ámbito del consumo.
- El sexto apartado es el del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, que es una entidad de Derecho Público con personalidad jurídica propia. En 2010 está compuesto por la Mancomunidades de Tajo Salor, La Vera, Villuercas-Ibores-Jara, Vegas Bajas, La Serena Vegas Altas, Tierra de Barros, Comarca de Olivenza, Sierra de Montánchez, Comarca de Trujillo, Tierra de Barros-Río Matachel, Municipios Zona Centro, Tentudía, Campiña Sur, Sierra Suroeste, Municipios Guadiana, Municipios Zona Centro I y Valle del Alagón.
- El séptimo apartado es el del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, institución extremeña que tiene por misión la defensa de los derechos y libertades de los usuarios de la Sanidad Pública de Extremadura.
- Cuenta también la memoria con 3 anexos que completan la información sobre el Instituto de Consumo de Extremadura y sus actividades.
- Se resume así en la Memoria la representación del Instituto de Consumo de Extremadura en los Organismos en los que estuvo presente, donde ha crecido su participación respecto a años anteriores.

Organigrama del INCOEX

PRESIDENTA

Dña. M^a Dolores Pallero Espadero

DIRECTORA GENERAL

Dña. Ana María Guerra Pedraza

GERENTE

Dña. Ana Grande Murillo

ÁREA DE CONTROL DE
MERCADO

ÁREA DE
COMUNICACIÓN AL
CIUDADANO

ÓRGANOS
PERIFÉRICOS
BADAJOZ/CÁCERES

ÁREA DE NORMATIVA Y
ARBITRAJE

ÁREA DE CALIDAD

OTROS ÓRGANOS

FUNCIONES

1. Funciones de la Presidenta

- Conforme al artículo 7.2 del **DECRETO 214/2008, de 24 de octubre, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto de Consumo de Extremadura.**, corresponden a la Presidencia del Instituto las siguientes funciones:
- Ejercer la superior dirección del Instituto y velar por la consecución de sus objetivos.
- Convocar y presidir las reuniones en pleno del Consejo de Dirección.
- Representar al Instituto y presidir todos los actos públicos que se celebren.
- Suscribir, en nombre del Instituto, los convenios y protocolos generales de colaboración que se suscriban con otras instituciones públicas o privadas.
- Ostentar la condición de órgano de contratación.
- Ejercer la superior dirección del personal del Instituto.
- Imponer las sanciones que, por razón de la cuantía y por la comisión de infracciones muy graves, se atribuyen al titular del Departamento competente en materia de consumo por la Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura.
- Disponer los gastos del Instituto.
- Desempeñar todas aquellas facultades que le atribuyan las disposiciones vigentes.

2. Funciones del Director General

- El/la Director/a General del Instituto será nombrado y cesado por Decreto de Consejo de Gobierno, a propuesta del titular del Departamento competente en materia de consumo.
- Corresponde a la Dirección General del Instituto el ejercicio de las siguientes funciones:
- Dirigir el Instituto y hacer cumplir y ejecutar los acuerdos del Consejo de Dirección.
- Impulsar y supervisar todas las actuaciones propias del Instituto.
- Dirigir, ordenar, planificar, coordinar y programar los mecanismos de control de la aplicación de la normativa sobre disciplina de mercado y defensa de los consumidores y usuarios.
- Impulsar la elaboración de disposiciones de carácter general y específico dirigidas a la orientación y defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.
- Resolver los expedientes de ayudas y subvenciones en materia de consumo.
- Elaborar el anteproyecto de presupuestos del Instituto y controlar su ejecución.
- Ordenar, de conformidad con lo prevenido en el artículo 131 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, la incoación de los expedientes sancionadores por infracciones en materia de protección al consumidor.

FUNCIONES

3. Funciones de la Gerencia

- Imponer las sanciones administrativas que, por la comisión de infracciones graves, se atribuyen al Director General de Consumo por la Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura.
 - Administrar, gestionar y recaudar los derechos económicos del Instituto.
 - Recabar de los distintos órganos de la Administración Pública la información que considere necesaria en relación con la protección y defensa de los consumidores y usuarios.
 - Supervisar y coordinar todos los servicios de la Administración que puedan tener una repercusión en los derechos establecidos a los consumidores en los sectores de su competencia garantizando un alto grado de protección en éstos.
 - Cualesquiera otras funciones que le encomiende el Consejo de Dirección y la Consejería competente en materia de consumo.
- Bajo la dependencia inmediata de la Dirección General, el Instituto de Consumo de Extremadura contará con una Gerencia, con nivel orgánico de Jefatura de Servicio, cuyo titular será nombrado por el titular de la Consejería de Administración Pública y Hacienda, a propuesta del Presidente del Ente Público, mediante el procedimiento establecido para la provisión de puestos de libre designación. La Gerencia, tendrá a su cargo los servicios de carácter general y los administrativos del Instituto, correspondiéndole el ejercicio de las siguientes funciones:
 - Supervisar y coordinar los servicios del Ente, en lo relativo a la gestión económico-financiera, gestión patrimonial y presupuestaria, así como la adecuación de la infraestructura y dotación de los medios materiales del mismo.
 - La elaboración de informes en las materias propias de su competencia.
 - La atención de los asuntos de carácter general inherentes al funcionamiento operativo del Instituto.
 - La tramitación de los expedientes de ayudas y subvenciones en materia de consumo, y el procedimiento de ejecución de gasto inherentes a las mismas.

FUNCIONES

4. Área de Calidad

- El diseño de planes de calidad.
- El fomento, impulso y aprobación de códigos de buenas prácticas y distintivos de calidad en materia de protección al consumidor en los operadores económicos extremeños.
- Gestionar los servicios del Instituto desde la perspectiva de la mejora continua, estableciendo sistemas de examen continuado de los procedimientos y del resultado final de la prestación del servicio, teniendo en cuenta las opiniones de los profesionales implicados, así como la evaluación realizada por los usuarios.
- Impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que estos medios se establecen en la Constitución y las Leyes.
- Cualesquiera otras funciones que en esta materia se le encomiende.

5. Área de Comunicación al Ciudadano

- La elaboración y difusión de proyectos de estudios, análisis y encuestas sobre productos y servicios ofrecidos a los consumidores.
- Diseño, elaboración y difusión de publicaciones y material informativo del Instituto de Consumo.
- Diseño y elaboración de actividades singulares y generales de información, formación y divulgación dirigidas a los consumidores.
- Cooperación y asistencia a las organizaciones de consumidores, oficinas de información y demás organismos y entidades interesadas.
- Gestión del Registro de Organizaciones de Consumidores y demás entidades relacionadas con el Instituto de Consumo.
- Gestión de expedientes de solicitud de ayudas en materia de consumo.
- Fomento y apoyo a las asociaciones de consumidores existentes en nuestra comunidad.
- Coordinar las Escuelas Permanentes de Consumo creadas o que puedan crearse en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Las demás funciones que se le encomienden.

FUNCIONES

6. Área de Control de Mercado

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

FUNCIONES

7. Área de Normativa y Arbitraje

- La información y formulación de propuestas para la resolución de los recursos administrativos.
- La dirección de los instructores que dependen del servicio, y la coordinación funcional del procedimiento administrativo en los servicios territoriales.
- Coordinar los procedimientos jurídicos y las actividades de producción normativa del Instituto.
- Coordinar y gestionar la tramitación de los expedientes de mediación y arbitraje en materia de consumo.
- La elaboración de propuestas de normativa sobre defensa de los consumidores y usuarios.
- El estudio de informe de los proyectos legislativos que afecten al ámbito de actuación del Instituto de Consumo.
- El fomento de la formalización de los convenios arbitrales entre los consumidores y usuarios y los empresarios para solucionar sus controversias mediante el arbitraje de consumo.
- Mantener actualizado el censo de las empresas adheridas al sistema arbitral de consumo de Extremadura.
- Coordinar y asesorar a los servicios provinciales en materia de demandas de los consumidores, mediación y arbitraje de consumo.
- El asesoramiento en materia de normativa al resto de unidades con competencia en el ámbito de la protección de los consumidores.
- El control y mantenimiento de las bases de legislación y jurisprudencia.
- Ejercer cuantas funciones le encomienden.

8. Órganos Periféricos

- Existirá un órgano periférico del Instituto de Consumo de Extremadura en las provincias de Cáceres y Badajoz:
- Investigación de oficio de las infracciones en materia de consumo e instrucción de los expedientes sancionadores.
- Investigación de las denuncias interpuestas por supuestas infracciones en materia de consumo.
- Realización y ejecución de las campañas de inspección y control de calidad de los establecimientos, bienes y servicios existentes en el mercado.
- La inspección de bienes y servicios de uso común, ordinario y generalizado puestos a disposición del consumidor para comprobar su origen e identidad, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, etiquetado, presentación y publicidad y demás requisitos o signos externos que puedan poner en peligro la salud o seguridad de los consumidores.
- Adoptar las medidas cautelares que se consideren necesarias para garantizar la comercialización de bienes y servicios seguros.
- Exigir la información pertinente de los bienes y servicios a productores, fabricantes, distribuidores y comerciantes implicados.
- Gestión en su unidad del sistema de intercambio rápido de información sobre peligros derivados de los productos de uso o consumo.

FUNCIONES

9. Otros Órganos

A. ORGANOS ASESORES

- Propuesta a la unidad de control de mercado de informaciones referentes a la declaración de un producto como inseguro así como de cualquier otra información que entienda que deba conocer sobre control de mercado.
 - Gestionar en el ámbito provincial las funciones derivadas de información, formación y educación al consumidor.
 - Atención y tramitación de consultas y reclamaciones de los consumidores.
 - Tramitación de expedientes sancionadores en materia de disciplina de mercado y consumo.
 - Información y formulación de propuestas para la resolución de expedientes sancionadores en materia de consumo.
 - Gestionar la tramitación de los expedientes de mediación y arbitraje en materia de consumo.
 - Ejercer cuantas funciones le encomienden otros órganos del Instituto de Consumo.
- CONSEJO EXTREMEÑO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
 - El Consejo Extremeño de Consumidores y Usuarios es el órgano consultivo, asesor, de participación y coordinación interadministrativa en materia de consumo.
 - Su composición y funcionamiento se determinan por el Decreto 79/2002, de 11 de junio.
 - FUNCIONES:
 - Instar para que las distintas Administraciones Públicas y organizaciones privadas promuevan y organicen actividades en defensa de los derechos básicos de los consumidores recogidos en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y en la Ley del Estatuto de los Consumidores de Extremadura.
 - Promover la coordinación y el desarrollo de actividades de defensa del consumidor entre las distintas Consejerías que conforman la Administración Autonómica.
 - Fomentar y canalizar la necesaria información recíproca en esta materia entre la Comunidad Autónoma de Extremadura, la Administración General del Estado y las Corporaciones Locales de la Región.
 - Asesorar a la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura sobre todos los problemas relativos a la concepción y ejecución de la política y de las acciones en materia de protección y de información de los consumidores, bien sea a instancia de la Administración Autonómica, bien por propia iniciativa.

FUNCIONES

B. ORGANOS ADSCRITOS AL INCOEX

- Fomentar el diálogo entre las Asociaciones de consumidores y las Organizaciones empresariales en temas relacionados con la defensa de los consumidores, así como promocionar la conciliación y el arbitraje entre ambas partes.
 - Conocer e informar con carácter previo a la adopción de disposiciones generales que afecten directamente a la protección y defensa de los intereses de los consumidores.
 - Colaborar, a solicitud del Consejero competente en materia de consumo, en la programación de la política para la defensa de los intereses de los consumidores.
 - Formular cuantas propuestas sean consideradas de interés en materia de defensa de los derechos de los consumidores.
 - Solicitar información a las Administraciones Públicas competentes sobre materias de interés general o sectorial que afecten a los consumidores.
 - Proponer al Consejo de Gobierno de la Junta de Extremaduras la designación del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.
 - Cuantas funciones le sean asignadas por otras disposiciones.
- OFICINA DEL DEFENSOR DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA
 - 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.
 - Su estructura y funcionamiento se rige por lo establecido en el Decreto 4/2003, de 14 de enero.
 - FUNCIONES:
 - Atender y tramitar en su caso, las reclamaciones y sugerencias presentadas directamente ante el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura por los usuarios sanitarios.
 - 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.
 - 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.
 - 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.

FUNCIONES

C. JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

- Elaborar la Memoria Anual y, como consecuencia de sus conclusiones, formular propuestas de mejora del funcionamiento de los servicios de atención al usuario.
- Velar por el desarrollo efectivo de los mecanismos previstos de participación de los ciudadanos en la mejora atención sanitaria.
- Cualquier otra que le sea atribuida en el ámbito de la mejora de la calidad de las prestaciones sanitarias y el acceso de los usuarios a las mismas.
- Junta Arbitral de Consumo, creada mediante Acuerdo entre el Instituto Nacional de Consumo y la Consejería de Bienestar Social de fecha 6 de mayo de 1994 (B.O.E. nº 136, de 8 de junio de 1994).
- Fomentar el arbitraje de consumo entre empresas o profesionales, consumidores o usuarios y sus respectivas asociaciones, procurando la adhesión de las empresas o profesionales al Sistema Arbitral de Consumo mediante la realización de ofertas públicas de adhesión.
- Resolver sobre las ofertas públicas de adhesión y conceder o retirar el distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, así como gestionar y mantener actualizados los datos de las empresas o profesionales que estén adheridos al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo.
- Comunicar al registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo los datos actualizados de las empresas o profesionales que hayan realizado ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo.
- Dar publicidad de las empresas o profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo mediante ofertas públicas de adhesión, en particular en el respectivo ámbito territorial.
- Elaborar y actualizar la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo.
- Asegurar el recurso a la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales, salvo que no proceda conforme a lo previsto en el artículo 38..

FUNCIONES

- Gestionar el archivo arbitral, en el que se conservarán y custodiarán los expedientes arbitrales.
- Llevar los libros de registro relativos a los procedimientos arbitrales a través de las aplicaciones informáticas correspondientes y, en su defecto, manualmente.
- Gestionar, custodiar o depositar ante la institución que se acuerde los bienes y objetos afectos a los expedientes arbitrales, cuando lo acuerde el órgano arbitral que conozca del conflicto o el presidente de la Junta Arbitral, a solicitud de las partes antes de la designación del órgano arbitral.
- Impulsar y gestionar los procedimientos arbitrales de consumo.
- Proveer de medios y realizar las actuaciones necesarias para el mejor ejercicio de las funciones de los órganos arbitrales y, en su caso, de los mediadores.
- Gestionar un registro de laudos emitidos, cuyo contenido, respetando la privacidad de las partes, será público.
- Poner a disposición de los consumidores o usuarios y de las empresas o profesionales formularios de solicitud de arbitraje, contestación y aceptación, así como de ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.
- En general, cualquier actividad relacionada con el apoyo y soporte a los órganos arbitrales para la resolución de los conflictos que se sometan a la Junta Arbitral de Consumo

D. ENTIDADES DEPENDIENTES FUNCIONALMENTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL INCOEX

CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

- 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. Actualmente está compuesto por la Mancomunidades de Tajo Salor, La Vera, Villuercas-Ibores-Jara, Vegas Bajas, La Serena Vegas Altas, Tierra de Barros, Comarca de Olivenza, Sierra de Montánchez, Comarca de Trujillo, Tierra de Barros-Río Matachel, Municipios Zona Centro, Tentudía, Campiña Sur, Sierra Suroeste, Municipios Gadiana, Municipios Zona Centro I y Valle del Alagón.

FINES:

- 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.

1 . PRESUPUESTOS DEL INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA



INTRODUCCIÓN.

Presupuesto.

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

Proyectos como:

- 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
 - Estudio de Consumo alimentario
 - Laboratorio
 - Obras

- El presupuesto definitivo, inicial más modificaciones, del Instituto de Consumo de Extremadura, inicial más modificaciones, es de **5.270.280,10 €**.

Su desglose por capítulos, es el siguiente:

CAPITULO	PTO. INICIAL	MODIFICACIONES	PTO. DEFINITIVO
Gasto de personal	2.300.252,00 €		2.300.252,00 €
Gastos corrientes en bienes y servicios	527.606,00 €	105.729,00 €	633.335,90 €
Transferencias corrientes	2.070.989,00 €	-141.955,80 €	1.929.033,20 €
Inversiones Reales	315.000,00 €	92.659,00 €	407.659,00 €
TOTAL	5.213.847,00 €	56.433,10	5.270.280,10 €

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

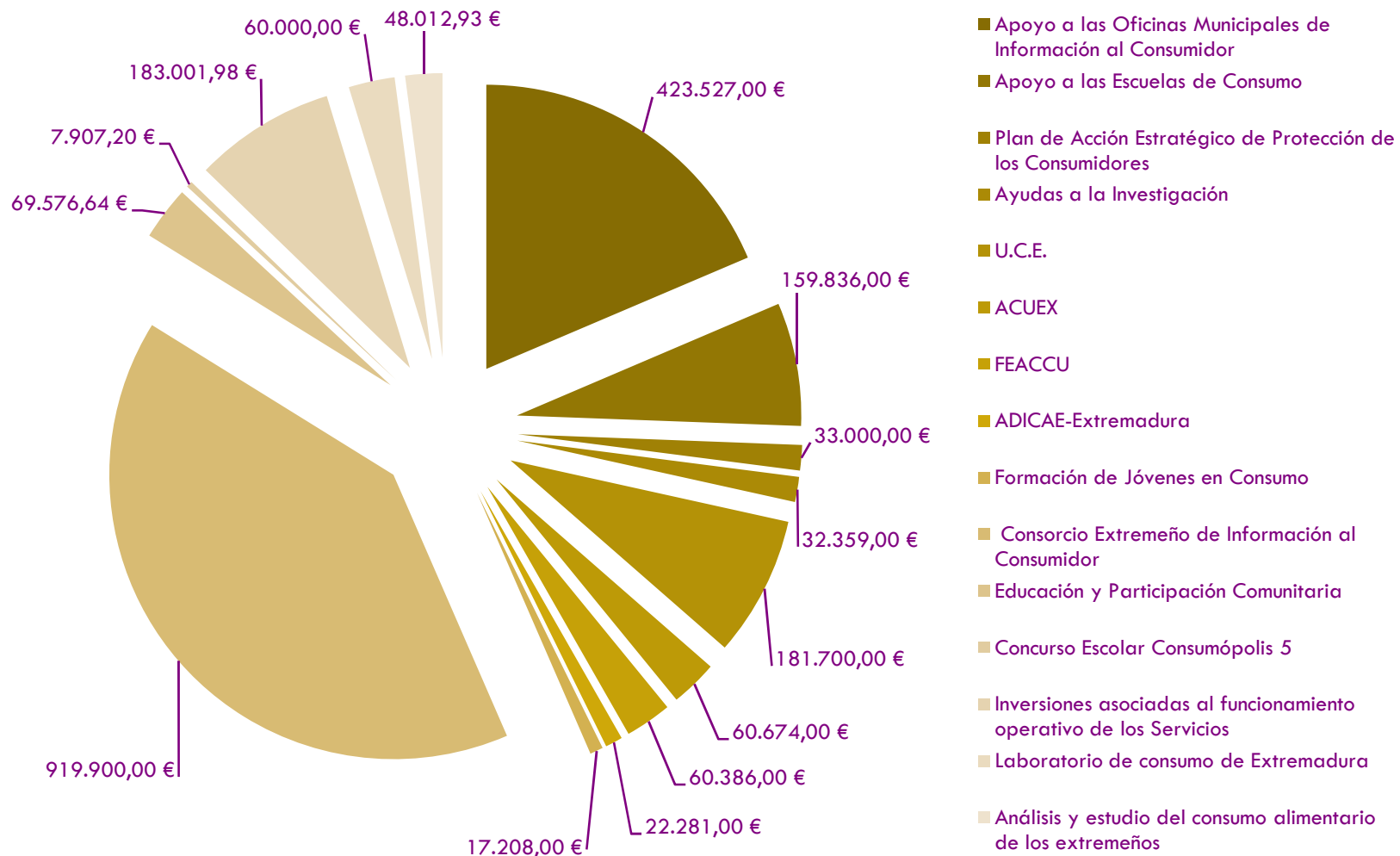
Haciendo un desglose, el presupuesto del Instituto de Consumo de Extremadura, se ha destinado a los siguientes proyectos:

□ 1.1 - Apoyo a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor	423.527,00 €
□ 1.2 - Apoyo a las Escuelas de Consumo	159.836,00 €
□ 1.3 - Plan de Acción Estratégico de Protección de los Consumidores	33.000,00 €
□ 1.4 - Ayudas a la Investigación	32.359,00 €
□ 1.5 - Fomento del Asociacionismo en Materia de Consumo	
□ 1.5.1 - Unión de Consumidores de Extremadura-U.C.E.	181.700,00 €
□ 1.5.2 - Asoc. de Consumidores y Usuarios de Extremadura (ACUEX)	60.674,00 €
□ 1.5.3 - Federación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (FEACCU)	60.386,00 €
□ 1.5.4 - Asoc. de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Extremadura "ADICAE-Extremadura"	22.281,00 €
□ 1.6 - Formación de Jóvenes en Consumo	17.208,00 €
□ 1.7 - Consorcio Extremeño de Información al Consumidor	919.900,00 €
□ 1.8 - Educación y Participación Comunitaria	69.576,64 €
□ 1.9 - Concurso Escolar Consumópolis 5	7.907,20 €

1.11 – Inversiones asociadas al funcionamiento operativo de los Servicios
 1.12 - Laboratorio de consumo de Extremadura
 1.13 - Análisis y estudio del consumo alimentario de los extremeños

183.001,98 €
 60.000,00 €
 48.012,93 €

DISTRIBUCIÓN GRÁFICA DE LA INVERSIÓN DEL INSTITUTO



Contratos Administrativos

- Se han llevado a cabo durante el año 2010 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.
 - Laboratorio. Se plantea la creación Laboratorio de Consumo de acuerdo con las competencias asumidas por la Comunidad Autónoma de Extremadura en materia de Consumo, las funciones del Laboratorio son el control de la calidad y la comprobación del cumplimiento de la normativa vigente europea, estatal y autonómica de los productos industriales existentes en el mercado extremeño, respondiendo así a las inquietudes de los consumidores y usuarios.
 - Se trata de la implantación de una serie de ensayos y posterior acreditación por ENAC para realizar analíticas en distintos productos.
 - Estudio de Consumo Alimentario. Realización de encuestas, mediante un cuestionario elaborado por el INCOEX en colaboración con la Universidad de Extremadura (Facultad de Medicina, departamento de fisiología), en los hogares extremeños para saber del consumo alimentario en los mismos y sus hábitos, con el fin de promover acciones que fomenten actitudes en los extremeños que favorezcan su calidad de vida.
 - Limpieza
 - Obras

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

APOYO A LAS OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR.

OMIC/MANCOMUNIDAD	IMPORTE	OMIC/MANCOMUNIDAD	IMPORTE
ALMENDRALEJO	12.300	MANC. DE MUNICIPIOS DE LA SIBERIA I	10.000
AZUAGA	11.500	MANC. DE MUNICIPIOS SIERRA DE GATA	13.000
BADAJOS	19.500	MANC. DE MUNICIPIOS VEGAS ALTAS	6.000
CABEZA DEL BUEY	8.500	MANC. DE TRASIERRA - TIERRAS DE GRANADILLA	14.000
CÁCERES	19.000	MANC. INTEGRAL CAMPO ARAÑUELO	13.300
CAMPILLO DE LLERENA		MANC. INTEGRAL SIERRA DE MONTANCHEZ	11.300
CASAR DE CÁCERES	10.500	MANCOMUNIDAD RIBEROS DEL TAJO	3.327
CASTUERA		MANC. SIERRA DE SAN PEDRO	12.000
CORIA	8.000	MANCOMUNIDAD ZONA CENTRO	16.300
DON BENITO	14.800	MEDINA DE LAS TORRES	3.300
FUENTE DE CANTOS	8.000	MÉRIDA	12.000
FUENTE DEL MAESTRE	7.000	MIAJADAS	14.300
GUAREÑA	7.800	MONTERRUBIO DE LA SERENA	3.000
HERRERA DEL DUQUE	14.000	MONTIJO	10.500
HORNACHOS	3.000	NAVALMORAL DE LA MATA	15.500
JARAÍZ DE LA VERA	3.000	OLIVENZA	10.300
JEREZ DE LOS CABALLEROS	12.300	PERALEDA DEL ZAUCEJO	3.000
LA CORONADA		PLASENCIA	9.000
LOS SANTOS DE MAIMONA	5.000	RIBERA DEL FRESNO	3.300
MANC. COMARCA DE TRUJILLO	5.300	VALDELACALZADA	3.300
MANC DE AGUAS-SERVICIOS COMARCA LLERENA	17.000	VILLAFRANCA DE LOS BARROS	9.300
MANC. DE MUNICIPIOS DE LA SERENA	16.000	VILLANUEVA DE LA SERENA	12.000
		ZAFRA	13.000
TOTAL		423.527,00 €	

APOYO A LAS ESCUELAS DE CONSUMO.

ESCUELAS DE CONSUMO	IMPORTE
E. P. C. JEREZ DE LOS CABALLEROS	42.336,00 €
E. P. C. CORIA	39.000,00 €
E. P. C. MIAJADAS	39.000,00 €
E. P. C. CASAR DE CÁCERES	39.500,00 €
TOTAL	159.836,00 €

PLAN DE ACCIÓN ESTRATÉGICO DE PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES.

PLAN	IMPORTE
UNIÓN REGIONAL DE COMISIONES OBRERAS DE EXTREMADURA	16.500,00 €
UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES DE EXTREMADURA	16.500,00 €
TOTAL	33.000,00 €

AYUDAS A LA INVESTIGACIÓN.

INVESTIGACIÓN	IMPORTE
3 BECAS DE INVESTIGACIÓN	32.359,00 €

Becas de investigación.

- **1 Beca para el Área de Prevención de riesgos laborales:** Diplomado Universitario de Enfermería.
Línea de Investigación en el área de farmacovigilancia, de investigación epidemiológica y consumo.
- **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.

FOMENTO DEL ASOCIACIONISMO EN MATERIA DE CONSUMO.

ASOCIACIONISMO EN MATERIA DE CONSUMO	IMPORTE
UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EXTREMADURA –U.C.E. (Mérida)	181.700,00 €
ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE EXTREMADURA (A.C.U.EX.) (Cáceres)	60.674,00 €
FEDERACIÓN DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS (FEACCU) (Cáceres)	60.386,00 €
ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS DE EXTREMADURA “ADICAE-Extremadura” (Mérida)	22.281,00 €
TOTAL	325.041,00 €

FORMACIÓN DE JÓVENES EN CONSUMO.

FORMACIÓN DE JÓVENES EN CONSUMO	IMPORTE
CONSEJO DE LA JUVENTUD DE EXTREMADURA	17.208,00 €

CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR.

CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	IMPORTE	PRESUPUESTADO
GASTOS DE PERSONAL	820.480,39 €	872.900,00 €
INVERSIONES	32.530,60 €	0,00 €
REPARACIONES Y MANTENIMIENTO	32.872,25 €	8.000,00 €
APROVISIONAMIENTOS	3.985,15 €	22.000,00 €
PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	5.326,24 €	0,00 €
FORMACIÓN	2.073,96 €	0,00 €
OTROS GASTOS DE GESTIÓN	22.952,06 €	17.000,00 €
TOTAL	920.220,62 €	919.900,00 €

CONCURSO ESCOLAR CONSUMÓPOLIS 4.

CONCEPTO	IMPORTE
Concurso Consumópolis	7.907,20 €

Durante el curso escolar 2008-2009, 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.

NIVELES	CATEGORÍA	EQUIPO	PROFESOR	CENTRO EDUCATIVO	DOTACIÓN
	PREMIOS		COORDINADOR		
3º Ciclo de Educación Primaria	PRIMERO	Imparables	Miguel Angel Durán Benítez	“Santa Eulalia” Mérida	1.000 €
	SEGUNDO	Pitufantásticos	Miguel Angel Durán Benítez	“Santa Eulalia” Mérida	800€
	TERCERO	Amigos Forever	Paloma Martín Nevado	“ Ntra.Sra. de Guadalupe” Plasencia	500€

CONCURSO ESCOLAR CONSUMÓPOLIS 4.

1º y 2º Curso de E.S.O.	PRIMERO	Los Flautistas	Antonia Cangas Peñato	“Dr. Fdz. Santana” Los Santos de Maimona	1.000 €
	SEGUNDO	Los Doctores	Almudena Hernández García	“Dr. F. Santana” Los Santos de Maimona	800 €
	TERCERO		Desierto		
3º y 4º Curso de E.S.O.	PRIMERO	El Tomillar 4	Jesús Carrión Martín	“El Tomillar” Badajoz	1.000€
	SEGUNDO	La Panda Guay	Marian Herrero Carbajo	“Sagrado Corazón” Don Benito	800€
	TERCERO	Photocrew	Marian Herrero Carbajo	“Sagrado Corazón” Don Benito	500€

Destino de la inversión, por provincias y regional.

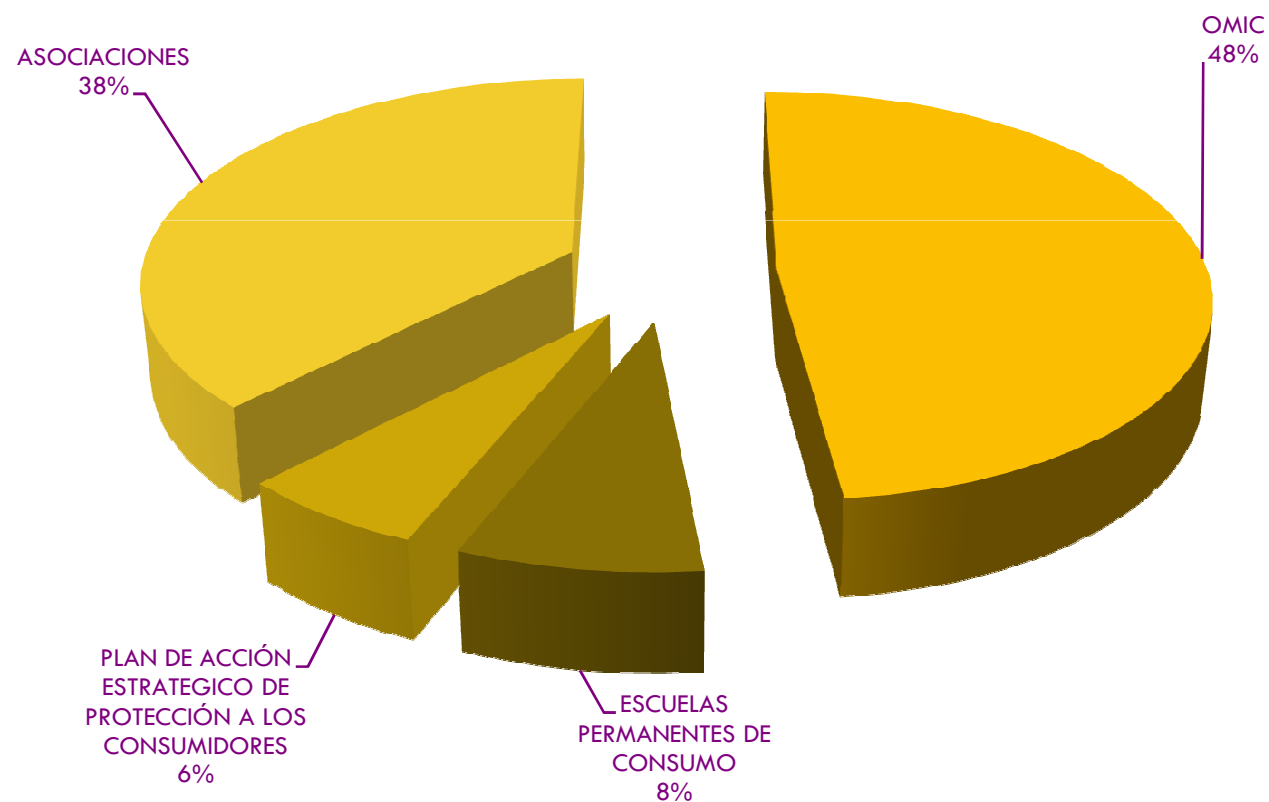
- La distribución de los presupuestos por provincias, queda reflejado en la siguiente tabla. También se indica la distribución de los presupuestos del Instituto en el ámbito regional.

	PROVINCIA DE BADAJOZ	PROVINCIA DE CÁCERES	REGIONAL
OMIC	261.700,00 €	161.827,00 €	
ESCUELAS PERMANENTES DE CONSUMO	42.366,00 €	117.500,00 €	
PLAN DE ACCIÓN ESTRATEGICO DE PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES	33.000,00 €		
AYUDAS A LA INVESTIGACIÓN			32,359,00 €
ASOCIACIONES	203.981,00 €	121.060,00 €	
FORMACIÓN DE JÓVENES EN CONSUMO			17.208,00 €
CONSORCIO EXT. DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR			919.900,00 €
EDUCACION Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA			69.576,64 €
CONCURSO ESCOLAR CONSUMÓPOLIS			7.907,20 €
INVERSIONES ASOCIADAS AL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO DE LOS SERVICIOS			183.001,98 €
LABORATORIO DE CONSUMO DE EXTREMADURA			60.000,00 €
ANÁLISIS Y ESTUDIO DEL CONSUMO ALIMENTARIO DE LOS EXTREMEÑOS			48.012,93 €
TOTAL			1.337.966,29 €

Destino de la inversión, en la provincias de Badajoz.

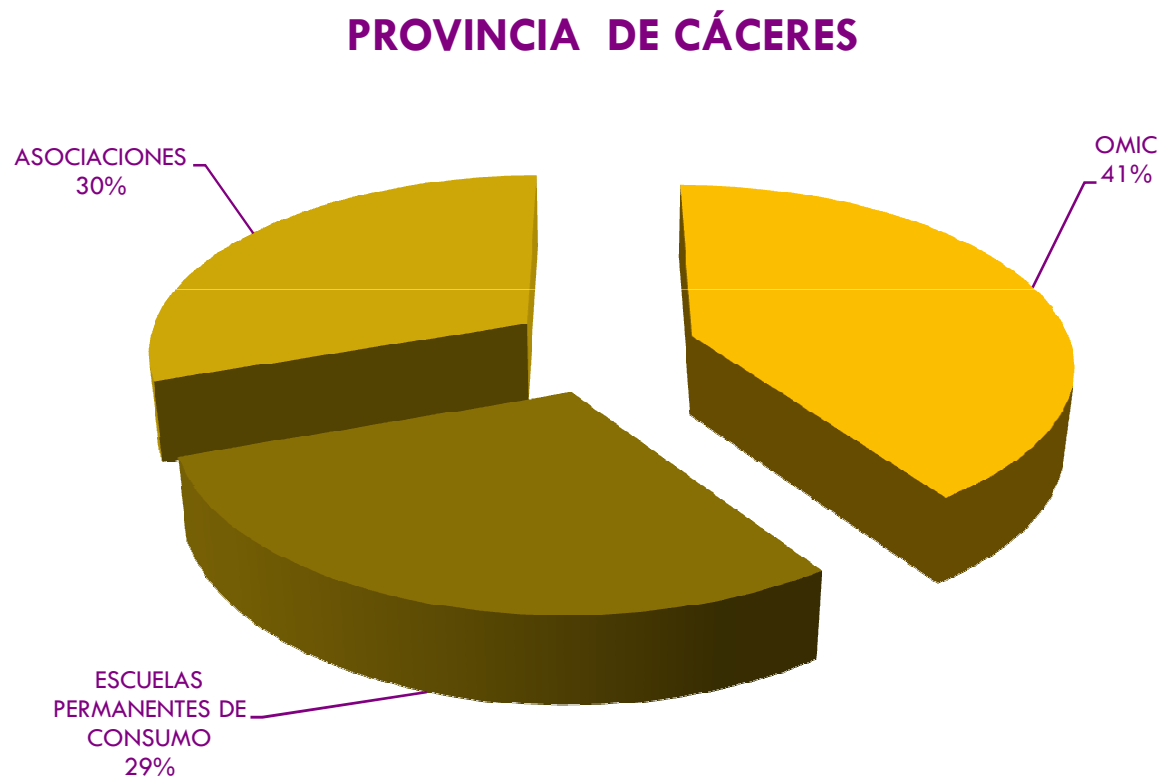
- Podemos observar en los siguientes gráficos, la distribución en porcentajes del presupuesto del Instituto de Consumo de Extremadura, haciendo una división geográfica de la Comunidad autónoma, según los conceptos de gastos.
- En la provincia de Badajoz, la mayor parte del presupuesto queda dividido entre las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y las diferentes Asociaciones de Consumidores:

PROVINCIA DE BADAJOZ



Destino de la inversión, en la provincias de Cáceres.

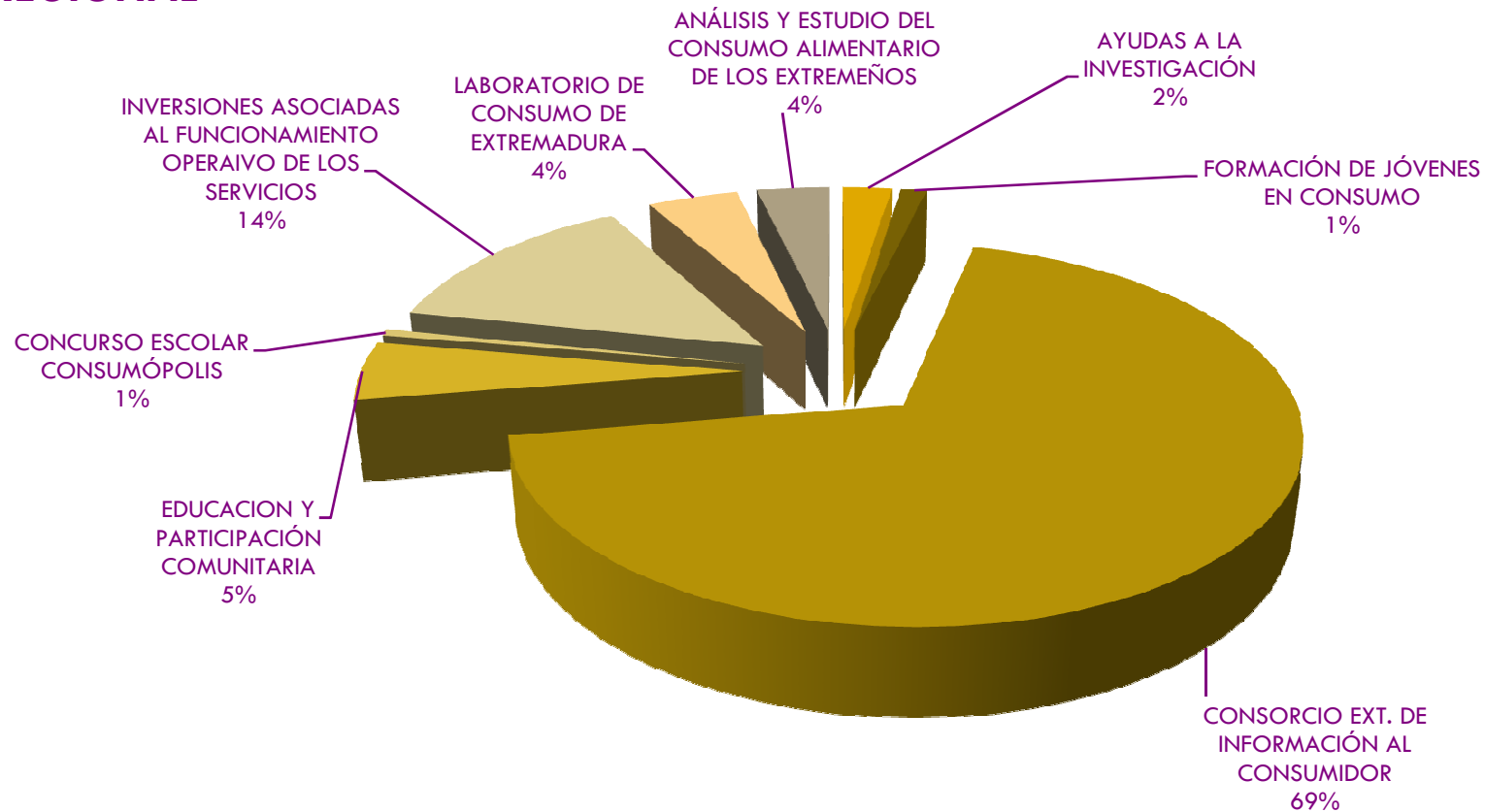
- En la provincia de Cáceres, el presupuesto ha quedado dividido proporcionalmente entre las Oficinas Municipales de Información al Consumidor, las diferentes Asociaciones de Consumidores y Las Escuelas permanentes de Consumo:



Destino de la inversión, en la región.

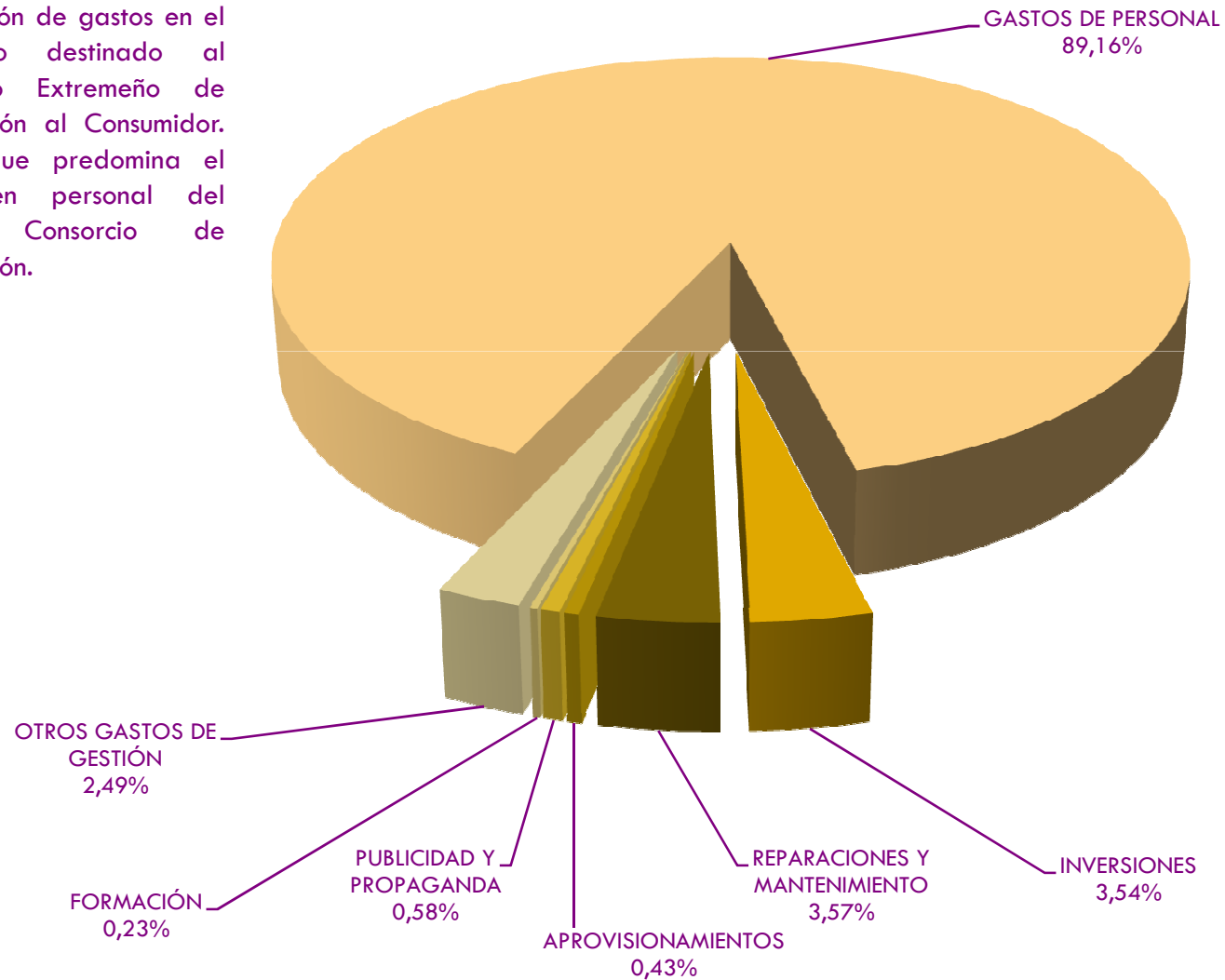
- A nivel Regional los presupuestos quedan distribuidos de la siguiente forma: La mayor parte del presupuesto se dedica al Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

REGIONAL



Destino de la inversión, en el 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.



2. SECCIÓN DE CONTROL DE MERCADO



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.

FUNCIONES

- 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

FUNCIONES

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:

Actividades Inspectoras

- 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.
- Para una mejor comprensión del resumen o síntesis de las actuaciones realizadas, se presenta la siguiente sistematización:
 - Actividades inspectoras.
 - Control de calidad de productos de consumo.
 - Actuaciones en materia de consumo.
- 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 varios apartados:
 - A. **Control Sistemático del Mercado.**
 - B. **Campañas de Control de Mercado.**
 - C. **Toma de Muestras.**
 - D. **Instrucciones**

A. Control Sistemático del Mercado.

En este apartado se han realizado durante el año 2010, las siguientes actuaciones por la Inspección de Consumo:

<u>PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL</u> Productos cárnicos, de la pesca (frescos y congelados), lácteos, huevos, pates.	10
<u>GRASAS E HIDRATOS DE CARBONO</u> Aceites y grasas, harinas y derivados. (Pastas, galletas, pan, cereales en copos, bollería, etc.), productos de aperitivo.	10
<u>ESTIMULANTES, CEREALES Y LEGUMINOSAS</u> Alimentos estimulantes (cacao y derivados, café, te, especias para infusiones), cereales y legumbres, alimentos diversos (frutas y hortalizas, frutos secos, etc.).	10
<u>BEBIDAS</u> Aguas y hielo, bebidas alcohólicas, bebidas no alcohólicas, vinagres.	10
<u>DIETÉTICOS, CONSERVAS Y PREPARADOS</u> Productos dietéticos y especiales, conservas y semiconservas vegetales y de pescado, caldos y sopas deshidratadas, platos preparados.	10
<u>PRODUCTOS DE CONFITERÍA Y CONDIMENTOS</u> Edulcorantes y derivados (azúcares, jarabes, miel, caramelos y chicles, turrone y mazapanes), sal, condimentos y especias, salsas de mesa, aditivos.	10
TOTAL PRODUCTOS ALIMENTICIOS	60

A. Control Sistemático del Mercado.

<u>ELECTRICIDAD</u> Aparrallaje eléctrico, electrodomésticos (gama blanca y marrón) pequeño electrodoméstico, pilas y acumuladores, varios electromecánicos.	10
<u>MATERIALES Y MECANICA</u> Material polimérico, material no polimérico (cerámicos, cuberterías, cristalería, herramientas, etc.)	10
<u>COMBUSTIBLES Y PRODUCTOS QUÍMICOS</u> Colas y pegamentos, combustibles y lubricantes, cosméticos, lejías y detergentes, pinturas, barnices y disolventes, productos químicos y plaguicidas de uso doméstico.	10
<u>JUGUETES Y TEXTILES:</u> 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
------------------------	-----

RESULTADOS PENDIENTES

B. Campañas de Control de Mercado.

B 1. CAMPAÑAS GENERALES NACIONALES.

B 1.1. Campañas Nacionales de Inspección: ALIMENTOS

CAMPAÑA NACIONAL GENÉRICA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS

AÑO: 2010

OBJETIVO: CONTROL GENERAL

DENOMINACIÓN: CONTROL DE LOS ASPECTOS ESENCIALES Y BÁSICOS DE LA INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR EN FRUTAS Y HORTALIZAS

PARÁMETROS OBJETO DE CONTROL:

EN ESTA CAMPAÑA SE CONTROLARÁ EN LAS FRUTAS Y HORTALIZAS ENVASADAS QUE LAS AUTORIDADES DE CONSUMO DE LAS CCAA DETERMINEN, EN CADA CASO, LO SIGUIENTE: LA IDENTIFICACIÓN DEL ENVASADOR Y/O EXPEDIDOR, LA NATURALEZA DEL PRODUCTO, EL ORIGEN DEL PRODUCTO Y LAS CARACTERÍSTICAS COMERCIALES: CATEGORÍA Y CALIBRE, EN SU CASO.

INTEGRANTES:

ANDALUCÍA	MADRID
ASTURIAS	PAIS VASCO
BALEARES	G. VALENCIANA
CASTILLA LA MANCHA	CEUTA
CATALUÑA	MELILLA
EXTREMADURA	
GALICIA	
LA RIOJA	

RESULTADOS:

Total de productos/servicios controlados -- 29
Total de productos/servicios correctos -- 23
Total de productos/servicios incorrectos -- 6

B. Campañas de Control de Mercado.

B 1. CAMPAÑAS GENERALES NACIONALES.

B 1.2. Campañas Nacionales de Inspección: INDUSTRIA

CAMPAÑA NACIONAL GENÉRICA DE PRODUCTOS INDUSTRIALES

AÑO: 2010

OBJETIVO: CONTROL GENERAL

DENOMINACIÓN: CONTROL DE LA INFORMACION SOBRE CONSUMO DE COMBUSTIBLE Y EMISIONES DE CO2 EN VEHÍCULOS

PARÁMETROS OBJETO DE CONTROL:

EN ESTA CAMPAÑA SE CONTROLARÁ LA INFORMACIÓN RELATIVA AL CONSUMO DE COMBUSTIBLE Y A LAS EMISIONES DE CO2 DE LOS TURISMOS NUEVOS QUE SE PONGAN A LA VENTA O SE OFREZCAN EN ARRENDAMIENTO FINANCIERO EN TERRITORIO ESPAÑOL.

INTEGRANTES:

TODAS LAS CC.AA.

RESULTADOS:

Total Protocolos	84
Negativos	50
Procedimiento	34

B. Campañas de Control de Mercado.

B 1. CAMPAÑAS GENERALES NACIONALES.

B 1.3. Campañas Nacionales de Inspección: SERVICIOS

CAMPAÑA NACIONAL GENÉRICA DE SERVICIOS

AÑO: 2010

OBJETIVO: CONTROL GENERAL

DENOMINACIÓN: CONTROL DE LA INCLUSIÓN DEL IVA EN EL PRECIO DE LOS SERVICIOS, INCLUIDOS LOS DE HOSTELERÍA.

PARÁMETROS OBJETO DE CONTROL:

EN ESTA CAMPAÑA SE CONTROLARÁ SI EN LOS PRECIOS DE LOS SERVICIOS, ENTENDIDOS COMO TALES LOS QUE DESCRIBE EL ARTÍCULO 11 DE LA LEY 37/1992, SE INCLUYE EL IVA, TANTO EN LA OFERTA/PRESUPUESTO DEL SERVICIO COMO EN LAS FACTURAS O DOCUMENTOS SUSTITUTIVOS EN SU CASO.

INTEGRANTES:	GALICIA
ANDALUCÍA	LA RIOJA
ARAGÓN	MADRID
ASTURIAS	MURCIA
BALEARES	NAVARRA
CANARIAS	PAÍS VASCO
CANTABRIA	G. VALENCIANA
CASTILLA LA MANCHA	CEUTA
CASTILLA Y LEÓN	MELILLA
CATALUÑA	
EXTREMADURA	

RESULTADOS:

Total de productos/servicios controlados	7
Total de productos/servicios correctos	7
Total de productos/servicios incorrectos	0

B. Campañas de Control de Mercado.

B 2. CAMPAÑAS ESPECÍFICAS NACIONALES.

B 2.1. Campañas Nacionales de Inspección: ALIMENTOS

CAMPAÑA NACIONAL ESPECÍFICA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS

AÑO: 2010

OBJETIVO: CONTROL GENERAL

DENOMINACIÓN: ALIMENTOS INFANTILES

PARÁMETROS OBJETO DE CONTROL:

COMPROBACIÓN DEL ETIQUETADO Y SU ADECUACIÓN A LA NORMATIVA VIGENTE EN UN SECTOR ESPECIALMENTE OBJETO DE PROTECCIÓN CUAL ES LA POBLACIÓN INFANTIL Y AÚN MÁS TRATÁNDOSE DE MENORES DE 36 MESES.

INTEGRANTES:

ASTURIAS
BALEARES
CASTILLA Y LEÓN
CATALUÑA
EXTREMADURA
MADRID
G. VALENCIANA
CEUTA

RESULTADOS:

Total de productos/servicios controlados -- 20
Total de productos/servicios correctos -- 18
Total de productos/servicios incorrectos -- 2

B. Campañas de Control de Mercado.

B 2. CAMPAÑAS ESPECÍFICAS NACIONALES.

B 2.1. Campañas Nacionales de Inspección: ALIMENTOS

CAMPAÑA NACIONAL ESPECÍFICA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS

AÑO: 2010

DENOMINACIÓN: CAMPAÑA ESPECIFICA ALIMENTOS DE USO CORRIENTE DESTINADOS A LA POBLACIÓN DIABÉTICA.

PARÁMETROS OBJETO DE CONTROL:

COMPROBAR LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS INCLUIDOS EN ESTA CAMPAÑA SERÁN: MERMELADAS, GALLETAS, BEBIDAS REFRESCANTES, PANES ESPECIALES, CHOCOLATES Y EN GENERAL DULCES Y ALIMENTOS SIN AZÚCAR Y QUE EN SU ETIQUETADO FIGURE UNA O VARIAS DE LAS SIGUIENTES LEYENDAS:

- APTO PARA DIABÉTICOS
- TOLERADO POR DIABÉTICOS
- ENTIDAD COLABORADORA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE DIABÉTICOS
- SIN AZÚCAR
- BAJO CONTENIDO EN AZÚCAR

C.A. PROPONENTE: BALEARES

CC.AA. INTERESADAS:

ASTURIAS	
BALEARES	
CANARIAS	EXTREMADURA
CASTILLA-LA MANCHA	MADRID
CATALUÑA	PAÍS VASCO
	CEUTA

RESULTADOS:

Total de productos/servicios controlados -- 20

Total de productos/servicios correctos -- 14

Total de productos/servicios incorrectos -- 6

B. Campañas de Control de Mercado.

B 2. CAMPAÑAS ESPECÍFICAS NACIONALES.

B 2.2. Campañas Nacionales de Inspección: INDUSTRIA

CAMPAÑA NACIONAL ESPECÍFICA DE PRODUCTOS INDUSTRIALES

AÑO: 2010

OBJETIVO: CONTROL GENERAL

DENOMINACIÓN: ETIQUETADO Y SEGURIDAD DE LOS JUGUETES MAGNÉTICOS

PARÁMETROS OBJETO DE CONTROL:

CONTROLAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE ETIQUETADO PREVENTIVO EN LOS JUGUETES MAGNÉTICOS.

C.A. PROPONENTE: ANDALUCÍA, ASTURIAS, INC

C.A. ESPECIALISTA: VALENCIA

CC.AA. INTERESADAS: ANDALUCÍA, ASTURIAS, BALEARES, CANARIAS, EXTREMADURA, MADRID, NAVARRA, C.VALENCIANA.

RESULTADOS:

Total de productos/servicios controlados -- 20

Total de productos/servicios correctos -- 18

Total de productos/servicios incorrectos -- 2

B. Campañas de Control de Mercado.

B 2. CAMPAÑAS ESPECÍFICAS NACIONALES.

B 2.2. Campañas Nacionales de Inspección: INDUSTRIA

CAMPAÑA NACIONAL ESPECÍFICA DE PRODUCTOS INDUSTRIALES

AÑO: 2010

OBJETIVO: CONTROL GENERAL

DENOMINACIÓN: CONTROL ARTÍCULOS DE PUERICULTURA Y JUGUETES DESTINADOS A SER INTRODUCIDOS EN LA BOCA FABRICADOS EN PVC BLANDO; ETIQUETADO Y FTALATOS.

PARÁMETROS OBJETO DE CONTROL:

COMPROBACIÓN DE LAS EXIGENCIAS NORMATIVAS QUE AFECTAN A LOS ARTÍCULOS DE PUERICULTURA Y JUGUETES DESTINADOS A SER INTRODUCIDOS EN LA BOCA FABRICADOS EN PVC BLANDO, QUE DE FORMA ESPECÍFICA SE COMERCIALIZAN PARA SER UTILIZADOS POR NIÑOS MENORES DE 36 MESES.

INTEGRANTES:

ASTURIAS
BALEARES
EXTREMADURA

RESULTADOS:

Total de productos/servicios controlados -- 30
Total de productos/servicios correctos -- 22
Total de productos/servicios incorrectos -- 8

B. Campañas de Control de Mercado.

B 2. CAMPAÑAS ESPECÍFICAS NACIONALES.

B 2.2. Campañas Nacionales de Inspección: INDUSTRIA

CAMPAÑA NACIONAL ESPECÍFICA DE PRODUCTOS INDUSTRIALES

AÑO: 2010

OBJETIVO: CONTROL GENERAL

DENOMINACIÓN: CONTROL Y TOMA DE MUESTRAS DE INSECTICIDAS Y AMBIENTADORES DE USO DOMÉSTICO (CON ESPECIAL ATENCIÓN A LOS QUE UTILIZAN DISPOSITIVOS ELÉCTRICOS PARA SU UTILIZACIÓN).

PARÁMETROS OBJETO DE CONTROL:

VERIFICAR LA CORRECTA CUMPLIMENTACIÓN DEL ETIQUETADO CON LA INFORMACIÓN OBLIGATORIA EL CONTROL ANALÍTICO DE EXIGENCIAS NORMATIVAS, EN CUANTO A INGREDIENTES Y DISPOSITIVOS ELÉCTRICOS (SEGURIDAD ELÉCTRICA).

CC.AA. PROPONENTE: CASTILLA-LA MANCHA

CC.AA. PARTICIPANTES: BALEARES, CANARIAS, CANTABRIA, CASTILLA LA MANCHA, EXTREMADURA, MADRID, MURCIA, NAVARRA, LA RIOJA, CEUTA Y MELILLA.

RESULTADOS:

Total de productos/servicios controlados -- 19

Total de productos/servicios correctos -- 15

Total de productos/servicios incorrectos -- 4

B. Campañas de Control de Mercado.

B 2. CAMPAÑAS ESPECÍFICAS NACIONALES.

B 2.3. Campañas Nacionales de Inspección: SERVICIOS

CAMPAÑA NACIONAL ESPECÍFICA DE SERVICIOS

AÑO: 2010

DENOMINACIÓN: SERVICIOS PRESTADOS POR AUTOESCUELAS PARTICULARES DE CONDUCCIÓN (AUTOESCUELAS).

PARÁMETROS OBJETO DE CONTROL: VERIFICAR LA POSESIÓN DE TODOS LOS PERMISOS ADMINISTRATIVOS EXIGIBLES. COMPROBAR LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN QUE FACILITAN A LOS CONSUMIDORES ANALIZAR LOS CONTRATOS QUE FORMALIZAN CON LOS CONSUMIDORES PARA COMPROBAR SI EXISTEN CLÁUSULAS ABUSIVAS. VERIFICAR LA EXISTENCIA DE HOJAS DE RECLAMACIONES.

COMUNIDADES AUTÓNOMAS PROPONENTES: CANTABRIA

COMUNIDADES AUTÓNOMAS ESPECIALISTAS: CANTABRIA

COMUNIDADES AUTÓNOMAS PARTICIPANTES: ARAGÓN, BALEARES, CANARIAS, CASTILLA-MANCHA, CANTABRIA, EXTREMADURA, MADRID, MURCIA, NAVARRA, LA RIOJA, G. VALENCIANA Y CEUTA.

RESULTADOS:

Total de productos/servicios controlados -- 28

Total de productos/servicios correctos -- 23

Total de productos/servicios incorrectos -- 5

B. Campañas de Control de Mercado.

B 2. CAMPAÑAS ESPECÍFICAS NACIONALES.

B 2.3. Campañas Nacionales de Inspección: SERVICIOS

CAMPAÑA NACIONAL ESPECÍFICA DE SERVICIOS

AÑO: 2010

OBJETIVO: CONTROL GENERAL

DENOMINACIÓN: EMPRESAS FUNERARIAS

PARÁMETROS OBJETO DE CONTROL:

CON ESTA CAMPAÑA SE PERSIGUE COMPROBAR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA QUE LES ES APLICABLE A LAS EMPRESAS QUE PRESTAN SERVICIOS FUNERARIOS, Y EN OCASIONES REALIZAN VENTAS, ARRENDAMIENTOS O CESIONES POR TIEMPO DETERMINADO DE SEPULTURAS, PANTEONES O NICHOS.

PROPONENTE: COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CASTILLA Y LEÓN

CC. AA. INTERESADAS: ANDALUCÍA, CANTABRIA, CASTILLA Y LEÓN, EXTREMADURA, GALICIA, MURCIA, NAVARRA, PAÍS VASCO.

RESULTADOS:

Total de productos/servicios controlados -- 13

Total de productos/servicios correctos -- 8

Total de productos/servicios incorrectos -- 5

B. Campañas de Control de Mercado.

B 3. CAMPAÑAS REGIONALES.

B 2.1. Campañas Regionales de Inspección: ALIMENTOS

CAMPAÑA REGIONAL DE ALIMENTOS

AÑO: 2010

OBJETIVO: CONTROL GENERAL

DENOMINACIÓN: INSPECCIÓN Y CONTROL DE MERCADO SOBRE ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS IBÉRICOS.

PARÁMETROS OBJETO DE CONTROL: IRREGULARIDADES DETECTADAS EN EL ETIQUETADO DE ESTE TIPO DE PRODUCTO, QUE PUEDEN INDUCIR A ERROR CON LOS INCLUIDOS DENTRO DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA NORMA DE CALIDAD JAMÓN Y PALETA IBÉRICOS Y ADEMÁS INCLUYEN DENOMINACIONES QUE INDUCEN A PENSAR QUE LOS PRODUCTOS POSEEN CARACTERÍSTICAS QUE REALMENTE NO PRESENTAN.

RESULTADOS:

Total de productos/servicios controlados -- 16

Total de productos/servicios correctos -- 7

Total de productos/servicios incorrectos -- 9

B. Campañas de Control de Mercado.

B 3. CAMPAÑAS REGIONALES.

B 2.2. Campañas Regionales de Inspección: INDUSTRIA

CAMPAÑA REGIONAL DE INDUSTRIA

AÑO: 2010

OBJETIVO: CONTROL GENERAL

DENOMINACIÓN: ETIQUETADO Y MARCADO EN JUGUETES

PARÁMETROS OBJETO DE CONTROL: COMPROBAR BÁSICAMENTE LA INFORMACIÓN OBLIGATORIA QUE DEBEN PRESENTAR LOS JUGUETES. ESTA CAMPAÑA TAMBIÉN TIENE COMO OBJETIVO LA COMPROBACIÓN DE LA VERACIDAD DEL MARCADO CE.

RESULTADOS:

Total de productos/servicios controlados -- 126

Total de productos/servicios correctos -- 109

Total de productos/servicios incorrectos -- 17

B. Campañas de Control de Mercado.

B 3. CAMPAÑAS REGIONALES.

B 2.3. Campañas Regionales de Inspección: SERVICIOS

CAMPAÑA REGIONAL DE SERVICIOS

AÑO: 2010

OBJETIVO: CONTROL GENERAL

DENOMINACIÓN: CENTRO DE ENSEÑANAZA NO REGLADA: INFORMACIÓN, PUBLICIDAD Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN.

PARÁMETROS OBJETO DE CONTROL: CONTROL DE LOS CENTROS PRIVADOS QUE IMPARTAN CURSOS NO DIRIGIDOS A LA OBTENCIÓN DE UN TÍTULO CON VALIDEZ OFICIAL, TANTO EN EL CASO DE ACTIVIDADES PRESENCIALES COMO A DISTANCIA.

RESULTADOS:

Total de productos/servicios controlados -- 43

Total de productos/servicios correctos -- 38

Total de productos/servicios incorrectos -- 5

B. Campañas de Control de Mercado.

B 3. CAMPAÑAS REGIONALES.

B 2.3. Campañas Regionales de Inspección: SERVICIOS

CAMPAÑA REGIONAL DE SERVICIOS

AÑO: 2010

OBJETIVO: CONTROL GENERAL

DENOMINACIÓN: BARRIDO DE PÁGINAS WEB.

PARÁMETROS OBJETO DE CONTROL: SE LLEVA A CABO UN BARRIDO ANUAL Y POSTERIORMENTE SE REALIZAN LAS ACTUACIONES NECESARIAS PARA SUBSANAR LOS INCUMPLIMIENTOS DETECTADOS. EL BARRIDO DE ESTE AÑO 2010 SE REALIZA SOBRE LAS PÁGINAS WEB DESTINADAS A LA VENTA DE ENTRADAS PARA ESPECTÁCULOS DEPORTIVOS O MUSICALES.

RESULTADOS:

Total de productos/servicios controlados -- 3

Total de productos/servicios correctos -- 0

Total de productos/servicios incorrectos -- 3

B. Campañas de Control de Mercado.

B 4. CAMPAÑAS EUROPEAS

CONTROL DE LA INFORMACION Y CARACTERISTICAS DE CASCOS DE PROTECCIÓN

AÑO: 2010

OBJETIVO: CONTROL GENERAL

DENOMINACIÓN: INFORMACION Y CARACTERISTICAS DE CASCOS DE PROTECCIÓN

PARÁMETROS OBJETO DE CONTROL: COMPROBAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS, SOBRE TODO SUS PROPIEDADES MECÁNICAS. IDENTIFICAR TRAZAS DE DIMRILFUMARATO (DMF) EN LAS PARTES TEXTILES Y DE CUERO DE LOS CASCOS, PARTICULARMENTE EN LOS EMPLEADOS EN LOS DEPORTES ECUESTRES. MEJORAR LAS PRÁCTICAS DE CONTROL DE MERCADO Y COLABORACIÓN ENTRE LAS AUTORIDADES DE LOS EEMM.

COORDINADA: EMARS, POR DELEGACIÓN DE LA COMISIÓN EUROPEA.

PARTICIPAN: TODAS LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS.

RESULTADOS: PENDIENTE

C. Toma de Muestras.

ALIMENTOS

AÑO: 2010

DENOMINACIÓN: ALIMENTOS DIETÉTICOS DESTINADOS A CELIACOS Y ALIMENTOS DE USO CORRIENTE QUE DECLAREAN LA AUSENCIA DE GLUTEN

PARÁMETROS OBJETO DE CONTROL:

CONOCER EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA VIGENTE EN MATERIA DE ALIMENTOS “SIN GLUTEN”.

ALCANZAR UN ADECUADO CONOCIMIENTO DEL MERCADO DE ESTOS PRODUCTOS.

ADOPTAR LAS CORRESPONDIENTES MEDIDAS CORRECTORAS Y SANCIONADORAS CON EL PROPÓSITO DE CORREGIR Y

ALCANZAR UN ORDENAMIENTO DEL MERCADO.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

CONSTATAR ANALÍTICAMENTE QUE LOS ALIMENTOS EXPUESTOS PARA LA VENTA Y ETIQUETADOS CON EL LEMA «SIN GLUTEN» CUMPLEN EFECTIVAMENTE LOS REQUISITOS DE NO CONTENER GLUTEN ENTRE SUS INGREDIENTES, CONSERVANTES Y/O EDULCORANTES.

COMPROBAR SI ENTRE LOS INGREDIENTES DE AQUELLOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS EN LOS QUE NO SE MENCIONA LA EXISTENCIA DE GLUTEN SE ENCUENTRA O NO REALMENTE ESTE ELEMENTO.

RESULTADOS:

Total de productos/servicios controlados -- 89

Total de productos/servicios correctos -- 88

Total de productos/servicios incorrectos -- 1

C. Toma de Muestras.

ALIMENTOS

AÑO: 2010

DENOMINACIÓN: BEBIDAS ESPIRITUOSAS

PARÁMETROS OBJETO DE CONTROL:

TOMA DE MUESTRAS DE BEBIDAS ESPIRITUOSAS EN ESTABLECIMIENTOS DE HORARIO NOCTURNO (ESTABLECIMIENTOS DE COPAS) CON EL FIN DE DETECTAR ADULTERACIONES O FRAUDES A LA CALIDAD EN ESTE TIPO DE BEBIDAS.

RESULTADOS:

Total de productos/servicios controlados -- 11

Total de productos/servicios correctos -- 11

Total de productos/servicios incorrectos -- 0

C. Toma de Muestras.

ALIMENTOS

CÓDIGO: 01101

PRODUCTO: JAMON CURADO, PALETA CURADA, LOMO EMBUCHADO, CECINA.

OBJETIVO: VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA APLICABLE RESPECTO A LAS DETERMINACIONES INDICADAS.

DETERMINACIONES A REALIZAR:

- ETIQUETADO
- CONTENIDO NETO
- NITRITO SÓDICO
- NITRATO SÓDICO

NÚMERO TOTAL DE MUESTRAS: 20

CANTIDAD (O NÚMERO DE UNIDADES) MÍNIMA POR MUESTRA: ENVASES ORIGINALES CON UN PESO TOTAL MÍNIMO DE 250 g

FECHA DE RECEPCIÓN EN EL CICC: MAYO

RESULTADOS:

Total de productos/servicios controlados -- 18

Total de productos/servicios correctos -- 15

Total de productos/servicios incorrectos -- 3

C. Toma de Muestras.

ALIMENTOS

CÓDIGO: 01102

PRODUCTO: QUESOS FRESCOS O MADURADOS

OBJETIVO: VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA APLICABLE RESPECTO A LAS DETERMINACIONES INDICADAS.

DETERMINACIONES A REALIZAR:

- ETIQUETADO
- EXTRACTO SECO
- GRASA
- IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIE (SOLO EN LOS QUESOS ELABORADOS CON LECHE DE OVEJA Y/O CABRA O BÚFALA)

NÚMERO TOTAL DE MUESTRAS: 20

CANTIDAD (O NÚMERO DE UNIDADES) MÍNIMA POR MUESTRA: ENVASES CON UN PESO TOTAL MÍNIMO DE 250 g

FECHA DE RECEPCIÓN EN EL CICC: JUNIO

RESULTADOS:

Total de productos/servicios controlados -- 10

Total de productos/servicios correctos -- 9

Total de productos/servicios incorrectos --1

C. Toma de Muestras.

ALIMENTOS

CÓDIGO: 01103

PRODUCTO: TÉ NEGRO

OBJETIVO: VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA APLICABLE RESPECTO A LAS DETERMINACIONES INDICADAS.

DETERMINACIONES A REALIZAR:

- ETIQUETADO
- CONTENIDO NETO
- CAFEINA
- MICROBIOLOGIA: LISTERIA MONOCYTÓGENES

NÚMERO TOTAL DE MUESTRAS: 20

CANTIDAD (O NÚMERO DE UNIDADES) MÍNIMA POR MUESTRA: 200 GRAMOS

FECHA DE RECEPCIÓN EN EL CICC: MAYO

RESULTADOS:

Total de productos/servicios controlados -- 7

Total de productos/servicios correctos -- 4

Total de productos/servicios incorrectos -- 3

C. Toma de Muestras.

INDUSTRIA

CÓDIGO: 01105

PRODUCTO: GASOLINAS

OBJETIVO: VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA APLICABLE RESPECTO A LAS DETERMINACIONES INDICADAS.

DETERMINACIONES A REALIZAR:

- DENSIDAD
- INDICE DE OCTANO (RON, MON)
- PRESIÓN DE VAPOR
- DESTILACIÓN
- VLI (INDICE DE VOLATILIDAD)
- ANÁLISIS DE HIDROCARBUROS
- CONTENIDO DE OXIGENO
- OXIGENADOS
- COLOR
- ASPECTO

CANTIDAD MÍNIMA POR MUESTRA: UN LITRO

FECHA DE RECEPCIÓN EN EL CICC: MAYO

RESULTADOS:

Total de productos/servicios controlados -- 20

Total de productos/servicios correctos -- 20

Total de productos/servicios incorrectos -- 0

C. Toma de Muestras.

INDUSTRIA

CÓDIGO: 01106

PRODUCTO: PROTECTORES SOLARES

OBJETIVO: VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA APLICABLE RESPECTO A LAS DETERMINACIONES INDICADAS.

DETERMINACIONES A REALIZAR:

- ETIQUETADO
- FILTROS SOLARES

NÚMERO TOTAL DE MUESTRAS: 20

CANTIDAD MÍNIMA POR MUESTRA: UN ENVASE

FECHA DE RECEPCIÓN EN EL CICC: MAYO

RESULTADOS:

Total de productos/servicios controlados -- 12

Total de productos/servicios correctos -- 10

Total de productos/servicios incorrectos -- 2

C. Toma de Muestras.

INDUSTRIA

CÓDIGO: 01104

PRODUCTO: CUCHILLO DE COCINA

OBJETIVO: VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA APLICABLE RESPECTO A LAS DETERMINACIONES INDICADAS.

DETERMINACIONES A REALIZAR:

- MARCADO
- ESTUDIO DE DUREZA

NÚMERO TOTAL DE MUESTRAS: 20

CANTIDAD (O NÚMERO DE UNIDADES): UNA

FECHA DE RECEPCIÓN EN EL CICC: OCTUBRE

RESULTADOS:

Total de productos/servicios controlados -- 20
Total de productos/servicios correctos -- 3
Total de productos/servicios incorrectos -- 12
Total de productos/servicios que no proceden -- 5

D. Instrucciones.

INSTRUCCIONES

AÑO: 2010

DENOMINACIÓN: IDENTIFICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y COMPROBACIÓN DOCUMENTAL

PARÁMETROS OBJETO DE CONTROL:

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA APLICABLE RESPECTO A LAS DETERMINACIONES INDICADAS.

RESULTADOS: PENDIENTE

D. Instrucciones.

INSTRUCCIONES

AÑO: 2010

DENOMINACIÓN: COMPROBACIÓN DEL MERCADO DE PRECIOS

PARÁMETROS OBJETO DE CONTROL:

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA APLICABLE RESPECTO A LAS DETERMINACIONES INDICADAS.

RESULTADOS:

Total de productos/servicios controlados -- 1926

Total de productos/servicios correctos -- 1763

Total de productos/servicios incorrectos -- 163

3. JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO



INTRODUCCIÓN

Junta Arbitral de Consumo

- 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.

Colegios Arbitrales de Consumo de Extremadura

- 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.



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 reconvención 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 2009.

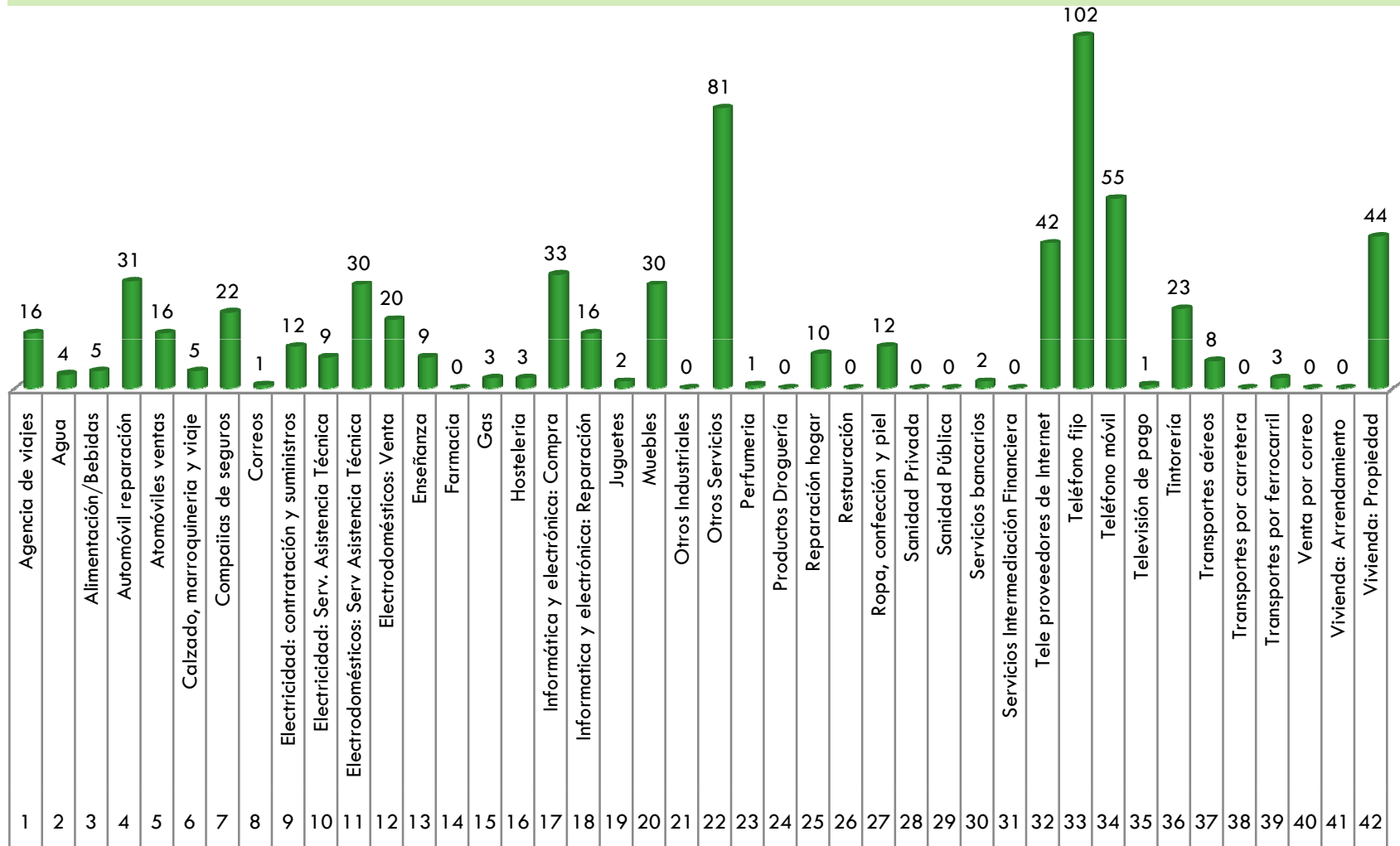
- Durante el año 2010, la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura ha recibido un total de 1002 solicitudes de arbitraje, procedentes fundamentalmente de las Asociaciones de Consumidores, de los Consumidores y Usuarios (CC y UU) y de Organismos Públicos.

SOLICITUDES

Solicitudes de arbitraje en trámite:	561
Pendientes de admisión:	0
Pendientes de designación del Órgano Arbitral:	315
Designado el Órgano Arbitral:	246
Número de solicitudes recibidas:	1052
Presentadas por Asociaciones de Consumidores:	161
Presentadas por CC y UU:	208
Presentadas por Organismos Públicos:	683
Número de solicitudes resueltas:	
Trasladadas:	1
Desistimientos:	53
Archivadas (por no aceptación del arbitraje):	651
Archivadas (por otras causas):	48
Resueltas:	778
Por mediación:	82
Por laudo:	709

- Desglose de solicitudes por sectores, archivadas por no aceptación del arbitraje.

Solicitudes del Arbitraje



LAUDOS

Cuantía media de las reclamaciones:	465
Laudos emitidos:	709
En equidad:	709
En derecho:	0
Total:	709
Estimatorios, total o parcialmente:	522
Desestimatorios:	75
Conciliatorios:	112
Total:	709
Conciliación:	112
Unanimidad:	595
Mayoría:	2
Voto Dirimente :	0
Total:	709

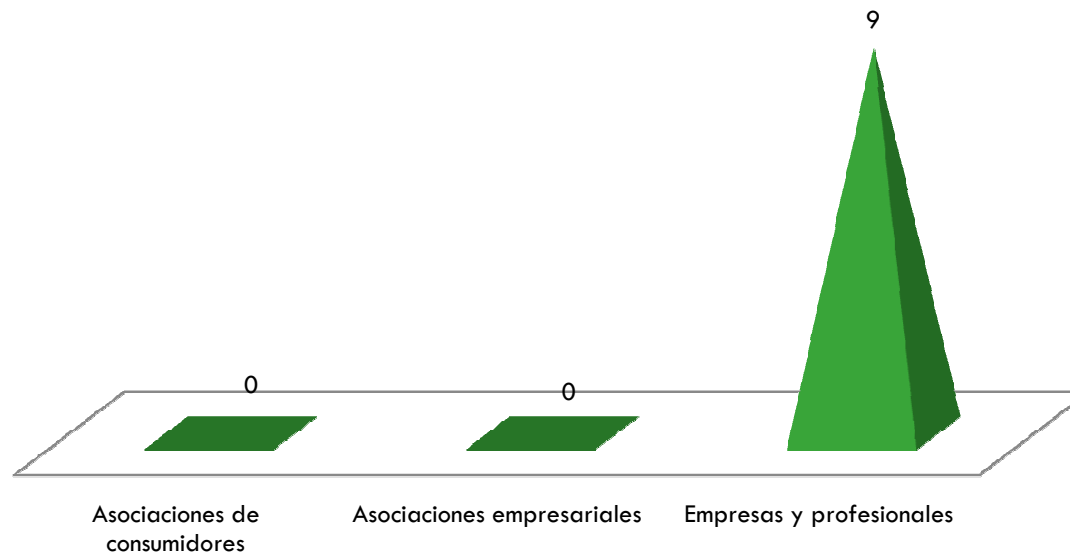
ADHESIONES

Total de adhesiones a 31 de diciembre de 2010: 2747

Nuevas adhesiones en el año:

Asociaciones de consumidores:	0
Asociaciones empresariales:	0
Empresas y profesionales:	9

Adhesiones



3.10

4. SECCIÓN DE NORMATIVA



1. Tramitación de procesos de contratación y ayudas.

Prórroga del contrato de servicios “consumo bus” y participación en su comité técnico

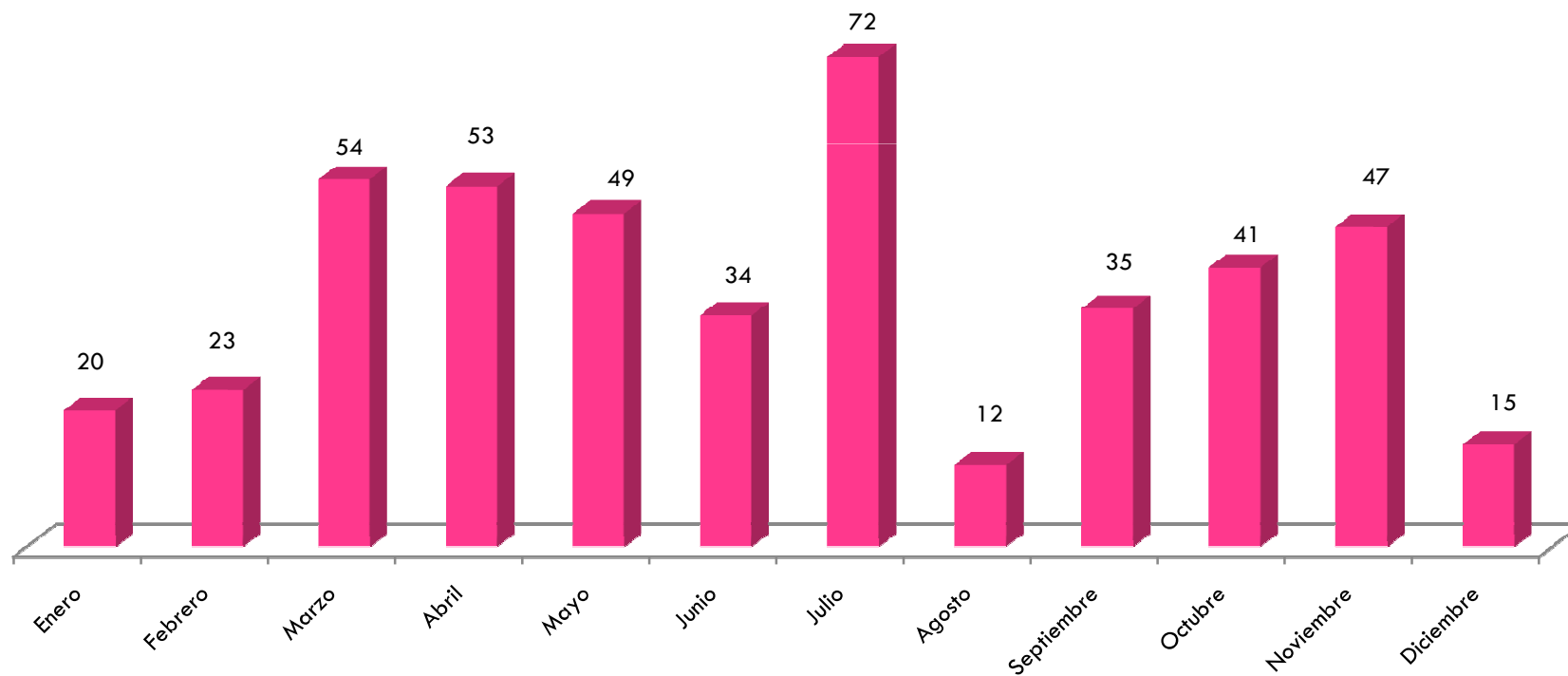
2. Consultas jurídicas al Instituto Nacional de Consumo

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

Contenido	Fecha de entrega
Vuelos con parada técnica y vuelos con escala	01/10/2010

3. Resoluciones de Expedientes.

Se han resuelto un total de 455 expedientes. Distribuidos a lo largo de 2010 de la siguiente forma:



CLASIFICACION POR PRODUCTOS O SERVICIOS	CLASIFICACION POR INFRACCIONES						TOTAL
	Adulteración y fraude en la calidad	Fraude en el peso	Transacciones comerciales	Precios	Normalización y condiciones de venta	Otras infracciones	
ACEITES Y GRASAS							0
PRODUCTOS LACTEOS					1		1
PRODUCTOS CARNICOS				2	6		8
PRODUCTOS DE PESCA				1	3		4
PAN Y PANES ESPECIALES				6	3		9
CONSERVAS					8		8
VINOS Y LICORES				1			1
HUEVOS				1			1
PRODUCTOS CONGELADOS							0
FRUTAS Y HORTALIZAS							0
PRODUCTOS ALIMENTICIOS VARIOS	1			4	15		20
ELECTRODOMESTICOS	19		2	1	9	3	34
JUGUETES	3				3		6
AUTOMOVILES Y REPUESTOS	2			1	18		21
TEXTILES	1			2	13		16
PRODUCTOS DE CUERO Y PIEL	1				3		4
COSMETICOS				2	1		3
PRODUCTOS QUIMICOS USO DOMESTICO	1			3	2		6
COMBUSTIBLES					1		1
PRODUCTOS QUIMICOS							0
ACEITES GRASAS (NO C. BOCA)							0
PRODUTOS INDUSTRIALES VARIOS	34			5	27	2	68
TINTORERIA LAVANDERIA SERV. GENERALES	1		1				2
REPARACIÓN DE VEHÍCULOS	7				12		19
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	19				5	2	26
VIVENDA			1		8	2	11
TRANSPORTES			1				1
REPARACIONES VIVIENDAS					2	1	3
TURISMO (HOTEL, AGEN. VIAJES)					1		1
SERV. SANITARIOS Y ASISTENCIAL							0
PUBLICIDAD	2				17	2	21
SERV. PUBLICOS ABASTECIMIENTO							0
SERVICIOS VARIOS			3	3	78	63	147
TOTALES	91	0	8	34	236	75	442

4. Sanciones.

Durante el periodo 2010 se han incoado en las Inspecciones Provinciales de Badajoz y Cáceres los siguientes expedientes sancionadores.

4. Sanciones.

En la Inspección Provincial de Badajoz se incoaron **213** expedientes sancionadores derivados de la detección de posibles infracciones en consumo, según la siguiente clasificación:

Estadística 2009 por Infracciones	
Infracción	Nº Infracciones
Adulteración y fraude en la calidad	43
Fraude en el peso	0
Transacciones comerciales	7
Irregularidad en los precios	23
Normalización y condiciones de venta	120
Otras infracciones	20
Total	213

4. Sanciones.

En la Inspección Provincial de Cáceres se incoaron **229** expedientes sancionadores derivados de la detección de posibles infracciones en consumo, según la siguiente clasificación:

Estadística 2009 por Infracciones	
Infracción	Nº Infracciones
Adulteración y fraude en la calidad	48
Fraude en el peso	0
Transacciones comerciales	1
Precios	9
Normalización y condiciones de venta	116
Otras infracciones	55
Total	229

5. ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN



La Sección de educación y formación del Instituto de Consumo de Extremadura está especializada en la programación, realización y desarrollo de jornadas, congresos, cursos, talleres y concursos, destinados a cubrir las necesidades de formación en materia de consumo y propuesto tanto a los profesionales de las administraciones públicas competentes en materia de consumo, como a aquellas personas que estén interesadas en el ámbito del consumo.

1. Cursos.

- Durante el año 2010 en nuestra Comunidad Autónoma se han realizado tres acciones formativas dirigidas a profesionales de consumo de la administración local, autonómica y central. Estas Acciones formativas están enmarcadas dentro del Plan de Formación Continua Interadministrativo 2010 entre la Comunidad Autónoma de Extremadura y el Instituto Nacional de Consumo.
- Los cursos presenciales organizados desde nuestra Dirección General de Consumo han sido:
- “Curso General de Consumo” (23-EX/10) celebrado en Mérida, del 23 al 25 de febrero.
- “Los transportes y los derechos de los usuarios” (08-EX/10) celebrado en Badajoz, del 23 al 25 de mayo.
- “Publicidad, Ofertas y Promociones y Garantías” (03-EX/10) celebrado en Cáceres, del 27 al 29 de septiembre.
- El número total de participantes ha sido de 93 personas. De estas personas que se han beneficiado de estas acciones formativas podemos dividirlos según sexo, con un total de 64 mujeres y 29 hombres.
- En relación con los docentes que han impartido los cursos han sido un total de 27 personas. Clasificados estos docentes según sexo, con un total de 6 mujeres y 21 hombres. La gran mayoría de docentes son de nuestra Comunidad Autónoma con un total de 22 docentes y 5 docentes de son de otra Comunidad Autónoma.
- En relación al tipo de Administración al que pertenecen los profesionales de consumo participantes han sido 56 personas de nuestra Administración Autonómica y 36 personas que trabajan en la Administración Local de nuestra Comunidad Autónoma y 1 persona de otra Comunidad Autónoma.
- En cuanto al gasto de estas Acciones Formativas ha ascendido a un total de 13.416,14 euros.

2. Concursos.

- Nuevamente se ha realizado por parte del Instituto de Consumo de Extremadura el Concurso Escolar 2009/2010, sobre Consumo Responsable CONSUMÓPOLIS 5 “ Y tú, ¿ de qué vas? A mi me va el consumo responsable”. Esta sería la 5 edición del concurso.
- Este concurso escolar está organizado por el Instituto Nacional de Consumo y las Comunidades Autónomas de España que han decidido realizarlo. Extremadura ha sido una de las 17 implicadas.
- Este concurso está destinado para jóvenes escolarizados en el Tercer Ciclo de Primaria, Primer y Segundo Curso de Enseñanza Secundaria Obligatoria y Tercer y Cuarto Curso de Enseñanza Secundaria Obligatoria, de centros educativos de la región, tanto públicos, concertados como privados y que son los tres niveles de participación que existen.
- Consta el concurso de dos fases de participación la Autonómica y la Nacional. Solo podrán optar a los premios autonómicos del Concurso, los equipos de las Comunidades Autónomas que organizan el concurso y en la fase de los premios nacionales los equipos ganadores, con el primer premio, de cada nivel de participación de los premios autonómicos del Concurso.
- El importe de estos premios se hizo efectivo mediante transferencia bancaria al centro educativo y dividido en partes iguales entre los miembros integrantes del grupo.
- Por otra parte, los centros educativos ganadores junto con los profesores coordinadores de cada equipo tuvieron su correspondiente regalo detalle, así como un obsequio para cada uno de los componentes de cada equipo ganador.
- La Directora General del Instituto de Consumo de Extremadura junto con el Director General de Comercio de la Junta de Extremadura, el día 14 de junio de 2010 en la Escuela de Administración Pública Extremadura entregaron los premios de la fase autonómica a los grupos de escolares que han resultado ganadores de esta 5ª edición del concurso, tras la superación de un juego on-line y la edición de un álbum de fotos virtual sobre el consumo responsable
- Los trabajos de los ganadores de los primeros premios de cada categoría, pertenecientes a los centros Colegio Santa Eulalia M.M. Escolapias de Mérida, el IES Doctor Fernández Santana de Los Santos de Maimona y el Colegio El Tomillar de Badajoz se enviaron al Instituto Nacional de Consumo para su participación en la fase nacional del concurso.
- El presupuesto de los premios Autonómico ha sido de 8.604 euros.

2.1. Consumópolis V.

El resultado del Concurso y premiados ha sido:

NIVELES	CATEGORÍA PREMIOS	EQUIPO	PROFESOR COORDINADOR	CENTRO EDUCATIVO	DOTACIÓN
3° Ciclo de Educación Primaria	PRIMERO	Imparables	Miguel Angel Durán Benítez	“Santa Eulalia” Mérida	1.000 €
	SEGUNDO	Pitufantásticos	Miguel Angel Durán Benítez	“Santa Eulalia” Mérida	800€
	TERCERO	Amigos Forever	Paloma Martín Nevado	“ Ntra.Sra. de Guadalupe” Plasencia	500€
1° y 2° Curso de E.S.O.	PRIMERO	Los Flautistas	Antonia Cangas Peñato	“Dr. Fdz. Santana” Los Santos de Maimona	1.000 €
	SEGUNDO	Los Doctores	Almudena Hernández García	“Dr. F. Santana” Los Santos de Maimona	800 €
	TERCERO	Desierto			

2.1. Consumópolis V.

NIVELES	CATEGORÍA	EQUIPO	PROFESOR COORDINADOR	CENTRO EDUCATIVO	DOTACIÓN
3° y 4° Curso de E.S.O.	PRIMERO	El Tomillar 4	Jesús Carrión Martín	“El Tomillar” Badajoz	1.000€
	SEGUNDO	La Panda Guay	Marian Herrero Carbajo	“Sagrado Corazón” Don Benito	800€
	TERCERO	Photocrew	Marian Herrero Carbajo	“Sagrado Corazón” Don Benito	500€

A nivel Nacional en esta edición tampoco se obtuvo premio por parte de los participantes extremeños.

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

3. Teléfono del Consumidor.

HORARIO PRESTACION SERVICIO:

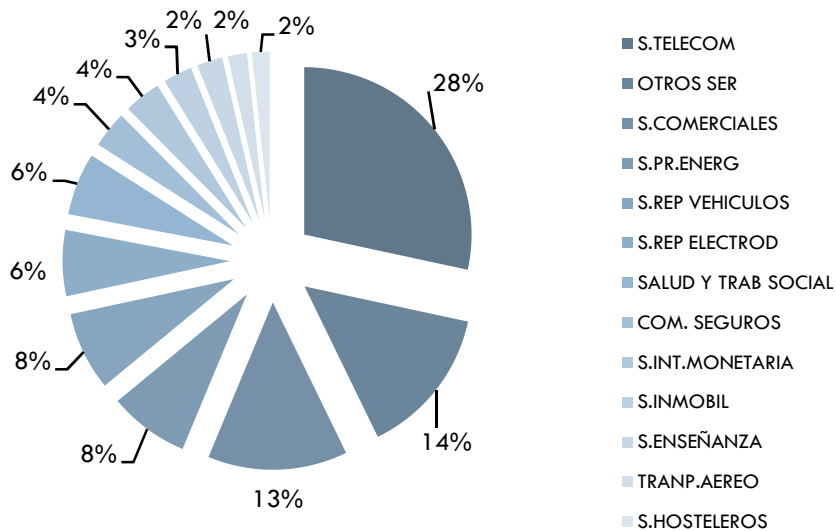
- Lunes a Sábado de 9:00 a 21:00, incluidos festivos locales pero no nacionales y autonómicos.
- Numero Telefónico: 902402777
- Operadores asignados: 1 en turno de 9:00 a 15:00 y otro en turno de 15:00 a 21:00
- Total llamadas recibidas año 2009: 1898

DESGLOSE LLAMADAS SOBRE CONSUMO

TIPOLOGÍA DE LAS LLAMADAS:

Consulta no referidas a consumo	16,16%
Consulta sobre Consumo	34,14%
Quejas	1,45%
Denuncia	0,85%
Reclamación	43,37%
Reclamación - Denuncia	4%
Otros	0.03%

SERVICIOS AFECTADOS POR CONSULTAS O RECLAMACIONES



LLAMADAS POR ACTIVIDAD

ESTABLECIMIENTOS	LLAMADAS	% LLAMADAS
S. TELEFONIA	166	26,68
PRESTADOR SERVICIOS	89	14,3
DISTRIBUIDOR	65	10,45
PREST. SERV. OTROS	47	7,5
S. A. T.	42	6,75
BANCO	38	6,1
TALLER AUTOMOVILES	35	5,6
MINORISTA	28	4,5
COMPAÑIA SEGUROS	26	4,8
CONCESIONARIO AUTOM	23	3,6
INMOBILIARIA	21	3,37
TIENDAS ELECTRODOM	15	2,4
FABRICANTE	14	2,25
AGENCIA VIAJES	13	2,09

4. 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.
- *El objetivo de la RED es potenciar la Educación del Consumidor, fundamentalmente en la enseñanza reglada no universitaria, con el fin de conseguir que los consumidores sean cada vez más conscientes, críticos, solidarios, responsables y comprometidos con su entorno medioambiental, conscientes de sus derechos y listos para asumir sus responsabilidades.*
- *Este objetivo se realizará a través de:*
 - Establecer acuerdos de colaboración a niveles estatales y comunitarios, con el fin de participar en proyectos conjuntos que desarrollen la Educación del Consumidor.
 - Editar conjuntamente materiales didácticos (libros, vídeos, CD-ROM y otros materiales multimedia).
 - Proponer acciones conjuntas de formación e intercambio de experiencias (seminarios, cursos, concursos, intercambios intra/extra- nacionales y comunitarios, etc.).
 - Desarrollar, dentro y fuera del aula, el currículum de la enseñanza reglada no universitaria para que se dé un correcto tratamiento a la Educación del Consumidor.
 - Aportar (a profesores/as, profesionales y expertos/as) materiales, medios y recursos que sean útiles para la Educación del Consumidor dentro y fuera del aula.
 - Mantener actualizado un web en Internet a través del cual se puedan comunicar los miembros de la RED, tanto los miembros gestores como los adheridos.
 - Editar la revista NICE-MAIL en castellano, en colaboración con la RED Europea de Educación del Consumidor.

5. 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 “¿Navidad Compulsiva? o ¿Navidad Compartida?” (abarcando compras diversas, fiesta fin de año y juguetes).
- Los medios de comunicación 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 una serie de postales con motivos navideños y una breve explicación con consejos de consumo responsable sobre los temas mencionados en el punto anterior.
- 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
 - Buzoneo por las todas las poblaciones extremeñas .

8. Campaña de Navidad

El Instituto de Consumo de Extremadura junto con el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, consideran que el fomento de actitudes tendentes a un consumo responsable, se traduce en el desarrollo de valores sociales imprescindibles. Unos valores basados en la asunción de principios democráticos, de denuncia de la injusticia y compromiso con los derechos humanos.

Por tanto, queremos hacer llegar a todas las familias algunas sugerencias sobre las compras en estas fechas para que, entre todos, intentemos recuperar el espíritu de solidaridad, comprensión y paz, valores, que sin ser exclusivos de éstas fechas, sí están especialmente presentes en las mismas, y que consideramos, además, debemos transmitir a nuestros hijos como patrimonio fundamental.

El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor junto con el Instituto de Consumo de Extremadura, consideran que el fomento de actitudes tendentes a un consumo responsable, se traduce en el desarrollo de valores sociales imprescindibles. Unos valores basados en la asunción de principios democráticos, de denuncia de la injusticia y compromiso con los derechos humanos.

Por tanto queremos hacer llegar a todas las familias algunas sugerencias sobre las compras en estas fechas para que, entre todos, intentemos recuperar el espíritu de solidaridad, comprensión y paz, valores, que sin ser exclusivos de estas fechas, sí están especialmente presentes en las mismas, y que consideramos, además, debemos transmitir a nuestros hijos como patrimonio fundamental.

Para ello les invitamos a que hagan con nosotros las siguientes reflexiones:

1. Dejique parte de sus compras a un proyecto solidario, no olvide la trascendencia de los valores de equidad, justicia y equidad.
2. Tenga en cuenta sus posibilidades económicas, así como la importancia del ahorro, y evite, en la medida de lo posible, el sobreconsumo.
3. No olvide que no es más rico quien más tiene, sino quien menos necesita.

Por medio de estas líneas intentamos llamar a la reflexión, al mismo tiempo que hacer un breve recordatorio de nuestros derechos como consumidores, para promover un consumo responsable. Mucho obstante, usted tiene la última palabra y es quien, con su actitud, puede contribuir a que un comercio con un clima de compra de bienes se convierta en un acto solidario y comprometido: tórense la que el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor desea ayudarle asesorándole en lo que necesite y poniéndose a su entera disposición.

CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO

<p>000000 C/ Salamanca, nº 1 00000 Mérida 91324 40 4703 Fax: 924 00 47 27</p> <p>01 Huelva C/ Toledo, s/n Local 113 00000 Huelva 91324 75 1249 - 924 75 09 90 Fax: 924 75 36 91 mancomunadad@mancomunadad.es</p> <p>02 Cádiz C/ La Piedad, 1 10013 Puerto Real 91327 44 2230 - 927 44 22 39 Fax: 927 44 93 74 admis@mancomunadad.es</p> <p>03 La Serena C/ Sevilla, 25 3º planta 00000 La Serena 91324 94 81 36 Fax: 124 94 75 13</p> <p>04 Tijuco C/ Duquesa, 11 10000 Tijuco 91327 27 11 90 Fax: 92727 32 71 mancomunadad@mancomunadad.es</p> <p>05 Yagüe C/ La Piedad, 1 00000 Yagüe 91324 45 4129 - 924 45 76 41 Fax: 924 45 41 25 mancomunadad@mancomunadad.es</p>	<p>06 Badajoz C/ Cádiz, s/n 21000 Badajoz 91324 00 4703 Fax: 924 00 47 27</p> <p>07 Huelva C/ Toledo, s/n Local 113 00000 Huelva 91324 75 1249 - 924 75 09 90 Fax: 924 75 36 91 mancomunadad@mancomunadad.es</p> <p>08 Cádiz C/ La Piedad, 1 10013 Puerto Real 91327 44 2230 - 927 44 22 39 Fax: 927 44 93 74 admis@mancomunadad.es</p> <p>09 La Serena C/ Sevilla, 25 3º planta 00000 La Serena 91324 94 81 36 Fax: 124 94 75 13</p> <p>10 Tijuco C/ Duquesa, 11 10000 Tijuco 91327 27 11 90 Fax: 92727 32 71 mancomunadad@mancomunadad.es</p> <p>11 Yagüe C/ La Piedad, 1 00000 Yagüe 91324 45 4129 - 924 45 76 41 Fax: 924 45 41 25 mancomunadad@mancomunadad.es</p>	<p>12 Mérida C/ Salamanca, nº 1 00000 Mérida 91324 40 4703 Fax: 924 00 47 27</p> <p>13 Huelva C/ Toledo, s/n Local 113 00000 Huelva 91324 75 1249 - 924 75 09 90 Fax: 924 75 36 91 mancomunadad@mancomunadad.es</p> <p>14 Cádiz C/ La Piedad, 1 10013 Puerto Real 91327 44 2230 - 927 44 22 39 Fax: 927 44 93 74 admis@mancomunadad.es</p> <p>15 La Serena C/ Sevilla, 25 3º planta 00000 La Serena 91324 94 81 36 Fax: 124 94 75 13</p> <p>16 Tijuco C/ Duquesa, 11 10000 Tijuco 91327 27 11 90 Fax: 92727 32 71 mancomunadad@mancomunadad.es</p> <p>17 Yagüe C/ La Piedad, 1 00000 Yagüe 91324 45 4129 - 924 45 76 41 Fax: 924 45 41 25 mancomunadad@mancomunadad.es</p>
---	---	--



Consejos por un consumo responsable

JUNTA DE EXTREMADURA

8. Campaña de Navidad

Consumo responsable en Navidad

Las fiestas de Navidad y Reyes aumentan el consumo y el nivel de compra de productos por parte de los consumidores. Por eso, les aconsejamos una actitud de consumo responsable, al tiempo que se recomienda racionalizar la adquisición de bienes y fomentar un consumo responsable.

Para lograr estos objetivos es importante recordar algunos aspectos básicos:

1. Compare precios y calidades entre los distintos establecimientos.
2. Planifique sus compras con antelación a las fiestas navideñas, porque seguro que podrá conseguir mejores precios, más variedad de productos y, además, distribuir el gasto en varios meses.
3. Los descuentos no se acumulan.
4. Sea consciente de sus posibilidades; valore el dinero del que dispone.
5. Controle el gasto energético. Apague la luz y los aparatos eléctricos cuando no sean necesarios.
6. Con relación a los residuos no olvide "las cuatro erms": reducir, reciclar, recuperar y reutilizar.
7. Para la decoración con elementos vegetales, existen en el mercado reducciones artificiales y, en su caso, plantas vivas o tiendas especializadas, los abetos, musgos o el muscogoso pequeños tesoros ecológicos que han de mantenerse en su hábitat.

Compras Navideñas

Conviene señalar una serie de orientaciones que pueden resultar de interés en sus compras navideñas:

1. Los productos que se venden en nuestro mercado tienen que garantizar siempre la seguridad y los intereses económicos de los consumidores. Las leyes y mecanismos de defensa son iguales durante todo el año.
2. Guarde siempre el recibo de su compra o factura; no olvide que la ley de garantías establece, con carácter general un periodo de garantía de dos años. Ante la falta de conformidad debiese conforme al contrato. Si la falta de conformidad se manifiesta durante los seis primeros meses desde la entrega de la cosa, se presume que existía cuando se entregó aquella. A partir del sexto mes, el consumidor deberá demostrar que la falta de conformidad existió en el momento de la entrega del bien.
3. Compre, siempre que sea posible, en los establecimientos que exhiben el logotipo de su adhesión al Sistema Arbitral de Consumo. Demuestra que el comercio tiene confianza en los productos o servicios que presta y que cualquier discrepancia quedará resuelta de una forma rápida y gratuita.
4. En relación con los juguetes:
 - Busque en la caja o en el etiquetado marcado CE.
 - Reduzca los juguetes que no tengan instrucciones, al menos en castellano.
 - Compre juguetes adecuados a la edad del niño.
 - No diferencie juguetes por el sexo. No hay cosas para niños o para niñas, hay solo juguetes que entrenan o aburren.
 - No olvide que los juguetes pueden desempeñar una importante función didáctica.
5. En relación con la alimentación:
 - No impulse los ventas en las últimas días de fin de la oferta de las tiendas.
 - No compre más de lo que se va a consumir.
 - Tenga en cuenta también en estas fechas los regímenes especiales que promovidos de salud sigan nuestros familiares y amigos.

Rebajas

Tras las Navidades las rebajas vuelven a jugar un papel muy importante. No olvide que las rebajas tienen un carácter positivo, ya que nos permiten efectuar compras a un precio más económico, sin embargo, como momento superentendimiento una tentación para el gasto injustificado. Para conseguir un consumo responsable, los consumidores debemos seguir los siguientes consejos:

1. Los centros y la publicidad de los establecimientos comerciales anunciarán los productos rebajados como "REBAJAS" y, en ningún caso, se prestarán o confusión con los términos "salida" o "liquidación".
2. Se rebajan los precios, no la calidad.
3. La garantía de los productos es de exactamente igual que en el resto del año.
4. Aquellos comercios que admiten habitualmente el pago mediante tarjetas de crédito deben seguir haciéndolo durante el periodo de rebajas.
5. La publicidad vincula como un contrato. Lo que implica que el establecimiento ha de cumplir lo que promete.
6. En las rebajas, el precio rebajado del producto tiene que figurar junto a su precio anterior.
7. Evite comprar por impulso. Pese a que necesita el producto y a que le es útil.

OBJETIVOS

Objetivo general:

Informar y proteger a los usuarios mediante actuaciones dirigidas a garantizar sus derechos.

Sensibilizar a los consumidores de la importancia de un consumo racional y responsable evitando la compra compulsiva tanto en fechas navideñas como de rebajas.

Objetivos específicos:

Marcar pautas y recomendaciones a tener en cuenta durante las compras navideñas.

Proporcionar información, consejos prácticos y recomendaciones sobre los derechos que nos asisten en temporada de rebajas.

8. Campaña de Navidad

PERIODO DE EJECUCIÓN:

Diciembre 2010 y Enero 2011.

ACCIONES DE LA CAMPAÑA:

Para el desarrollo de la Campaña se llevarán a cabo las siguientes acciones:

Difusión de la campaña a través de medios de comunicación local y/o regional: notas de prensa, programas de radio y aparición en web.

Difusión de folletos informativos. *“Consejos: Por un consumo responsable”*.

Distribución de calendarios de mesa *“Un lugar para la reflexión”*.

Charlas informativas a la población adulta en general.

Acciones propias de cada CMC en base a los recursos y servicios que pueda tener a su alcance en la Mancomunidad de actuación que le compete.

6. Plan estratégico para 2010.

- Continuación con las Subvenciones Oficinas Municipales de Información al Consumidor, Asociaciones de Consumidores y Usuarios y Escuelas Permanentes de Consumo.
- Realización de dos cursos presenciales para los profesionales de consumo de la administración, central, local y autonómica, sobre diferentes temas de consumo, del Plan de Formación continua interadministrativo 2011 organizadas y realizadas entre Comunidad Autónoma de Extremadura y el Instituto Nacional de Consumo.
- Participación en la organización de Concurso Escolar 2010-2011 Consumópolis 6.

7. 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.

8. ConsumoBUS.

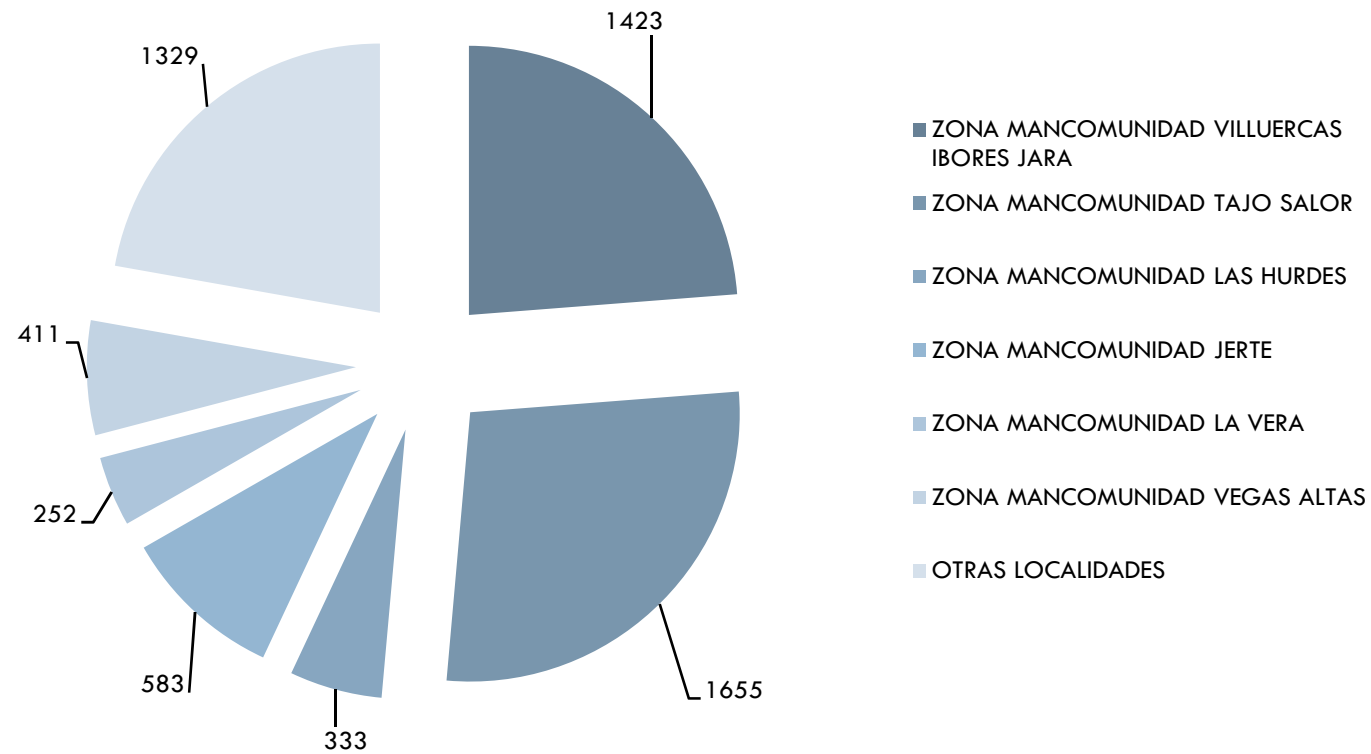
□ TOTAL VISITAS AL CONSUMOBÚS – 2010.

Se han realizado un total de 4794 visitas de un conjunto de localidades., divididas en las siguientes zonas:



TOTAL VISITAS AL CONSUMOBÚS	
ZONA MANCOMUNIDAD VILLUERCAS IBORES JARA	1423
ZONA MANCOMUNIDAD TAJO SALOR	1655
ZONA MANCOMUNIDAD LAS HURDES	333
ZONA MANCOMUNIDAD JERTE	583
ZONA MANCOMUNIDAD LA VERA	252
ZONA MANCOMUNIDAD VEGAS ALTAS	411
OTRAS LOCALIDADES	1329
TOTAL VISITAS	5986

8. ConsumoBUS.



8. ConsumoBUS.

Un total de 81 localidades se han visitado con el ConsumoBUS en 2010.

RUTA ZONA VILLUERCAS-IBORES-JARA

MADROÑERA
ALDEACENTENERA
ALDEA DE OBISPO
JARAICEJO
DELEITOSA
FRENEDOSO DE IBOR
VILLAR DEL PEDROSO
CASTAÑAR DE IBOR
ALÍA
BERZOCANA
NAVALVILLAR DE IBOR
NAVALMORAL DE LA MATA
GUADALUPE
CAÑAMERO

RUTA ZONA TAJO-SALOR

PIEDRAS DE ALBA
MATA DE ALCANTARA
ALCANTARA
GARROVILLA
NAVAS DEL MADROÑO
BROZAS
TALAVAN
HINOJAL
MONROY
SANTIAGO DEL CAMPO
ARROYO DE LA LUZ
MALPARTIDA DE CÁCERES
ALISEDA
VILLAR DEL REY

CHELES
SANTIAGO DE ALCANTARA
CARBAJO

RUTA ZONA LAS HURDES

MOHEDAS DE GRANADILLA
PINOFRANQUEADO
CAMINOMORISCO

RUTA ZONA EL JERTE

CASAS DEL MONTE
ABADIA
GRANJA
ZARZA DE GRANADILLA
CASAS DEL CASTAÑAR
CABRERO
VALDASTILLA
BARRADO
CABEZUELA DEL VALLE

RUTA ZONA LA VERA

GALISTEO
MALPARTIDA DE PLASENCIA
TALAVERUELA DE LA VERA
VALVERDE DE LA VERA

RUTA ZONA VEGAS ALTAS

LA CORONADA
GUADALPERALES
RUECAS
OBANDO
VALDIVIA



RUTA OTRAS ZONAS

DON BENITO
LA MORERA
LA PARRA
SALVATIERRA DE LOS BARROS
LOS SANTOS DE MAIMONA
FUENTE DEL MAESTRE
TORREMEJÍA
ALDEA DEL CANO
ALBALÁ
MIRANDILLA
CARMONITA
MEDELLÍN
CALAMONTE
TALAVERA LA REAL
MÉRIDA
PALOMAS. SAN FERMÍN
MALCOCINADO
AZUAGA
MAGUILLA
LLERENA
HORNACHOS
ACECHUAL
OLIVA DE LA FRONTERA
HELECHOSA DE LOS MONTES
HERRERA DEL DUQUE
MONTERRUBIO DE LA SERENA

6. CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



Instituto de Consumo
de Extremadura

MEMORIA 2010

INTRODUCCIÓN



El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor se constituye en fecha 26 de julio de 2006, como una entidad de derecho público con personalidad jurídica propia, para la prestación del servicio de información, atención y defensa de la persona consumidora en Extremadura, mediante la firma de un Convenio de Colaboración entre la Junta de Extremadura y la Mancomunidad de Municipios Tajo-Salor.

Posteriormente, con fecha 22 de septiembre de 2006, se adhieren a dicho Convenio de Colaboración las Mancomunidades de Sierra de Jerez, Montijo y Comarca, la Vega, Villuercas-Jara-Ibores, Campiña Sur, San Marcos y la Vera.

Tras la puesta en funcionamiento del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, en el año 2006 y creación de los Centros Mancomunados de Consumo, las Mancomunidades firmantes del Convenio Inicial han sufrido algunas Modificaciones, tanto en el nombre como en el número de poblaciones que las integran.

Objetivos:

- Acercar los recursos de consumo al mayor número de poblaciones extremeñas, mediante la atención cercana y personalizada, tanto en acciones de defensa de sus derechos como de formación o información a través del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, creado mediante convenio de colaboración de la Junta de Extremadura con varias Mancomunidades. En el trabajamos activamente con las Mancomunidades, adaptando los recursos existentes en cada zona e intentado potenciar del servicio de atención y defensa de la persona consumidora en Extremadura
- El proyecto plantea una intervención global destinada a conseguir la información y participación en materia de consumo de estos sectores de población anteriormente citados, que son los que menos acceden a los recursos que la Administración pone a disposición del ciudadano/a, constituye un sector de población muy significativo que debe estar informado de sus derechos y obligaciones como consumidores y también de la posibilidad de realizar reclamaciones en el caso de que lo estimen oportuno.
- El Consorcio se encuentra en este momento en una fase muy avanzada de afianzamiento y consolidación en el ámbito territorial de actuación, sentando las bases sobre lo que puede ser un proyecto definitivo en nuestra Comunidad Autónoma sobre la atención, formación e información al Consumidor, especialmente en las zonas rurales.
- Por otro lado y como consecuencia de dicho afianzamiento y consolidación basado en el compromiso y calidad del servicio prestado, se ha producido en el año 2010 la adhesión de seis nuevas mancomunidades y recibándose nuevas solicitudes de adhesión.
- El Consorcio está presente de forma directa en un entorno de actuación de 218 municipios de nuestra Comunidad Autónoma lo que supone una población potencial de actuación de 536.064 habitantes, potenciales consumidores con una problemática real que atender e informar, planificando unas actuaciones directas de Formación, Información y Atención en materia de consumo.

Objetivos:

- Acercar los recursos de consumo al mayor número de poblaciones extremeñas, mediante la atención cercana y personalizada, tanto en acciones de defensa de sus derechos como de formación o información a través del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, creado mediante convenio de colaboración de la Junta de Extremadura con varias Mancomunidades. En el trabajamos activamente con las Mancomunidades, adaptando los recursos existentes en cada zona e intentado potenciar del servicio de atención y defensa de la persona consumidora en Extremadura
- El proyecto plantea una intervención global destinada a conseguir la información y participación en materia de consumo de estos sectores de población anteriormente citados, que son los que menos acceden a los recursos que la Administración pone a disposición del ciudadano/a, constituye un sector de población muy significativo que debe estar informado de sus derechos y obligaciones como consumidores y también de la posibilidad de realizar reclamaciones en el caso de que lo estimen oportuno.
- El Consorcio se encuentra en este momento en una fase muy avanzada de afianzamiento y consolidación en el ámbito territorial de actuación, sentando las bases sobre lo que puede ser un proyecto definitivo en nuestra Comunidad Autónoma sobre la atención, formación e información al Consumidor, especialmente en las zonas rurales.
- Por otro lado y como consecuencia de dicho afianzamiento y consolidación basado en el compromiso y calidad del servicio prestado, se ha producido en el año 2010 la adhesión de seis nuevas mancomunidades y recibándose nuevas solicitudes de adhesión.
- El Consorcio está presente de forma directa en un entorno de actuación de 218 municipios de nuestra Comunidad Autónoma lo que supone una población potencial de actuación de 536.064 habitantes, potenciales consumidores con una problemática real que atender e informar, planificando unas actuaciones directas de Formación, Información y Atención en materia de consumo.

Las Mancomunidades que están adheridas actualmente al Consorcio Extremeño de Información al Consumidor son:

- GERENCIA, en Mérida, en la sede del Instituto de Consumo de Extremadura
- CENTRO MANCOMUNADO SIERRA SUROESTE, Jerez de los Caballeros.
- CENTRO MANCOMUNADO VEGAS BAJAS, Puebla de la Calzada.
- CENTRO MANCOMUNADO LA SERENA-VEGAS ALTAS, Villanueva de la Serena.
- CENTRO MANCOMUNADO CAMPIÑA SUR, Azuaga.
- CENTRO MANCOMUNADO VILLUERCAS-IBORES-JARA, Logrosán.
- CENTRO MANCOMUNADO TAJO-SALOR, Arroyo de la Luz.
- CENTRO MANCOMUNADO LA VERA, Cuacos de Yuste.
- CENTRO MANCOMUNADO VALLE DEL ALAGÓN, Montehermoso.
- CENTRO MANCOMUNADO TENTUDIA, Monesterio.
- CENTRO MANCOMUNADO MUNICIPIOS GUADIANA, Medellín.
- CENTRO MANCOMUNADO MUNICIPIOS ZONA CENTRO I, Miajadas.
- CENTRO MANCOMUNADO TIERRA DE BARROS, Aceuchal.
- CENTRO MANCOMUNADO TIERRA DE BARROS-RIO MATACHEL, Villafranca de los barros.
- CENTRO MANCOMUNADO COMARCA DE TRUJILLO, Trujillo.
- CENTRO MANCOMUNADO SIERRA DE MONTÁNCHÉZ, Torre de Santa María.
- CENTRO MANCOMUNADO MUNICIPIOS CENTRO, Calamonte.
- CENTRO MANCOMUNADO COMARCA DE OLIVENZA, Olivenza.

1. CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO.

MANCOMUNIDAD TAJO SALOR

- Desde el inicio la integran 15 Municipios, con un total de 29.277 habitantes.
- Los Municipios que la integran son: Alcántara, Aliseda, Arroyo de la Luz, Garrovillas de Alconétar, Navas del Madroño, Hinojal, Piedras Albas, Malpartida de Cáceres, Santiago del Campo, Brozas, Mata de Alcantara, Talaván, Casar de Cáceres, Monroy y Villa del Rey.
- La Sede está ubicada en Arroyo de la Luz.

MANCOMUNIDAD VALLE DEL ALAGÓN

- Antes del año 2007 se llamaba MANCOMUNIDAD “SAN MARCOS”. Desde el Inicio la componen un total de 13 Municipios, 2 Pedanías y una Entidad Local Menor.
- En Enero de 2009, la Entidad Local Menor se convierte en Municipio, por lo que en la actualidad, cuenta con 14 Municipios y 2 Pedanías. Población desde el inicio: 14.670 habitantes.
- Los Municipios que la integran son: Aceituna, Galisteo, Morcillo, Aldehuela de Jerte, Guijo de Coria, Montehermoso, Carcaboso, Guijo de Galisteo, Pozuelo de Zarzón, Calzadilla, Huélagá, Valdeobispo., Villa del Campo, Alagón.
- La Sede está ubicada en Montehermoso.

1. CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO.

M. INTERMUNICIPAL DE LA VERA

- Desde el inicio la componen 19 Municipios y 1 Entidad Local Menor, con una población total de 27.505 habitantes.
- Los Municipios que la integran son: Aldeanueva de la Vera, Arroyomolinos de la Vera, Collado de la Vera, Cuacos de Yuste, Garganta la Olla, Gargüera, Guijo de Sta. Bárbara, Jaraíz de la Vera, Jarandilla de la Vera, Losar de la Vera, Madrigal de la Vera, Pasarón de la Vera, Robledillo de la Vera, Talaveruela de la Vera, Tejeda de Tiétar, Torremenga, Valverde de la Vera, Viandar de la Vera, Villanueva de la Vera, E.L.M. Valdeañigos.
- La sede está ubicada en Cuacos de Yuste.

M. INTEGRAL VILLUERCAS-IBORES-JARA

- Desde el inicio la integran un total de 19 Municipios, 5 Pedanías y 1 Entidad Local Menor, con un total de 15.300 habitantes.
- Los Municipios que la integran son: Aldeacentenera, Alía, Berzocana, Castañar de Ibor, Deleitosa, Cabañas del Castillo, Campillo de Deleitosa, Cañamero, Carrascalejo, Fresnedoso de Ibor, Garvín de la Jara, Guadalupe, Logrosán, Navezuelas, Peradela de San Román, Robledollano, Valdecasa de Tajo, Villar del Pedroso, Navalvillar de Ibor, E.L.M. de Navatrasierra.
- La sede está ubicada en Logrosán.

1. CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO.

MANCOMUNIDAD VEGAS BAJAS

- Se denominaba MANCOMUNIDAD DE AGUAS “MONTIJO Y COMARCA”. La integraban 6 Municipios y, un total de 26.415 habitantes.
- Posteriormente en Mayo de 2008, sufre una modificación en el nombre y número de Municipios que la integran, pasando a llamarse MANCOMUNIDAD INTEGRAL DE SERVICIOS “LACARA SUR”, con un total de 42.390 habitantes.
- En noviembre de 2009 sufre una nueva modificación en cuanto al nombre y pasa a denominarse MANCOMUNIDAD VEGAS BAJAS, con un total de 12 Municipios y una población de 42.390 habitantes.
- Los Municipios que la integran son: Esparragalejo, La Garrovilla, Montijo, Puebla de la Calzada, Torremayor, Lobón, Pueblo Nuevo del Guadiana, Talavera La Real, Valdelacalzada; ELM Guadiana del Caudillo; ELM de Barbaño, ELM Guadajira.
- La sede está ubicada en Puebla de la Calzada.

MANCOMUNIDAD LA SERENA-VEGAS ALTAS

- Al inicio, esta Mancomunidad contaba con 4 Municipios y un total de 2.400 habitantes. En Octubre de 2008, se firma la addenda de ampliación de municipios que integran esta Mancomunidad, pasando a formarla un total de 16 Municipios y un total de 46.167 habitantes, denominándose MANCOMUNIDAD LA SERENA-VEGAS ALTAS.
- Los Municipios que la integran son: Acedera, La Coronada, La Haba, Magacela, Navalvillar de Pela, Orellana la Vieja, Rena, Villanueva de la Serena, ELM Entrerrrios, Villar de Rena, , ELM Puebla de Alcollarín, Campanario, E.L.M. Valdivia, E.L.M. Zurbarán, ELM Palazuelo, ELM de los Guadalperales
- La sede está ubicada en Villanueva de la Serena.

1. CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO.

MANCOMUNIDAD SIERRA SUROESTE

M. DE MUNICIPIOS “CAMPIÑA SUR”

- Desde el inicio cuenta con un total de 9 Municipios y un total de 27.290 habitantes. En Marzo de 2008, sufre una modificación en cuanto al nombre, pues anteriormente se denominaba MANCOMUNIDAD DE MUNICIPIOS “SIERRA DE JEREZ”, con los mismos municipios y habitantes.
- Los Municipios que la integran son: Higuera La Real, Jerez de los Caballeros, Oliva de la Frontera, Salvaleón, Salvatierra de los Barros, Valencia del Mombuey, Valle de Matamoros, Valle de Santa Ana, Zahinos.
- La sede está ubicada en Jerez de los Caballeros.
- Al inicio esta Mancomunidad la componen un total de 5 Municipios, con un total de 14.503 habitantes.
- A finales de 2007 se produce la baja de un Municipio, pasando a integrar esta Mancomunidad un total de 4 Municipios, con 14.002 habitantes en total.
- Los Municipios que la integran son: Azuaga, Campillo de Llerena, Granja de Torrehermosa y Peralada del Zaucejo,
- La sede está ubicada en Azuaga.

1. CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO.

M. INTEGRAL DE MUNICIPIOS GUADIANA

MANCOMUNIDAD DE TENTUDIA

- Esta Mancomunidad firma su addenda al Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en Octubre de 2008.
- La integran 15 Municipios con un total de 56.614 habitantes.
- Los Municipios que la integran son: Cristina, Don Benito, ELM de Gargáligas, ELM de Hernán Cortés, ELM de Rucas, ELM de Torviscal, ELM de Valdehornillos, ELM de Vivares, Guareña, ELM de Torresfresneda, Manchita, Medellín, Mengrabil, Santa Amalia, Valdetorres
- La sede está ubicada en Medellín.

- Esta Mancomunidad firma su addenda al Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en Octubre de 2008.
- La integran 10 Municipios con un total de 21.864 habitantes.
- Los Municipios que la integran son: Bienvenida, Bodonal de la Sierra, Cabeza de Vaca, Calera de León, Fuente de Cantos, Fuentes de León, Monesterio, Montemolín, Segura de León y Fregenal de la Sierra.
- La sede está ubicada en Monesterio.

1. CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO.

M. DE MUNICIPIOS ZONA CENTRO I

MANCOMIUNIDAD SIERRA DE MONTANCHEZ

- Esta Mancomunidad firma su addenda al Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en Octubre de 2008.
- La integran 8 municipios con un total de 16.993 habitantes.
- Los Municipios que la integran son: Abertura, Campo Lugar, Miajadas, Alcollarín, Escorial, Villamesías, Madrigalejo, Zorita.
- La sede está ubicada en Miajadas.

- Esta Mancomunidad firma su addenda al Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en Noviembre de 2010.
- La integran 21 municipios con un total de 19.669 habitantes.
- Los Municipios que la integran son: Albalá, Alcuéscar, Aldea del Cano, Almoharín, Arroyomolinos, Benquerencia, Botija, Casas de Don Antonio, Montánchez, Plasenzuela, Ruanes, Salvatierra de Santiago, Santa Ana, Sierra de Fuentes, Torremocha, Torreorgaz, Torrequemada, Torre de Santa María, Valdefuentes, Valdemorales, Zarza de Montanchez.
- La Sede está ubicada en Torre de Santa María.
- Esta Mancomunidad estará atendida y coordinada por técnicos del área 4, ubicados en Tajo Salor (Arroyo de la Luz).

1. CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO.

M. DE MUNICIPIOS COMARCA DE TRUJILLO

M. TIERRA DE BARROS-RIO MATACHEL

- Esta Mancomunidad firma su addenda al Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en Noviembre de 2010.
- La integran 14 Municipios con un total de 19.146 habitantes.
- Los municipios que la integran son: Aldea del Obispo, Conquista de la Sierra, Garciaz, Herguijuela, Ibahernando, Jaraicejo, La Cumbre, Madroñera, Puerto de Santa Cruz, Robledillo de Trujillo, Santa Cruz de la Sierra, Santa Marta de Magasca, Torrecillas de la Tiesa y Trujillo.
- La Sede está ubicada en Trujillo.
- Esta Mancomunidad estará atendida y coordinada por técnicos del área 1, ubicados en Villuercas-Ibores-Jara (Logrosán).

- Esta Mancomunidad firma su addenda al Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en Noviembre de 2010.
- La integran 8 Municipios con un total de 24.300 habitantes.
- Los municipios que la integran son: Hinojosa del Valle, Hornachos, Llera, Palomas, Puebla del Prior, Puebla de la Reina, Ribera del Fresno, Villafranca de los Barros.
- La Sede está ubicada en Villafranca de los Barros.
- Esta Mancomunidad estará atendida y coordinada por técnicos de Gerencia, ubicados en Mérida.

1. CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO.

M. INTEGRAL DE LA COMARCA DE OLIVENZA

M. INTEGRAL TIERRA DE BARROS

- Esta Mancomunidad firma su addenda al Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en Noviembre de 2010.
- La integran 9 Municipios con un total de 28.466 habitantes.
- Los municipios que la integran son: Alconchel, Almendral, Cheles, Higuera de Vargas, Olivenza, Tálaga, Torre de Miguel Sesmero, Valverde de Leganés y Villanueva del Fresno.
- La Sede está ubicada en Olivenza.
- Esta mancomunidad estará atendida y coordinada por técnicos del área 7, ubicados en Sierra Suroeste (Jerez de los Caballeros).

- Esta Mancomunidad firma su addenda al Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en Noviembre de 2010.
- La integran 10 Municipios con un total de 52.500 habitantes.
- Los municipios que la integran son: Aceuchal, La Albuera, Almendralejo, Corte de Peleas, Entrín Bajo, Nogales, Santa Marta de los Barros, Solana de los Barros, Torremejía y Villalba de los Barros.
- La Sede está ubicada en Aceuchal.
- Esta Mancomunidad estará atendida y coordinada por técnicos del área 8, ubicados en Vegas Bajas (Puebla de la Calzada).

1. CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO.

INTEGRAL DE MUNICIPIOS CENTRO

- Esta Mancomunidad firma su addenda al Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en Noviembre de 2010.
- La integran 13 Municipios con un total de 24.729 habitantes.
- Los municipios que la integran son: Alange, aljucen, Arroyo de San Serván, Calamonte, el Carrascalejo, Don Alvaro, Mirandilla, Oliva de Mérida, San Pedro de Mérida, Trujillanos, Valverde de Mérida, Villagonzalo y la Zarza.
- La Sede se ubica en Calamonte.
- Esta Mancomunidad estará atendida y coordinada por técnicos de Gerencia, ubicados en Mérida.

Datos generales de registro de expedientes - 2010

REGISTRO DE EXPEDIENTES

Mancomunidad Valle del Alagón

VALLE DEL ALAGÓN	
Consultas	114
Quejas	0
Reclamaciones	166
Denuncias	0
TOTAL	280

Mancomunidad Sierra Suroeste

SIERRA SUROESTE	
Consultas	53
Quejas	0
Reclamaciones	685
Denuncias	27
TOTAL	765

Datos generales de registro de expedientes - 2010

REGISTRO DE EXPEDIENTES

Mancomunidad La Serena-Vegas Altas

LA SERENA-VEGAS ALTAS	
Consultas	18
Quejas	3
Reclamaciones	193
Denuncias	0
TOTAL	214

Mancomunidad Vegas Bajas

VEGAS BAJAS	
Consultas	38
Quejas	3
Reclamaciones	343
Denuncias	3
TOTAL	387

Datos generales de registro de expedientes - 2010

REGISTRO DE EXPEDIENTES

Gerencia

Mancomunidad Municipios Guadiana

GERENCIA

Consultas	466
Quejas	11
Reclamaciones	493
Denuncias	8
TOTAL	978

GUADIANA

Consultas	18
Quejas	1
Reclamaciones	189
Denuncias	4
TOTAL	212

Datos generales de registro de expedientes - 2010

REGISTRO DE EXPEDIENTES

Mancomunidad Villuercas, Ibores, Jara

Mancomunidad Campiña Sur

VILLUERCAS, IBORES, JARA

Consultas	76
Quejas	4
Reclamaciones	219
Denuncias	0
TOTAL	299

CAMPIÑA SUR

Consultas	15
Quejas	1
Reclamaciones	813
Denuncias	0
TOTAL	829

Datos generales de registro de expedientes - 2010

REGISTRO DE EXPEDIENTES

Mancomunidad Tajo Salor

Mancomunidad La Vera

TAJO SALOR

Consultas	219
Quejas	14
Reclamaciones	304
Denuncias	1
TOTAL	538

LA VERA

Consultas	67
Quejas	7
Reclamaciones	382
Denuncias	0
TOTAL	456

Datos generales de registro de expedientes - 2010

REGISTRO DE EXPEDIENTES

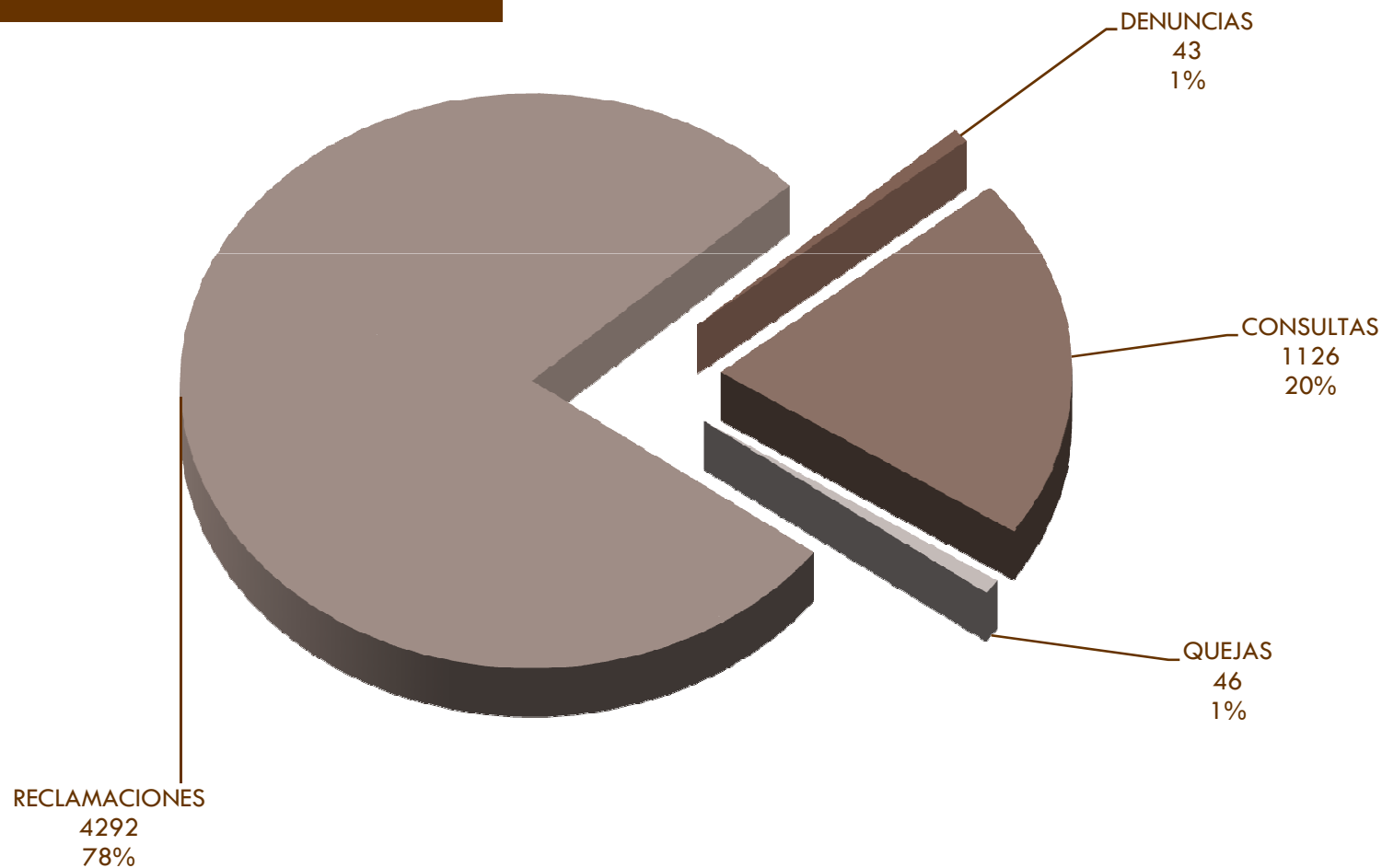
Mancomunidad Tentudía

TENTUDÍA

Consultas	42
Quejas	2
Reclamaciones	505
Denuncias	0
TOTAL	549

Datos generales de tramitación de expedientes - 2010

Registro de Expedientes



Datos generales de tramitación de expedientes – 2010

TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

Mancomunidad Valle del Alagón

Mancomunidad Sierra Suroeste

VALLE DEL ALAGÓN

Acuerdo	138
No Acuerdo	26
Facilita Información	114
TOTAL	278
PENDIENTES	2

SIERRA SUROESTE

Acuerdo	657
No Acuerdo	41
Facilita Información	54
TOTAL	752
PENDIENTES	13

Datos generales de tramitación de expedientes – 2010

TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

Mancomunidad La Serena-Vegas Altas

Mancomunidad Vegas Bajas

LA SERENA-VEGAS ALTAS	
Acuerdo	112
No Acuerdo	59
Facilita Información	27
TOTAL	198
PENDIENTES	16

VEGAS BAJAS	
Acuerdo	154
No Acuerdo	14
Facilita Información	182
TOTAL	350
PENDIENTES	37

Datos generales de tramitación de expedientes - 2010

TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

Gerencia

Mancomunidad Guadiana

GERENCIA

Acuerdo	238
No Acuerdo	176
Facilita Información	489
TOTAL	903
PENDIENTES	75

GUADIANA

Acuerdo	59
No Acuerdo	56
Facilita Información	44
TOTAL	159
PENDIENTES	53

Datos generales de tramitación de expedientes - 2010

TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

Mancomunidad Villuercas, Ibores, Jara

Mancomunidad Campiña Sur

VILLUERCAS, IBORES, JARA	
Acuerdo	75
No Acuerdo	15
Facilita Información	70
TOTAL	160
PENDIENTES	139

CAMPIÑA SUR	
Acuerdo	697
No Acuerdo	118
Facilita Información	14
TOTAL	829
PENDIENTES	0

Datos generales de tramitación de expedientes - 2010

TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

Mancomunidad Tajo Salor

Mancomunidad La Vera

TAJO SALOR

Acuerdo	209
No Acuerdo	33
Facilita Información	251
TOTAL	493
PENDIENTES	45

LA VERA

Acuerdo	126
No Acuerdo	61
Facilita Información	67
TOTAL	254
PENDIENTES	202

Datos generales de tramitación de expedientes - 2010

TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

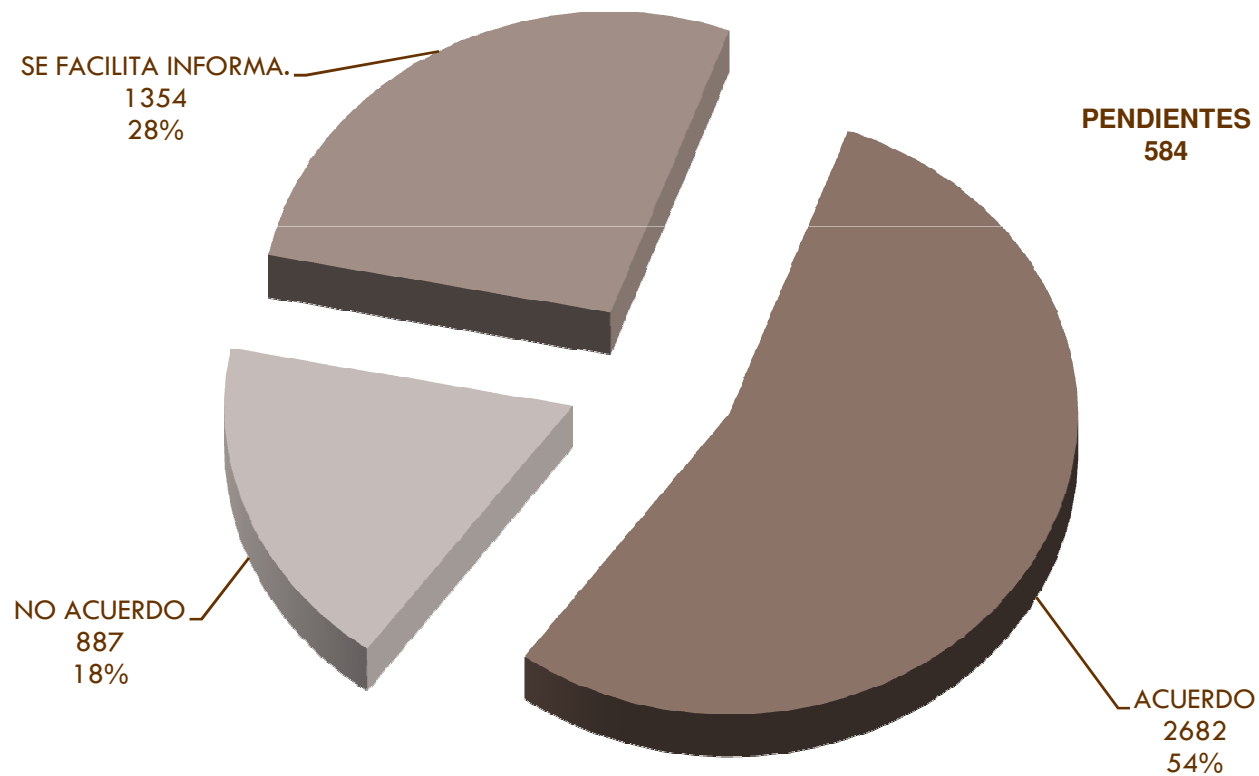
Mancomunidad Tentudía

TENTUDÍA

Acuerdo	217
No Acuerdo	288
Facilita Información	42
TOTAL	547
PENDIENTES	2

Datos generales de tramitación de expedientes - 2010

Tramitación Expedientes



Datos generales de tramitación de expedientes - 2010

REGISTRO DE EXPEDIENTES

REGISTRO EXPEDIENTES

CONSULTAS	1126
QUEJAS	46
RECLAMACIONES	4292
DENUNCIAS	43

TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

TRAMITACIÓN EXPEDIENTES

ACUERDO	2682
NO ACUERDO	887
SE FACILITA INFORMACIÓN	1354
PENDIENTES(*)	584

(*) Son aquellos expedientes que siguen abiertos en 2011.

Datos generales de registro de expedientes por materias- 2010

REGISTRO DE EXPEDIENTES POR MATERIAS

Mancomunidad Valle del Alagón

VALLE DEL ALAGÓN	
Telecomunicaciones	91
Electricidad	78
Gas	5
Banca/Seguros	12
Electrodomésticos	8
Automoción	21
Vivienda	8
Otros	57
TOTAL	280

Mancomunidad Sierra Suroeste

SIERRA SUROESTE	
Telecomunicaciones	195
Electricidad	352
Gas	0
Banca/Seguros	7
Electrodomésticos	3
Automoción	7
Vivienda	29
Otros	172
TOTAL	765

Datos generales de registro de expedientes por materias- 2010

REGISTRO DE EXPEDIENTES POR MATERIAS

Mancomunidad La Serena-Vegas Altas

Mancomunidad Vegas Bajas

LA SERENA-VEGAS ALTAS	
Telecomunicaciones	79
Electricidad	36
Gas	2
Banca/Seguros	12
Electrodomésticos	13
Automoción	10
Vivienda	4
Otros	58
TOTAL	214

VEGAS BAJAS	
Telecomunicaciones	132
Electricidad	91
Gas	0
Banca/Seguros	14
Electrodomésticos	21
Automoción	0
Vivienda	2
Otros	127
TOTAL	387

Datos generales de registro de expedientes por materias- 2010

REGISTRO DE EXPEDIENTES POR MATERIAS

Gerencia

Mancomunidad Municipios Guadiana

GERENCIA	
Telecomunicaciones	279
Electricidad	52
Gas	19
Banca/Seguros	90
Electrodomésticos	41
Automoción	58
Vivienda	103
Otros	336
TOTAL	978

GUADIANA	
Telecomunicaciones	82
Electricidad	47
Gas	0
Banca/Seguros	6
Electrodomésticos	9
Automoción	6
Vivienda	18
Otros	44
TOTAL	212

Datos generales de registro de expedientes por materias- 2010

REGISTRO DE EXPEDIENTES POR MATERIAS

Mancomunidad Villuercas, Ibores, Jara

VILLUERCAS, IBORES, JARA	
Telecomunicaciones	78
Electricidad	149
Gas	2
Banca/Seguros	6
Electrodomésticos	5
Automoción	6
Vivienda	21
Otros	32
TOTAL	299

Mancomunidad Campiña Sur

CAMPIÑA SUR	
Telecomunicaciones	221
Electricidad	557
Gas	0
Banca/Seguros	11
Electrodomésticos	0
Automoción	4
Vivienda	5
Otros	31
TOTAL	829

Datos generales de registro de expedientes por materias- 2010

REGISTRO DE EXPEDIENTES POR MATERIAS

Mancomunidad Tajo Salor

TAJO SALOR	
Telecomunicaciones	250
Electricidad	141
Gas	12
Banca/Seguros	24
Electrodomésticos	13
Automoción	12
Vivienda	11
Otros	75
TOTAL	538

Mancomunidad La Vera

LA VERA	
Telecomunicaciones	155
Electricidad	205
Gas	2
Banca/Seguros	29
Electrodomésticos	5
Automoción	8
Vivienda	13
Otros	39
TOTAL	456

Datos generales de registro de expedientes por materias- 2010

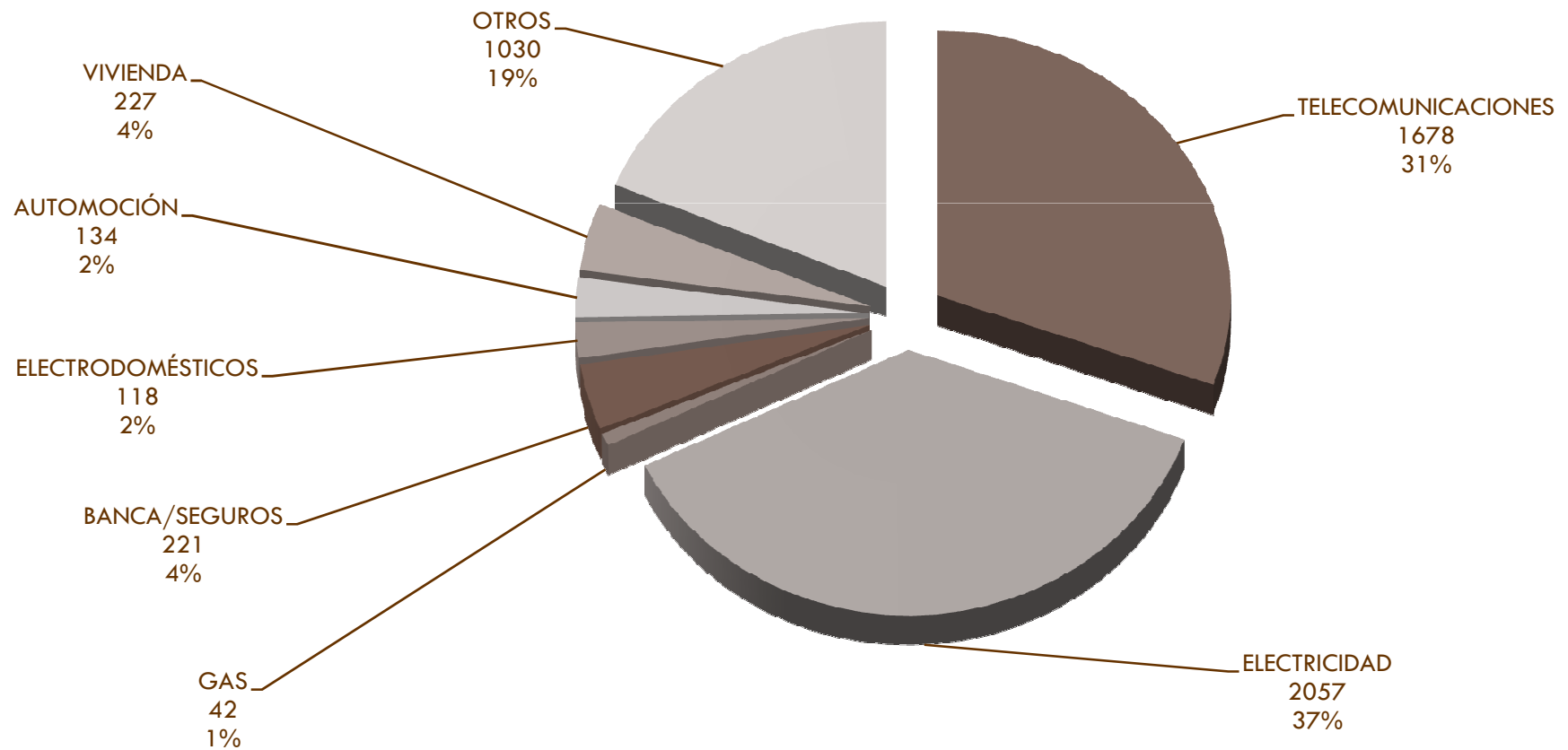
REGISTRO DE EXPEDIENTES POR MATERIAS

Mancomunidad Tentudía

TENTUDÍA	
Telecomunicaciones	116
Electricidad	349
Gas	0
Banca/Seguros	10
Electrodomésticos	0
Automoción	2
Vivienda	13
Otros	59
TOTAL	549

Datos generales de registro de expedientes por materias- 2010

Registro de expedientes por materia



EL CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR ATIENDE SOLICITUDES DE LOS CONSUMIDORES EXTREMEÑOS DURANTE EL AÑO 2010 POR UN VALOR CERCANO A LOS SIETE MILLONES DE EUROS

Durante el pasado año 2010 el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor atendió un total de 5.505 solicitudes de los consumidores extremeños cuya valoración económica aproximada asciende a 6.705.351,68€.

De los 5.505 expedientes tramitados, 4.290 corresponden a demandas, 1.126 a consultas, 46 a quejas y 43 a denuncias, siendo las materias más reclamadas electricidad con 1.395, seguida muy de cerca por telecomunicaciones con 1386, vivienda con 787, electrodomésticos con 314; seguros y banca 236; agua con 133, etc.

El porcentaje de acuerdo alcanzado en las mediaciones realizadas por el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor ronda el 54%, lo que supone que se han resuelto de forma amistosa expedientes cuyo beneficio directo para los consumidores extremeños asciende a una cuantía aproximada de 3.620.889,11€.

Actualmente, y tras la incorporación de seis nuevas Mancomunidades en el último año, el Consorcio está presente de forma directa en un entorno de actuación de 218 municipios de nuestra Comunidad Autónoma lo que supone una población potencial de actuación de 536.064 habitantes, potenciales consumidores con una problemática real que atender, planificando para ello actuaciones directas de Formación, Información y Atención en materia de consumo.

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor se valoran de forma muy positiva estos datos de atención directa y se sigue trabajando para conseguir en la medida de nuestras posibilidades una mediación cada vez más efectiva y que nos permita la resolución amistosa del mayor número de desacuerdos comerciales surgidos en materia de consumo evitando así, el tener que acudir a otras vías más costosas para la resolución de los mismos.

Formación e información al consumidor:

Junto al servicio de atención directa al consumidor, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor ha venido realizando a lo largo del 2010 una serie de actuaciones encaminadas a la educación, formación e información tratando de consolidar la participación ciudadana y haciendo especial hincapié en un cambio de actitudes dirigidas hacia un consumo responsable, mediante talleres educativos, charlas informativas, difusión de campañas, realización de estudios sobre los hábitos de consumo de la población, etc., siempre bajo la premisa de temas de actualidad o interés en materia de consumo y en base a las necesidades de cada colectivo. La población que ha participado en dichas acciones a lo largo del 2010 asciende aproximadamente a 42.763 consumidores/usuarios.

ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN

GERENCIA

web: www.masamano.com. Seguimiento y actualización de noticias de actualidad e interés en materia de consumo, así como de las acciones y/o servicios que se prestan en nuestra página.

Canal Extremadura Radio y TV:

Entrevista radio: *Telefonía Móvil.*

Entrevista radio: *Viajes en avión.*

Entrevista radio: *Guía del consumidor con Discapacidad.*

Entrevista radio y TV: *Estudio sobre el consumo energético responsable en el medio rural de Extremadura.*

Entrevista en la sección de noticias: *Estudio sobre el consumo energético responsable en el medio rural de Extremadura.*

Entrevista de radio: *Consortio Extremeño de Información al Consumidor.*

Entrevista de radio: *Videojuegos.*

Radio Oliva:

Entrevista sobre Estudio sobre el consumo energético responsable en el medio rural de Extremadura (26/02/2010)

Gabinete de prensa de Presidencia:

Envío periódico de noticias de interés o actualidad en materia de consumo.

ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN

CMC LA VERA

Charlas informativas sobre temas de consumo, semanalmente en Punto Radio Jaraiz:

- 12 de enero: *Ley de garantía y devolución.*
- 19 de enero: *Etiquetado de productos.*
- 3 de febrero: *Servicios de reparación urgente a domicilio.*
- 23 de febrero: *Balance del centro.*
- 3 de marzo: *Viajes con motivo semana santa.*
- 9 de marzo: *Conmemoración del Día Mundial del Consumidor.*
- 17 de marzo: *Derecho de consumo.*
- 23 de marzo: *Telecomunicaciones*
- 21 de abril: *Seguros de deceso.*
- 27 de abril: *Avales, cantidades anticipadas a cuentas.*
- 05 de mayo: *Viajes.*
- 11 de mayo: *Etiquetado de alimentos.*
- 19 de mayo: *Consejos para compras por Internet.*
- 25 de mayo: *Servicios Bancarios.*
- 08 de junio: *Protección Solar.*
- 15 de junio: *Precauciones en verano.*
- 23 de junio: *Rebajas.*
- 30 de junio: *Plan Renove en Extremadura.*
- 07 de Julio: *Seguros de protección de viajes.*
- 14 de Julio: *Alojamientos turísticos I.*
- 21 de Julio: *Alojamientos turísticos II.*
- 28 de Julio: *Derecho de desistimiento.*
- 06 de octubre: *Recordatorio del Consorcio, información sobre quiénes somos y qué hacemos.*
- 13 de octubre: *Electricidad.*
- 20 de octubre: *Alimentación.*
- 27 de octubre: *SAT.*
- 3 de noviembre: *Sobreendeudamiento.*
- 10 de noviembre: *Garantía de Bienes de Consumo.*
- 17 de noviembre: *Etiquetado de juguetes.*
- 1 de diciembre: *Compras responsables en Navidad.*
- 15 de diciembre: *Contrato de vuelos (1º parte).*
- 22 de diciembre: *Contrato de vuelos (2º parte).*
- 29 de diciembre: *Devolución de productos.*

ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN

CMC SIERRA SUROESTE

Radio Jerez sobre temas de actualidad:

- Ahorro energía, bajo consumo y medio ambiente.
- Derechos del Consumidor.
- Responsabilidad del consumidor. Importancia de la formación en consumo.
- Conmemoración del Día Mundial del Consumidor.
- actividad sobre etiquetado de alimentos en residencia de ancianos.
- Celebración DM de Internet y Telecomunicaciones y Consumo Responsable de las nuevas redes sociales.
- Conmemoración del DM Sin Tabaco.
- Día Universal del Ahorro.
- Legada de la época navideña.
- Etiquetado CE.
- Comprar con Seguridad.

Canal Extremadura TV y Radio:

- Entrevista en radio sobre la Conmemoración del Día Mundial del Consumidor.
- Grabación en TV Extremadura, sobre el servicio prestado en la recogida de reclamaciones.
- Grabación en TV Extremadura de actividades en Zahínos para conmemorar el día del Consumidor.
- Grabación en TV Extremadura en directo durante actividad en un colegio de Valle de Matamoros sobre la educación en valores, según convenio de la Mancomunidad con la Consejería de Educación con el

Programa de Centros Abiertos.

Celebración del Día Internacional de la Preservación de la capa de ozono.

Actividades del DM de la alimentación.

Actividades del Día Universal del Ahorro.

Difusión en el Gabinete de prensa de la Mancomunidad

Radio Oliva y Radio Higuera: Conmemoración del Día Mundial del Consumidor.

Campaña “Vuelta al cole”.

Celebración del Día Internacional de la Preservación de la capa de ozono.

“Día Mundial del Ahorro”.

“Llegada de la época Navideña”.

“Etiquetado de CE”.

Radio Hornachos: Difusión del Estudio de hábitos de compra realizado por el Consorcio.

La crónica de Badajoz: Noticia publicada por los cortes de luz en Salvatierra de los Barros.

Revista de la FEMPEX: Publicación en la edición de la revista nº 127 diciembre 2009-enero 2010.

Entrevista en Radio Onda Cero Fregenal: Celebración del Día Internacional de la Preservación de la capa de ozono.

Entrevista en RNE: Actividades del DM de la Alimentación.

Entrevista en Onda Cero Fregenal: Día Universal del Ahorro y visita de la Directora del INOCEX a la oficina.

ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN

CMC VALLE DEL ALAGÓN

Charlas informativas sobre temas de consumo, semanalmente en *Radio Montehermoso*:

- *La cuesta de Enero.*
 - *Problemas en la recepción de la TDT.*
 - *Bolsas de plástico.*
 - *Comercio electrónico.*
 - *Mes de la prevención del fraude.*

 - *Arbitraje de consumo.*
 - *Conmemoración del Día Mundial del Consumidor*
 - *Conmemoración del Día Mundial del Agua.*
 - *Actualidad en consumo.*
 - *Las hojas de reclamaciones en la CA de Extremadura.*
 - **Aparición en web de la mancomunidad www.mancomunidadvalledelalagon.es: Información actualizada sobre noticias de consumo.**
- DM de la Salud, prevención de enfermedades relacionadas con la nutrición.
 - Consumo de Alcohol y Tabaco en edad escolar.
 - Reclamaciones del Sistema Sanitario.
 - Resumen de actividades del CMC durante el 1º trimestre.
 - Prevención de calor y medidas a adoptar.
 - Período vacacional.
 - Internet y Redes Sociales con motivo del DM de Internet y Telecomunicaciones.
 - Período vacacional.
 - Celebración del DM Sin Tabaco.
 - Celebración del DM del Medio Ambiente.
 - Protección Solar.
 - Conmemoración del DM de la desertización y la sequía.
 - Período de Rebajas.
- 07 de julio: Plan Renove.
 - 15 de septiembre: Preservación de la capa de ozono.
 - 22 de septiembre: Campaña "Vuelta al cole".
 - Envío de noticias de actualidad sobre temas de consumo, semanalmente en la web de la mancomunidad: www.mancomunidadvalledelalagon.es
- 06 de octubre: Telefonía Móvil y Mayores.
 - 13 de octubre: Día Mundial de la Alimentación Saludable.
 - 20 de octubre: Noticias de consumo.
 - 03 de noviembre: Sobreendeudamiento.
 - 10 de noviembre: Seguridad en los hogares.
 - 17 de noviembre: Interpretación de las facturas de la luz y reclamaciones.
 - 24 de noviembre: Seguridad en los juguetes.
 - 01 de diciembre: Juguetes seguros.
 - 07 de diciembre: Consejos para las compras navideñas.
 - 15 de diciembre: Consejos: Por un Consumo Responsable en Navidad.

 - Envío de noticias de actualidad sobre temas de consumo, semanalmente en la web de la mancomunidad: www.mancomunidadvalledelalagon.es

ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN

CMC TAJO SALOR

Radio Sansueña:

- Difusión de los servicios del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor y publicitarlo y grabación de cuña informativa.
- 13 de Julio: Campaña de Rebajas.
- 20 de Julio: Campaña de vacaciones tranquilas y Plan Renove.
- 16 de septiembre: Campaña vuelta al cole y Día Internacional de la preservación de la capa de ozono.

Web de la Mancomunidad de Tajo Salor:

- Mayo: Información sobre actividad realizada en Monroy.
- Junio: Información general sobre las actividades del CMC y concretamente de actividad realizada en Piedras Albas.

Aparición en extremadura.com

con motivo de la visita de la Directora General del INCOEX (8 de octubre).

Aparición en regiondigital.com

con motivo de unas Jornadas de alimentación saludable realizadas en Arroyo de la Luz durante el mes de noviembre.

ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN

CMC VEGAS ALTAS

Charlas informativas sobre temas de consumo en la Emisora Municipal de Navalvillar de Pela (Programa "El Doblao"):

Ahorro energético.

Venta ambulante.

Seguros.

Banca.

Enseñanza.

Ahorro energético.

Transporte aéreo.

Protección del Medio Ambiente.

Rebajas.

Vacaciones tranquilas

Alimentación Saludable.

Día Internacional del Ahorro.

Canal Extremadura Radio:

12 de abril: Estudio sobre los hábitos de ahorro energético en el hogar.

Canal Extremadura TV:

3 de Marzo: Enseñanza.

Radio Costa Dulce:

21 de julio: vacaciones tranquilas.

14 de octubre: Reclamaciones en materia de enseñanza.

05 de noviembre: Día Internacional del Ahorro.

23 de noviembre: Uso del teléfono móvil.

01 de diciembre: Compras en Navidad.

16 de diciembre: Rebajas.

ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN

CAMPIÑA SUR

Charlas informativas sobre temas de consumo, semanalmente en Radio Azuaga FM:

Derechos y Deberes de la persona consumidora.

Eléctricas, Gas y Servicios de Pago.

Viajes en Semana Santa: Derechos.

Campaña Viajar de forma segura en Semana Santa.

Tintorerías.

Sistema Arbitral de Consumo.

Dietas milagro.

Trastornos alimentarios.

Campaña de Protección Solar y Viajes Combinados.

Difusión del stand informativo sobre Protección solar y DM Sin Tabaco.

DM Medio ambiente.

Cabinas de bronceado.

Rebajas.

Nueva normativa sobre Talleres de reparación de vehículos.

Nueva normativa sobre talleres de reparación de vehículos.

Plan Renove.

Financiación de vacaciones.

Campaña “Cómo disfrutar de unas vacaciones tranquilas”.

Gasolineras.

Gafas de sol

Campaña Vuelta al cole.

Parques de ocio.

Condiciones Generales de Contratos y Cláusulas abusivas.

Día Internacional de la Capa de ozono.

Retrasos en avión y tren. Conoce tus derechos. Programación del Día del mayor.

DM de la Alimentación.

Revisiones de gas.

Tarificación especial de teléfonos / sms Premium.

Día Universal del Ahorro. Sobreendeudamiento (1ª parte).

Día Universal del Ahorro. Consumidores ante la crisis (2ª parte).

Día Universal del Ahorro. Hipotecas (3ª parte).

Día Universal del Ahorro. Comisiones bancarias (4ª parte).

Campaña de Navidad: juegos, juguetes y consumo responsable.

Campaña de Navidad: Consejos para un consumo responsable en las compras navideñas.

Canal Extremadura Radio:

Publicidad y Marketing.

Aparición en prensa puntualmente: Azuaga Información:

Artículo de la Campaña de Rebajas de Enero 2010.

Artículo sobre la Campaña “La cuesta de Enero: Cómo pasarla con menos dinero”.

Artículo sobre los Productos Milagro.

Artículo sobre los Servicios de pago.

Nota de prensa Campaña TDT.

Nota de prensa Campaña de Protección Solar.

Nota de prensa Viajes Combinados.

Publicación del artículo “Consumir no es destruir”.

Campaña informativa sobre Rebajas.

Colaboración en la revista informativa para las Ferias y Fiestas de Agosto de Azuaga.

Campaña Vuelta al cole.

Día Internacional de las personas mayores.

Llamadas y mensajes de tarificación especial.

El fantástico poder de una caja de cartón. Campaña de consumo responsable de juguetes en Navidad.

ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN

CMC TENTUDÍA

Charlas informativas sobre temas de consumo, semanalmente en Radio Monesterio FM:

(Los programas grabados y emitidos por Radio Azuaga FM, se comparten durante este mes con la otra emisora):

Cuesta de Enero.

Servicios de Pago.

Derechos y deberes de l@s consumidor@s.

Celebración DM Medio Ambiente.

Rebajas.

Campaña de vuelta al cole.

Día de la preservación de la capa de ozono.

Día de las Personas Mayores.

Día Universal del Ahorro. Sobreendeudamiento (1ª parte).

Día Universal del Ahorro. Consumidores ante la crisis (2ª parte).

Día Universal del Ahorro. Hipotecas (3ª parte).

Día Universal del Ahorro. Comisiones bancarias (4ª parte).

Charlas informativas sobre temas de consumo, en Onda Cero Fregenal:

Cuesta de Enero y Rebajas.

Derechos y deberes de l@s consumidor@s” y “presentación de servicio mediante cita previa.

Canal Extremadura Radio:

Publicidad y Marketing.

Web de la Mancomunidad de Tentudía:

www.mancomunidaddetentudia.com

Se trata de un noticiero de consumo que con carácter semanal se irá actualizando en la Web de la Mancomunidad.

Campaña de Rebajas y Cuesta de Enero.

Servicios de pago.

Conmemoración del Día de los derechos de la persona consumidora.

Derechos básicos de la persona consumidora, Viajar de manera Segura y TDT.

Ayudas del Plan Renove.

Campaña de Protección Solar, Viajes combinados, actos para la celebración del DM del Medio Ambiente.

Campaña de Rebajas de verano.

Día de la preservación de la capa de ozono.

Periódico HOY: “Anciana objeto de timpo por falso instalador”.

Publicación en Monesterio.

Información durante el mes de diciembre sobre el fantástico poder de una caja de cartón con motivo de la campaña de consumo responsable de juguetes en Navidad.

ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN

CMC VILLUERCAS-IBORES-JARA

Charlas informativas sobre temas de consumo en Canal Extremadura Radio:

Consumo Responsable.

Profesiones liberales.

Se facilitan notas de prensa de las actividades.

Actividades que se han desarrollado durante el año para su publicación en los diferentes medios de comunicación de la mancomunidad, tales como:

Web: HOY digital.

Web de la Mancomunidad Villuercas – Ibores - Jara: www.villuercas-ibores-jara.org

Facebook de la Mancomunidad.

Boletín de Información de la Mancomunidad

Publicación de entrevista realizada a las trabajadoras del CMC.

Web de la Mancomunidad Villuercas – Ibores - Jara:

Nota de prensa de la programación de actividades a realizar con motivo del *Día Internacional de la Mujer*.

Campaña de Protección Solar, Consumo responsable, DM Internet y Telecomunicaciones, DM de la Infancia y DM Medio Ambiente.

ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN

CMC VEGAS BAJAS

Charlas informativas sobre temas de consumo en Punto Radio Montijo:

Estudio de pautas de consumo energético en Extremadura.

DM Sin Tabaco.

DM Medio Ambiente.

Reparación de automóviles.

Vacaciones.

Protección Solar.

Protección Solar.

Vacaciones tranquilas.

Tintorerías.

IVA.

Ecoconsumo.

Campaña de vuelta al cole.

Telecomunicaciones.

Venta Ambulante.

Códigos de conducta de números 905 y sms
Premium.

Reclamaciones en Telecomunicaciones.

Sistema Arbitral de Consumo.

Reclamaciones de Seguros

Internet.

Hábitos de compra.

Portabilidad de las compañías telefónicas.

“Por Navidad... ¡compre bien! Aprenda a confuir
de forma responsable”.

Rebajas.

Gas.

ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

GERENCIA

Día Mundial de los Derechos de los Consumidores

Reuniones periódicas del Comité Ejecutivo del Consumo Bus

Elaboración de informes de registro de las actuaciones

Proyecto de Salud: La Publicidad al descubierto

Conmemoración del Día Mundial de los derechos de los consumidores

Campaña de fotoeducación en las escuelas

Conmemoración del DM de Internet y Telecomunicaciones

Conmemoración DM Sin Tabaco.

Conmemoración DM de la Infancia

Conmemoración DM del Medio Ambiente

Campaña sobre Vacaciones

Realización de encuestas para el estudio sobre Hábitos de compra y consumo de embutidos, paletas y jamón de cerdo

IV Foro por la Paz en Extremadura

Reuniones periódicas del Consejo de administración y Comité Ejecutivo, de seguimiento de la web y de los propios trabajadores del Consorcio.

Comunicación de cambios a la empresa Espiral de los cambios en la aplicación SigloFormación, tras la realización de un curso de formación.

Realización y publicación de nota de prensa

Revisión de talleres formativos para su publicación

Elaboración de planing semanal de las actuaciones de los CMC del Consorcio.

Agenda escolar en colaboración de una AMPA de Mérida

Programación 2011

ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

CMC LA VERA

Taller “Ahorro de agua”,

Taller Crea con tus manos,

Taller de Consumo Responsable,

Celebración del Día Mundial de los derechos de los consumidores, con la participación del taller “Ahorra con toda tu energía”

Charla informativa “Los derechos en las compras”

Campaña de Rebajas,

Campaña Cuesta de Enero,

Conmemoración DM de la Infancia.

Taller Consumo Responsable.

Conmemoración DM del Medio Ambiente.

Campaña de Protección Solar.

Taller de Alimentación Saludable.

Conmemoración DM Sin Tabaco.

Charla informativa Los derechos en las compras y garantías.

Campaña de Rebajas.

Conmemoración del DM de Internet y Telecomunicaciones.

Campaña de Protección Solar.

Taller de Consumo Responsable y Reciclado.

Campaña de Rebajas.

Difusión de la campaña Vuelta al cole.

Conmemoración del Día Internacional de la Juventud.

Conmemoración del Día Internacional de la preservación de la capa de ozono.

Reuniones de coordinación de trabajo.

Celebración del Día Internacional de las personas mayores.

Difusión de la campaña informativa: Vacaciones tranquilas.

Taller “Descubre la Publicidad”.

Taller de “Consumo Responsable y Reciclado”.

Taller de Alimentación y Desayunos Saludables.

Conmemoración del Día Universal del Ahorro (31 de octubre).

Conmemoración del Día Internacional del mayor (1 de octubre).

Conmemoración del Día Mundial de la Alimentación (16 de octubre).

Charla informativa “Compra con criterio y juguetes”.

Taller de adornos navideños.

Campaña informativa sobre las compras navideñas y el período de rebajas.

TOTAL APROXIMADO DE DESTINATARIOS: 3789

6.48

ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

CMC SIERRA
SUROESTE

“Taller de Consumo Responsable

Celebración del Día Mundial de los Derechos de los Consumidores

Celebración del Día de la Mujer el 8 de Marzo

Educación en Valores

Análisis comparativo de alimentos

Charla informativa presentación del Consorcio

Campaña de Protección Solar

Conmemoración DM Sin Tabaco

Programa de educación en valores

Conmemoración del DM del Medio Ambiente

Campaña de Protección Solar

Campamentos urbanos

Difusión de la campaña Vuelta al cole

Conmemoración del Día Internacional de la preservación de la capa de ozono

Conmemoración del Día Internacional del mayor (1 de octubre)

Conmemoración del Día Universal del Ahorro (31 de octubre)

Charla informativa sobre el Etiquetado CE

Conmemoración del Día Mundial de la Alimentación (16 de octubre)

Total aproximado de destinatarios: **4076**

ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

CMC VALLE
DEL ALAGÓN

Taller “Crea con tus manos”

Taller “Aprendiendo con los videojuegos”

Taller “Higiene buco dental”

Celebración del Día Mundial de los derechos de los consumidores

Charlas informativas

Charla informativa sobre “Alimentación y Hábitos saludables”

Campaña de Protección Solar

Conmemoración del DM de Internet y Telecomunicaciones

Taller de Higiene buco dental

Taller Ahorro de agua

Taller Obesidad infantil

Taller Prevención de alcohol y tabaco

Visita de un colegio al CMC Valle del Alagón

Conmemoración DM Sin Tabaco

Realización de encuestas para el estudio sobre Hábitos de compra y consumo de embutidos, paletas y jamón de cerdo

Charla de información al consumidor

Taller el proceso de la compra

Difusión de la campaña Vuelta al cole

Conmemoración del Día Internacional de la preservación de la capa de ozono y el día de las Telecomunicaciones

Conmemoración del Día Internacional de la Juventud

Colaboración con proyectos de la Casa de Oficios Valle del Alagón

Difusión de la Campaña de Protección Solar

Taller “Descubre la Publicidad”

Taller “Consumo Responsable”

Taller “La Compra”

Taller “El agua. Tu bien máspreciado”

Taller “Seguridad Infantil. Prevención de accidentes”

Taller “Higiene Bucodental”

Taller “Etiquetado de productos”

Taller “Telefonía móvil”

Charlas informativas en diversos municipios de la

Mancomunidad destinadas a la población general:

Seguridad en medicamentos

Trastornos Alimenticios

Ahorro en el hogar

Telefonía Móvil e Internet

Consejos para las compras Navideñas

Total aproximado de destinatarios: 3210

6.50

ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

CMC TAJO SALOR

Celebración del Día Mundial de los Derechos de los Consumidores

Charla informativa: "Lo que debes saber sobre las revisiones de gas"

Charla informativa: "Cómo y dónde reclamar"

Charlas informativas con empresarios

Charlas informativas de consumo con pensionistas

Conmemoración del DM de la Salud

Charla informativa sobre Garantías en bienes de consumo

Campaña de Protección Solar

Taller sobre Derechos en Consumo

Conmemoración del DM de Internet y Telecomunicaciones

Charla informativa sobre electricidad

Conmemoración DM Sin Tabaco

Charla informativa sobre Rebajas

Campaña Vacaciones tranquilas

Campaña Plan Renove en Extremadura

Realización de encuestas para el estudio sobre Hábitos de compra y consumo de embutidos, paletas y jamón de cerdo.

Conmemoración del DM del Medio Ambiente.

Campaña de Rebajas

Campaña de Protección Solar.

Difusión de la campaña informativa: Vacaciones tranquilas.

Difusión de la campaña Vuelta al cole.

Conmemoración del Día Internacional de la preservación de la capa de ozono

Distribución de bolsas reutilizables

Charla informativa sobre el Plan Renove de Electrodomésticos

Conmemoración del Día Internacional de la Juventud

Reuniones de coordinación de trabajo

Taller de Alimentación Saludable

Charla informativa sobre uso responsable de medicamentos

Difusión de información sobre las ayudas por los daños ocasionados por la tormenta de granizos.

Conmemoración del Día Internacional del mayor

Conmemoración del Día Mundial de la Alimentación

Charla informativa sobre la interpretación de la factura eléctrica

Conmemoración del Día Universal del Ahorro

Campaña informativa sobre los derechos de la compra por Internet.

Conmemoración del Día Mundial de la

Campaña informativa sobre las compras navideñas y el período de rebajas.

Difusión del concurso escolar "Consumópolis"

Desayunos saludables.

Total aproximado de destinatarios: 4296

ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

CMC LA
SERENA
VEGAS ALTAS

Taller Obesidad infantil

Taller "Ahorro energético en el hogar"

Campaña de Rebajas

Charla sobre facturaciones eléctricas

Celebración del Día Mundial de los Derechos de los Consumidores

Taller de alimentación

Taller el Agua

Charla informativa sobre Rebajas

Jornadas de difusión del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

Taller Ahorro energético en el hogar

Conmemoración del DM de Internet y Telecomunicaciones

Conmemoración DM Sin Tabaco

Taller Medio Ambiente

Campaña de Protección Solar

Charla informativa sobre Rebajas

Difusión de la campaña informativa: Vacaciones tranquilas

Difusión de la campaña Vuelta al cole

Estudio sobre el cerdo ibérico

Campaña de Protección Solar

Taller de Alimentación Saludable

Conmemoración del Día Universal del Ahorro

Charla informativa sobre el "Uso de teléfono móvil y personas mayores"

Charla informativa sobre la "Interpretación de Facturas eléctricas"

Charla informativa sobre El Sistema Arbitral de Consumo

Campaña de Navidad y Rebajas.

Taller de Alimentación Saludable

Total aproximado de destinatarios: **1246**

ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

CMC
CAMPIÑA
SUR

Rutas de atención en las zonas rurales mediante implantación de cita previa

Campaña de difusión del servicio de citas previas del CMC Campiña Sur

Taller crea con tus manos

Conmemoración del Día Mundial del Agua

Proyectos de EpS

Taller de Higiene bucodental

Conmemoración DM Sin Tabaco.

Campaña de Rebajas de Verano

Conmemoración DM del Medio Ambiente

Información AMPAS

Realización de encuestas para el estudio sobre Hábitos de compra y consumo de embutidos, paletas y jamón de cerdo

Rutas de atención en las zonas rurales mediante implantación de cita previa

Rutas de atención en las zonas rurales mediante cita previa

Difusión de la campaña Vuelta al cole

Difusión de las Campañas de sensibilización llevadas a cabo por el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor y el INCOEX.

Celebración del Día Internacional de las personas mayores

Reuniones de trabajo

VI Feria Joven de la Campiña Sur

Campaña de Consumo Responsable en Navidad

Conmemoración del Día Internacional del mayor

Elaboración del calendario promocional 2011 del Consorcio "Un lugar para la reflexión"

Total aproximado de destinatarios: **14871**

ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

CMC
TENTUDÍA

Rutas de atención en las zonas rurales mediante implantación de cita previa

Campaña de difusión del servicio de citas previas del CMC Tentudía

Taller de Publicidad

Taller "Higiene buco dental"

Taller de Consumo Responsable

Taller crea con tus manos

Taller de alimentación equilibrada y saludable

Rutas de atención en las zonas rurales mediante implantación de cita previa.

Conmemoración del DM de Internet y Telecomunicaciones

Taller de Higiene bucodental

Conmemoración DM del Medio Ambiente

Taller de Telefonía Móvil

Taller La compra

Taller de Consumo Responsable

Campaña de Protección Solar

Conmemoración DM Sin Tabaco

Campaña de Rebajas de Verano

Información AMPAS

Realización de encuestas para el estudio sobre Hábitos de compra y consumo de embutidos, paletas y jamón de cerdo

Rutas de atención en las zonas rurales mediante cita previa.

Difusión de la campaña Vuelta al cole.

Conmemoración del Día Internacional de la Juventud.

Difusión de las Campañas de sensibilización llevadas a cabo por el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor y el INCOEX

Celebración del Día Internacional de las personas mayores.

Reuniones de trabajo

Taller "Redes Sociales".

Taller "Descubre la publicidad".

Taller "Crea con tus manos".

Campaña de Consumo Responsable en Navidad.

Conmemoración del Día Internacional del mayor

Conmemoración del Día Mundial de la

Conmemoración del Día Mundial de la Infancia

Elaboración del calendario promocional 2011 del Consorcio "Un lugar para la reflexión"

Creación de Escuela de madres y padres.

Total aproximado de destinatarios: **7678**

ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

CMC
VILLUERCAS –
IBORES -
JARA

Charla-Taller “Alimentación saludable: etiquetado de productos alimenticios

Charla-Taller “Alimentación saludable”

Celebración del Día Mundial de los derechos de los consumidores

Foro Técnico de la Comarca de Villuercas-Ibores-Jara

Taller de reciclado

Taller “Crea con tus manos”

Taller de Consumo Responsable

Campaña de Protección Solar

Conmemoración del DM de la Infancia

Conmemoración del DM del Medio Ambiente

Charla informativa “Alimentación saludable y equilibrada en la Tercera edad”

Conmemoración del DM de la Salud

Charla informativa “Alimentación saludable y equilibrada. Riesgos dieta milagro”

III Feria de la mujer, desarrollo y medio ambiente

Charla informativa sobre viviendas de protección oficial

Conmemoración del DM de Internet y Telecomunicaciones

Conmemoración DM Sin Tabaco

Difusión de la Campaña “Viajar en vacaciones”

Realización de encuestas para el estudio sobre Hábitos de compra y consumo de embutidos, paletas y jamón de cerdo

Los Veranos de la Mancomunidad

Charla informativa del Sector Eléctrico.

Charla informativa sobre el Plan Renove de Electrodomésticos

Difusión de la campaña informativa: Viajar en vacaciones, viajes combinados y vacaciones tranquilas

Difusión de la campaña Vuelta al cole

Mercadillo ecológico “Come sano y cercano”

Conmemoración del Día Internacional de la preservación de la capa de ozono

Reuniones de coordinación de trabajo

Charla informativa del sector eléctrico y telefónico

Jornada: El parto y lactancia materna. Prevención de la obesidad infantil

Conmemoración del Día Mundial de la Alimentación.

Conmemoración del Día Universal del Ahorro

Jornadas de la mujer 2.0.

Campaña de Navidad y Rebajas

Taller “Prevención de Alcohol y Tabaco”

Desayunos saludables desde la igualdad y el consumo responsable.

Conmemoración del Día Mundial de la Infancia

Conmemoración del Día Internacional de la eliminación de la violencia contra las mujeres

Conmemoración del Día Internacional de las personas con discapacidad

Total aproximado de destinatarios: 5686

6.55

ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

CMC VEGAS BAJAS

Taller de ahorro energético en el hogar

Taller de Consumo Responsable

Taller de alimentación saludable

Taller de Prevención de accidentes domésticos

Taller de seguridad en Internet

Taller de Publicidad

Conmemoración DM de la Infancia

Campaña sobre Vacaciones

Campaña de Protección Solar

Conmemoración DM Sin Tabaco

Taller de publicidad

Taller Internet y Redes Sociales

Taller de Alimentación

Charla informativa de Consumo

Información AMPAS

IV Foro por la Paz en Extremadura

Realización de encuestas para el estudio sobre Hábitos de compra y consumo de embutidos, paletas y jamón de cerdo

Campaña de Rebajas

Difusión de la campaña informativa: Vacaciones tranquilas

Campaña de Protección Solar

Juego de la Oca Saludable

Difusión de la campaña Vuelta al cole

Conmemoración del Día Internacional de la preservación de la capa de ozono

Conmemoración del Día Mundial del Alzheimer

Taller "Seguridad en Internet"

Campaña de Consumo Responsable en Navidad

Conmemoración del Día Internacional del mayor

Taller de Alimentación Saludable.

Taller "Prevención de tabaco y alcohol"

Taller "ahorro energético en el hogar"

Taller "Descubre la publicidad"

Charla informativa sobre la interpretación de facturas

Colaboración en la Conmemoración del Día Mundial del Alzheimer

Charla informativa sobre el Día Mundial de la Capa de Ozono

Total aproximado de destinatarios: **6405**

ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

OTRAS ACTUACIONES

- **ELABORACIÓN Y DISEÑO DE PUBLICACIONES**

“Talleres de Educación del Consumidor II”

- **CONMEMORACION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDAS 15 DE MARZO**

- **UNIDAD MOVIL DE FORMACIÓN EN CONSUMO “CONSUMO BUS”**

Para más información, visitar la web: <http://consumobus.ddtel.info>.

- **CAMPAÑA DE FOTOEDUCACION EN LAS ESCUELAS**

- **FORMACION CONTINUA DE LOS TRABAJADORES**

Curso General de Consumo. INC. 23, 24 y 25 de Febrero. Mérida.

Consumerilandia. Jornadas de Consumo. AUSBANC. 22 de Marzo. Cáceres.

- **ESTUDIO SOBRE LA COMPRA Y CONSUMO DE PRODUCTOS DEL CERDO IBÉRICO EN EXTREMADURA**

- **CAMPAÑA INFORMATIVA “LA VUELTA AL COLE”**

- **CAMPAÑA DE VACACIONES TRANQUILAS**

- **CAMPAÑA DE MEDIO AMBIENTE “ENTERATE QUE CONSUMIR NO ES DESTRUIR”**

- **CAMPAÑA DE TELECOMUNICACIONES “COMO COMPRAR POR INTERNET”**

ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

OTRAS ACTUACIONES

- **Con el inicio del período de Rebajas de Verano, El Consorcio difunde una campaña a través de folletos y charlas informativas por los pueblos que conforman las mancomunidades adheridas y que se destinan para toda la población adulta en genera ofreciendo mecanismos de defensa para el consumidor durante este período.**

- **CAMPAÑA DE PROTECCIÓN DE LA INFANCIA**
- **PLAN RENOVE DE ELECTRODOMÉSTICOS**
- **CAMPAÑA DE REBAJAS**
- **DÍA INTERNACIONAL DE LA PRESERVACIÓN DE LA CAPA DE OZONO**
- **DIA MUNDIAL DE LA ALIMENTACIÓN**
- **DIA UNIVERSAL DEL AHORRO (31 de octubre).**
- **CAMPAÑA CORPORATIVA DEL INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA**
- **CAMPAÑA DE NAVIDAD Y REBAJAS**

7. DEFENSOR DEL USUARIO DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA

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.

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

OFICINA EN MÉRIDA (CITA PREVIA)
C/ ATARAZANAS, 8 1º PLANTA 06800

RECLAMACIONES

¿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.

RECLAMACIONES

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.

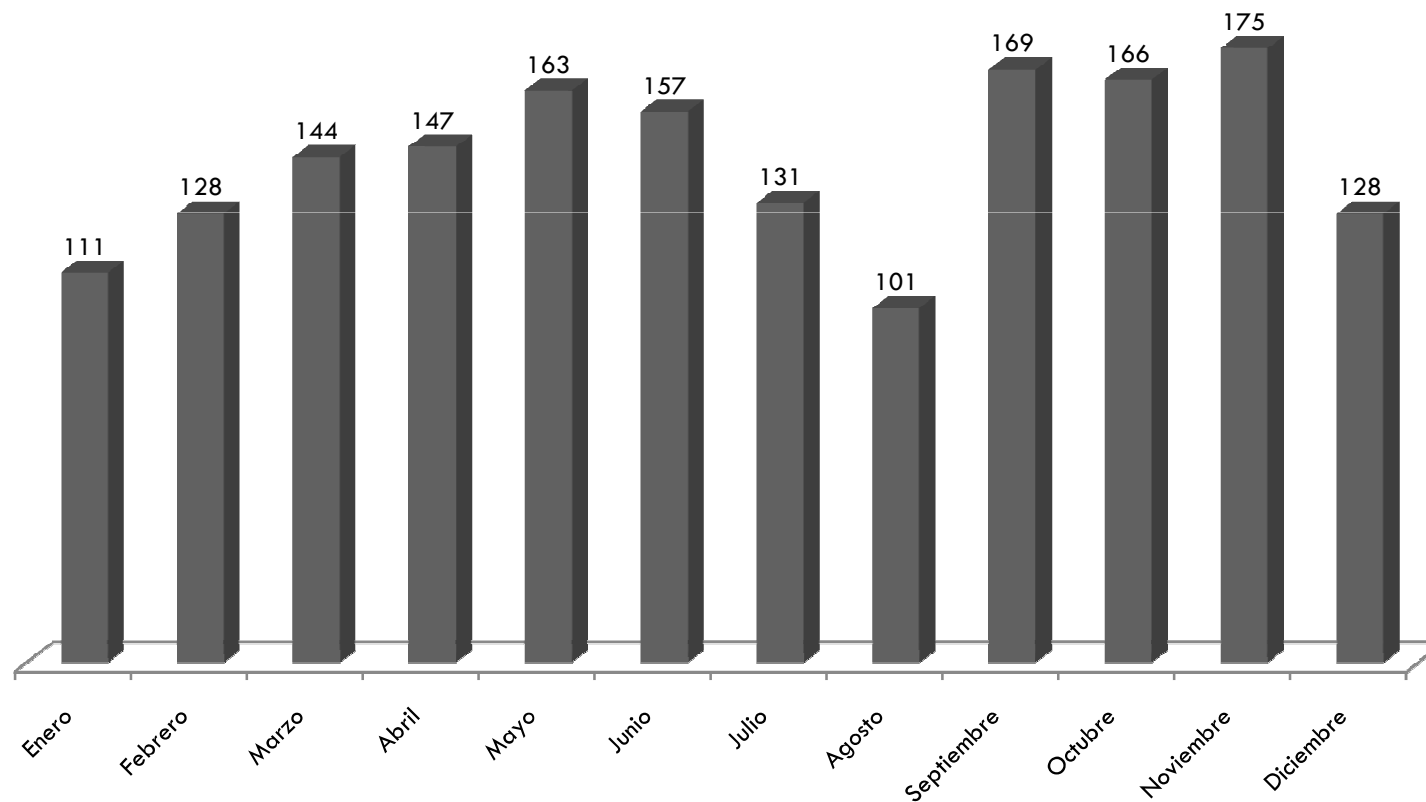
En el caso de que el plazo haya sido superado, podrá acogerse al derecho que reconoce la Ley dirigiéndose mediante escrito:

- 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.

ACTUACIÓN EN 2010

Expedientes incoados

- Durante el ejercicio 2010, se incoaron expedientes referidos a reclamaciones y sugerencias, presentando una distribución paralela a la actividad asistencial.

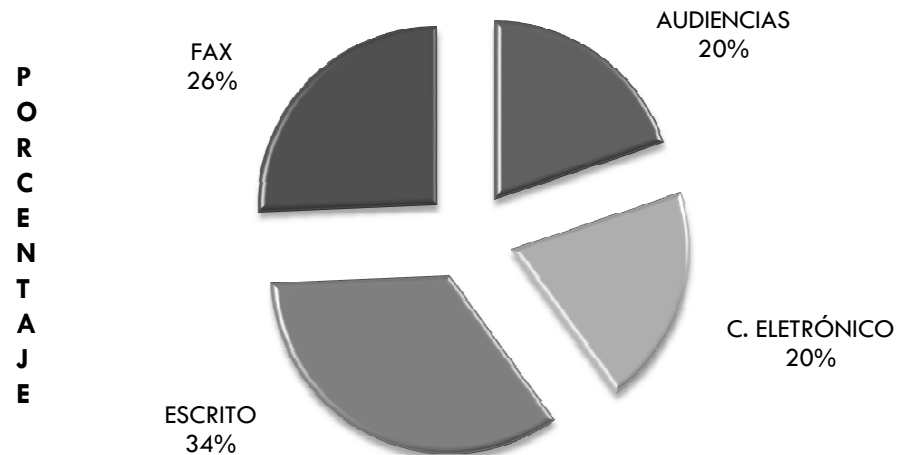


ACTUACIÓN EN 2010

Formas de presentación

- La forma más frecuente de presentación de las reclamaciones y sugerencias fue la escrita, a través de las unidades de registro de la Administración Autonómica o de Ayuntamientos u Organismos Oficiales y desde la Consejería de Presidencia. En ocasiones, como en los ejercicios anteriores, canalizadas por Oficinas Municipales de Consumidores. De los 550 Expedientes incoados en el año 2010, se presentaron por escrito 180 reclamaciones lo que representa un 34% del total.
- La segunda forma de presentación más utilizada fue la audiencia personal, con posterior incorporación a modelo normalizado por escrito, que ocasionó la apertura de 109 procedimientos (20%). Destacamos fórmula de presentación por sus bondades por la proximidad y por la facilidad de comunicación y comprensión de la dimensión de las peticiones que se formulan.
- Las vías de comunicación más rápidas y directas como son los correos electrónicos y el teléfono FAX, se están imponiendo cada vez más, alcanzando en su conjunto un 46%. El correo electrónico, es un medio que está siendo utilizado cada vez con más frecuencia por los usuarios, por su comodidad, rapidez e inmediatez y que supone además que la información queda impresa. En 111 ocasiones (un 20%) ha sido la forma de contacto inicial con esta Institución. La vía FAX fue la segunda vía más usada, en 141 ocasiones, que viene a suponer un 26%.

	AUDIENCIAS	C. ELECTRÓNICO	ESCRITO	FAX
TOTAL	109	111	189	141
%	20%	20%	34%	26%

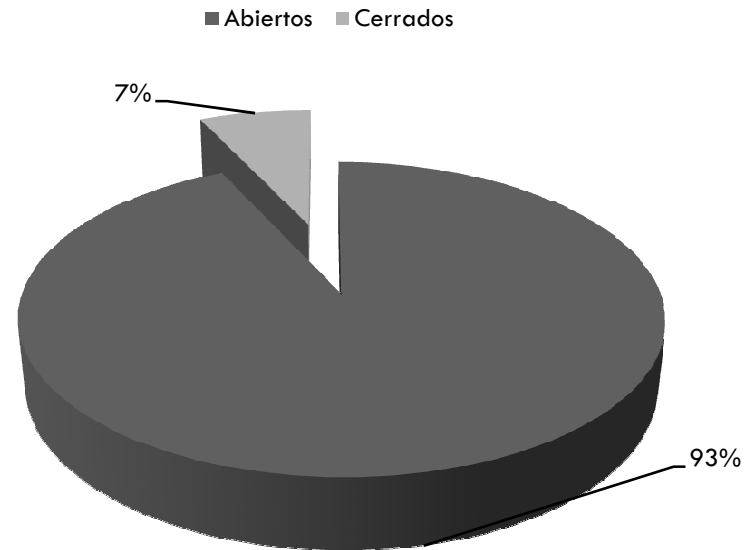


RECLAMACIONES

Estado del procedimiento

- El estado en que se encontraban los 550 expedientes incoados durante el año 2010, el día 31 de diciembre de este año, era de 512 finalizados y 38 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.

Estado de los expedientes



Solicitudes de aplicación de la ley de Tiempos de respuesta de Atención Sanitaria Especializada.

- La Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del sistema sanitario público de Extremadura, establece en su título II, artículo 4, que los plazos máximos de respuesta en tiempos, en el ámbito del Sistema Sanitario Público de Extremadura, serán atendidos dentro de los plazos que se expresan a continuación:
 - 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.

- Asimismo establece que los citados plazos se contarán en días naturales a partir de la inclusión del paciente en el Registro de Pacientes en Lista de Espera del Sistema Sanitario Público de Extremadura. En su artículo 5, establece unos sistemas de garantías, para que los usuarios que deseen hacer uso de este derecho puedan requerir de la Dirección General competente en materia de asistencia sanitaria del Servicio Extremeño de Salud, a través del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, la atención sanitaria.

- En su título III, contempla el Sistema de información sobre lista de espera y en su artículo 10 establece que el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura comparecerá, anualmente, ante la Comisión de Sanidad de la Asamblea de Extremadura para informar sobre la lista de espera en el ámbito de dicho Sistema.

- El día 27 de septiembre de 2005, se publica el Decreto 228/2005, por el que se regula el contenido, organización y funcionamiento del Registro de Pacientes en Lista de Espera del Sistema Sanitario Público de Extremadura y se crea el fichero de datos de carácter personal del citado registro. Tiene por objeto la regulación del contenido, organización y funcionamiento del Registro de Pacientes en Lista de Espera del Sistema Sanitario Público de Extremadura. En el mismo se desarrolla el contenido del Registro, la forma de Inscripción en el mismo. Asimismo, se desarrolla la forma de notificación al ciudadano, estableciendo que dispondrá de un justificante de su inclusión en el Registro, con el fin de acreditar su permanencia en la lista de espera. En la notificación se incluirá información suficiente sobre los procedimientos regulados en la Ley de tiempos de respuesta, incluyéndose la fecha límite para recibir cada acto médico prescrito, sea éste de consulta, prueba diagnóstico-terapéutica o intervención quirúrgica.

Solicitudes de aplicación de la ley de Tiempos de respuesta de Atención Sanitaria Especializada.

- Con posterioridad, se publica el Decreto 132/2006, de 11 de julio, por el que se reducen los tiempos de espera en determinadas especialidades en la atención sanitaria especializada.
- Este Decreto tiene por objeto establecer plazos máximos de respuesta de duración inferior a los regulados en la citada Ley. En la misma se establece plazos menores a los previstos para intervenciones quirúrgicas para los procesos especiales, como son los siguientes:
 - Aneurismas de indicación no urgente.
 - Patología arterial periférica isquémica aguda.
 - Fístulas arteria-venosas para diálisis.
 - Cirugía cardíaca valvular.
 - Cirugía coronaria.
 - Desprendimiento de retina.
 - Vitrectomía.
 - Cirugía de exéresis de procesos tumorales malignos.
- En su artículo 3, regula plazos menores para primeras Consultas Externas, para aquellos pacientes que requieran atención sanitaria especializada a través de primeras consultas externas programadas y no urgentes, con sospecha fundamentada en criterios clínicos de enfermedad oncológica, estableciendo un plazo máximo de 30 días naturales.
- Por último, en el artículo 4, regula plazos menores para determinadas pruebas diagnósticas/terapéuticas, para aquellos casos de sospecha fundamentada en criterios clínicos de enfermedad oncológica, serán atendidos dentro de un plazo máximo de 15 días naturales.

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.

Datos globales sobre solicitudes de Aplicación de la ley de Tiempos de Respuesta de Atención Sanitaria Especializada.

- En el ejercicio 2010, se han recibido en nuestra Institución, 1172 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 97 % respecto al ejercicio anterior. A fecha 31 de diciembre se encontraban 1084 cerradas, encontrándose 84 Expedientes abiertos, a la espera de contestación, un 7,5%.
- En 13 ocasiones, un 1% del total, la Oficina del Defensor de los Usuarios, comunicó al solicitante que la petición presentada claramente no entraba en los supuestos de la mencionada Ley, renunciando a continuar por esta vía y canalizándola como una reclamación. En esta situación se encontraron los Expedientes 141/10; 317/10; 532/10; 735/10; 770/10; 805/10; 915/10; 969/10; 993/10; 1045/10 y 1050/10; por estar insuficientemente informada, se rechazó el Expediente 69/10; u otras causas de desistimiento, como el Expediente 649/10, el solicitante, rehusó continuar dado que la fecha asignada para ser atendido se encontraba próxima y prefería no arriesgar.
- De las 1.084 solicitudes finalizadas, excluyendo las solicitudes rechazadas por nuestra Institución, quedaron 1.071. En 246 ocasiones, un 23%, fueron denegadas, en 792 casos, un 74%, aprobadas y, en 8 ocasiones, menos de un 1%, se resolvió durante la tramitación. El resto se realizaron recomendaciones de las que daremos cuenta en el correspondiente apartado de la memoria.
- 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 públicos o privados 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 792 peticiones aprobadas, el Servicio Extremeño de Salud, ha llegado a un acuerdo con el reclamante de recibir la atención en un Centro Público en 780 ocasiones y sólo en 12 en Centro Privado. Toda esta gestión añadida, se piensa que supuso que los plazos de contestación se dilataran.

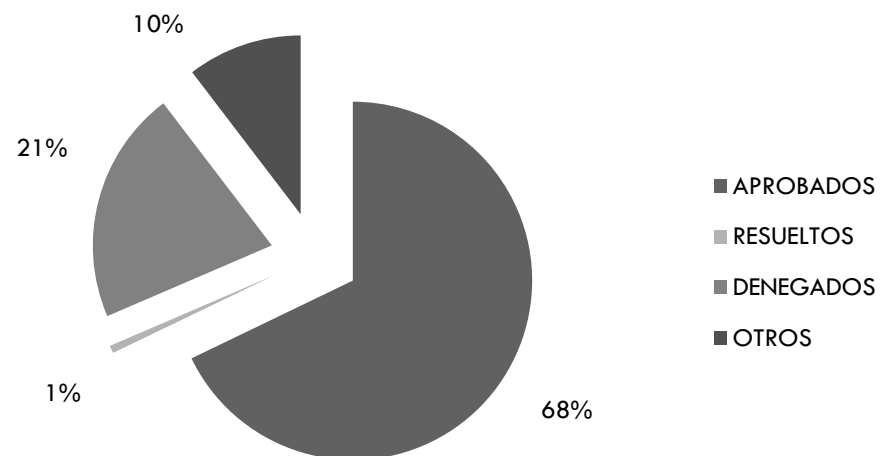
Datos globales sobre solicitudes de Aplicación de la ley de Tiempos De Respuesta De Atención Sanitaria Especializada.

- Las 246 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 15 casos.
 - Por incumplimiento de uno de los requisitos para su solicitud, principalmente el haberse solicitado antes de haberse cumplido el plazo en 225 casos.
 - Por otras cuestiones en 10 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, aceptables. A fecha 31 de diciembre de 2010, se encontraban 1084 Expediente cerrados y 88 en tramitación. Se trataban de los siguientes: 999/10; 1003/10; 1132/10; 1133/10; 1136/10; 1137/10; 1138/10; 1139/10; 1140/10; 1141/10; 1142/10; 1143/10; 1144/10; 1145/10; 1146/10; 1147/10; 1148/10; 1024/10; 1032/10; 1033/10; 1037/10; 1040/10; 1052/10; 1053/10; 1056/10; 1058/10; 1062/10; 1067/10; 1068/10; 1069/10; 1070/10; 1076/10; 1078/10; 1079/10; 1080/10; 1084/10; 1086/10; 1089/10; 1090/10; 1091/10; 1092/10; 1093/10; 1094/10; 1095/10; 1098/10; 1103/10; 1104/10; 1105/10; 1106/10; 1112/10; 1113/10; 1114/10; 1116/10; 1118/10; 1119/10; 1120/10; 1121/10; 1122/10; 1123/10; 1124/10; 1125/10; 1126/10; 1127/10; 1128/10; 1129/10; 1131/10; 1149/10; 1150/10; 1151/10; 1152/10; 1153/10; 1154/10; 1156/10; 1157/10; 1158/10; 1159/10; 1160/10; 1161/10; 1162/10; 1163/10; 1165/10; 1166/10; 1167/10; 1168/10; 1169/10; 1170/10; 1171/10 y 1172/10. Daremos cuenta de ellas en la memoria del 2.011.
- Debemos señalar que en 68 ocasiones hemos considerado conveniente realizar una resolución.

Datos globales sobre solicitudes de Aplicación de la ley de Tiempos de Respuesta de Atención Sanitaria Especializada.

	APROBADOS	RESUELTOS	DENEGADOS	OTROS
TOTAL	792	8	246	121
PORCENTAJE	67	1	21	10

SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES A 31 DE DICIEMBRE DE 2.010



Distribución de las solicitudes por Áreas de Salud.

- Sobre la procedencia de las Áreas de Salud, el Área de Cáceres es el Área donde más solicitudes se han realizado, seguida de Badajoz. Es lógico que las Áreas de mayor población y que tienen Hospitales de referencias, sean las que mayor número de peticiones reciben.

ÁREA DE PROCEDENCIA	Nº EXP. INCOADOS POR SOLICITUD LTR 2.009	Nº EXP. INCOADOS POR SOLICITUD LTR 2.010
BADAJOZ	150 (25%)	211 (18%)
CÁCERES	245 (41%)	424 (36%)
CORIA	0 (0%)	4 (0.3%)
DON BENITO	15 (2,5%)	37 (3%)
LLERENA ZAFRA	23 (4%)	25 (2%)
MÉRIDA	121 (20%)	338 (28%)
NAVALMORAL	3 (0,5%)	7 (0.6%)
PLASENCIA	37 (6%)	126 (10%)
TOTAL	594 (100%)	1.172

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 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.

Otras materias de legislación.

- Regulación fármacos gratuitos discapacitados enfermos pediátricos crónicos y familias numerosas
- 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 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 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).

ANEXO I

DIFUSIÓN DEL INCOEX

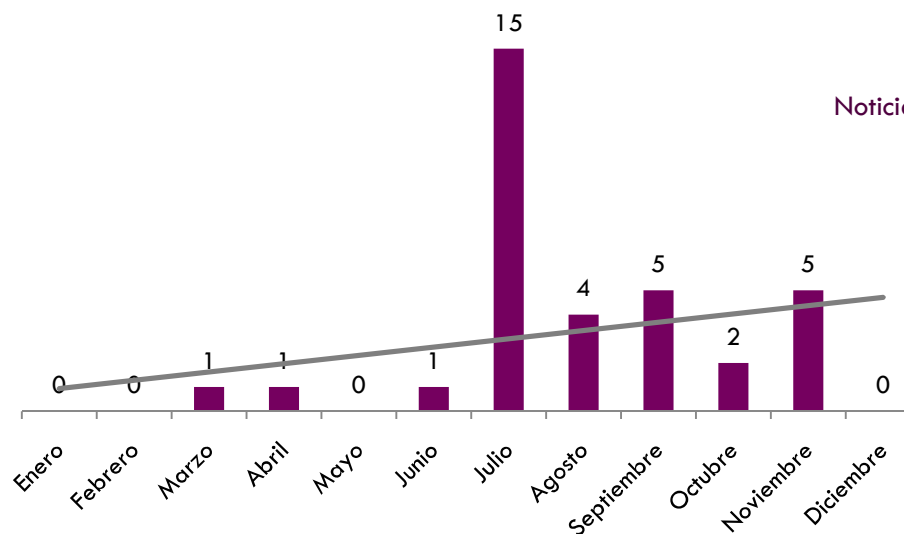


Instituto de Consumo
de Extremadura

MEMORIA 2010

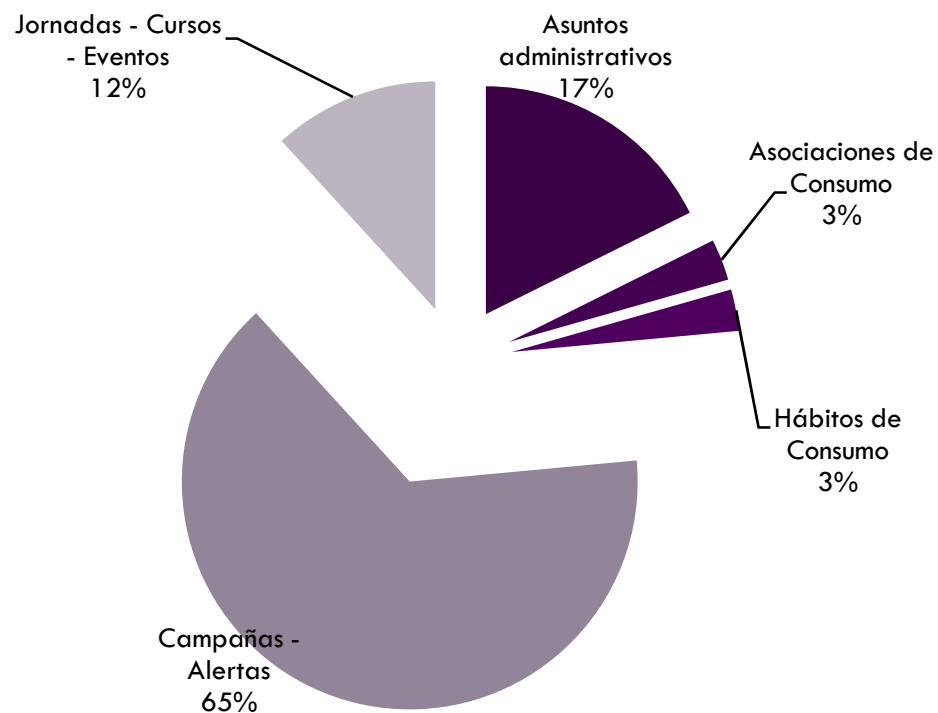
Aparición de INCOEX en la prensa en la red.

- 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.
- Se puede observar en el gráfico el número de las publicaciones en prensa que aparecen en la red.
- El mayor número de publicaciones de da en el mes de Julio.
- El segundo semestre, incluye el periodo estival, que es el tiempo en que se generó un menor número de noticias.
- Como punto positivo, hay que mencionar que la línea de tendencia que sigue la aparición del INCOEX en los medios de comunicación de prensa digital aumenta con el paso del tiempo, ya que en la segunda mitad del año se generó más del 90% del total de noticias.



Aparición de INCOEX en la prensa en la red.

- En el siguiente gráfico se refleja la tipología de las noticias encontradas, siendo el mayor número de ellas referidas a las Campañas y Alertas junto con las que se refieren a los Asuntos administrativos, seguidos de las Jornadas, Cursos y otros eventos llevados a cabo por el Instituto de Consumo.



Aparición de INCOEX en la prensa en la red.

A continuación se muestran los titulares de las noticias recogidas en 2010 sobre el Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX).

MARZO

- **La Junta asegura que los derechos de los consumidores extremeños están garantizados en el etiquetado de los productos alimenticios**

Extremadura al día - 29 Marzo 2010

<http://www.extremaduraaldia.com/asamblea/la-junta-asegura-que-los-derechos-de-los-consumidores-extremenos-estan-garantizados-en-el-etiquetado-de-los-productos-alimenticios/98944.html>

ABRIL

- **La telefonía es el servicio con más reclamaciones en la Junta Arbitral de Consumo**

Qué.es - 2 Abril 2010

<http://www.que.es/badajoz/201004021530-telefonía-servicio-reclamaciones-junta-arbitral.html>

JUNIO

- **El Instituto de Consumo extremeño realiza una campaña para controlar el etiquetado y los filtros de protectores solares**

Qué.es - 26 Junio 2010

<http://www.que.es/badajoz/201006261203-instituto-consumo-extremeno-realiza-campana.html>

JULIO

- **Consumo alerta a los extremeños por el auge de intentos de estafa por internet**

El Periódico Extremadura - 26 Julio 2010

<http://www.elperiodicoextremadura.com/noticias/noticia.asp?pkid=523644>

- **El primer mes de rebajas de verano en Extremadura transcurre sin incidencias de importancia, según el INCOEX**

20 minutos - 25 Julio 2010

<http://www.20minutos.es/noticia/774502/0/>

- **Ausencia de incidencias en las rebajas de verano en Extremadura, según Junta**

ABC.es - 25 Julio 2010

<http://www.abc.es/agencias/noticia.asp?noticia=465454>

- **La Junta de Extremadura pone en marcha diversas campañas informativas sobre hábitos saludables en materia de protección solar**

Región Digital - 23 Julio 2010

http://www.regiondigital.com/periodico/extremadura/junta_extremadura_pone_marcha_diversas_campanas_informativas_sobre_habitos-122788.html

□ **El "Consumobus" visita este miércoles la localidad de Aceuchal**

Región Digital - 20 Julio 2010

http://www.regiondigital.com/periodico/Tierra%20de%20Barros/el_consumo_bus_visita_este_miercoles_la_localidad_de_aceuchal-124048.html

□ **La Junta de Extremadura ofrece recomendaciones para asegurar unas vacaciones tranquilas**

Región Digital - 18 Julio 2010

http://www.regiondigital.com/periodico/Extremadura/junta_extremadura_ofrece_recomendaciones_para_asegurar_unas_vacaciones-123956.html

□ **Cómo evitar que las vacaciones se conviertan en la peor experiencia del año**

Extremadura al día - 17 Julio 2010

<http://www.extremaduraaldia.com/extremadura/como-evitar-que-las-vacaciones-se-conviertan-en-la-peor-experiencia-del-ano/105820.html>

□ **El INCOEX advierte del envío de correos fraudulentos sobre banca en internet**

ABC.es - 12 Julio 2010

<http://www.abc.es/agencias/noticia.asp?noticia=450618>

□ **La Junta de Extremadura alerta sobre correos bancarios fraudulentos en internet**

digitalextremadura.com - 12 Julio 2010

http://digitalextremadura.com/not/2452/la_junta_de_extremadura_alerta_sobre_correos_bancarios_fraudulentos_en_internet/

□ **El Instituto de Consumo de Extremadura alerta del envío masivo de correos fraudulentos sobre banca en Internet**

- 20 minutos - 12 Julio 2010

<http://www.20minutos.es/noticia/762788/0/>

□ **El INCOEX advierte del envío de correos fraudulentos sobre banca en internet**

ABC.es - 12 Julio 2010

<http://www.abc.es/agencias/noticia.asp?noticia=450929>

□ **El Gobierno extremeño desarrolla una nueva campaña de información sobre protección solar en escuelas y lugares de baño**

20 minutos - 11 Julio 2010

<http://www.20minutos.es/noticia/762319/0/>

□ **La Junta lleva su campaña sobre protección solar a las zonas de baño**

ABC.es - 11 Julio 2010

<http://www.abc.es/agencias/noticia.asp?noticia=449956>

□ **INCOEX aconseja usar seguro cancelación en viajes de agencias y mayoristas**

ABC.es - 10 Julio 2010

<http://www.abc.es/agencias/noticia.asp?noticia=449402>

AGOSTO

□ **El INCOEX advierte de los riesgos de pagar sin IVA**

Extremadura al día - 22 Agosto 2010

<http://www.extremaduraaldia.com/extremadura/el-INCOEX-advierde-de-los-riesgos-de-pagar-sin-iva/107522.html>

□ **La Junta pide "prudencia" en los gastos para afrontar la "vuelta al cole"**

ABC.es - 14 Agosto 2010

<http://www.abc.es/agencias/noticia.asp?noticia=485692>

□ **Ante la reserva de viajes, se aconseja utilizar el seguro de cancelación de viajes que ofrecen las agencias y mayoristas turísticos**

Región Digital - 11 Agosto 2010

http://www.extremaduraempresas.com/modulos/mod_periodico/pub/mostrar_noticia.php?id=123600&indicada=si&idsec_sin=1

□ **El INCOEX publica un decálogo de consejos para elegir la mejor autoescuela**

ABC.es - 7 Agosto 2010

<http://www.abc.es/agencias/noticia.asp?noticia=479574>

SEPTIEMBRE

□ **Cáceres acoge mañana curso del INCOEX destinado a profesionales del consumo**

ABC.es - 26 Septiembre 2010

<http://www.abc.es/agencias/noticia.asp?noticia=531115>

□ **Profesionales de consumo en las administraciones asisten en Cáceres a un curso sobre publicidad, ofertas y garantías**

Qué.es. 26 Septiembre 2010

<http://www.que.es/caceres/201009261232-profesionales-consumo-administraciones-asisten-caceres-epi.html>

□ **El Instituto de Consumo de Extremadura y el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor desarrollan la Campaña Informativa "La Vuelta al Cole"**

Región Digital - 9 Septiembre 2010

http://www.regiondigital.com/periodico/juventud/instituto_consumo_extremadura_consorcio_extremeno_informacion_consumidor-126308.html

□ **La Junta de Extremadura aconseja el consumo responsable ante el inicio del curso escolar**

20 minutos - 9 Septiembre 2010

<http://www.20minutos.es/noticia/809466/0/>

□ **Por un consumo responsable ante el comienzo del curso escolar**

Extremadura al día - 9 Septiembre 2010

<http://www.extremaduraaldia.com/extremadura/por-un-consumo-responsable-ante-el-comienzo-del-curso-escolar/108528.html>

OCTUBRE

- **La directora general del Instituto de Consumo ha visitado el Centro Mancomunado de Consumo de Medellín**

Región Digital - 22 Octubre 2010

http://www.regiondigital.com/periodico/vegas_altas/directora_general_del_instituto_consumo_visitado_centro_mancomunado_consumo-128744.html

- **Directora del INCOEX inicia su visita a los centros mancomunados de Consumo**

ABC.es - 8 Octubre 2010

<http://www.abc.es/agencias/noticia.asp?noticia=546802>

NOVIEMBRE

- **La directora del INCOEX conoce el trabajo de los Centros Mancomunados de Consumo de La Vera y el Alagón**

20 minutos - 11 Noviembre 2010

<http://www.20minutos.es/noticia/870215/0/>

- **La Directora del INCOEX visita el centro mancomunado de Campiña Sur**

Región Digital - 7 Noviembre 2010

http://www.regiondigital.com/periodico/Badajoz%20Provincia/la_directora_del_INCOEX_visita_el_centro_mancomunado_de_campina_sur-129613.html

- **La Directora del INCOEX visita el Centro Mancomunado de Consumo de Campiña Sur**

Extremadura al día - 5 Noviembre 2010

<http://www.extremaduraaldia.com/provincia-badajoz/la-directora-del-INCOEX-visitael-centro-mancomunado-de-consumo-de-campina-sur/112325.html>

- **Los Centros Mancomunados de Consumo preparan diversas actividades con motivo de las jornadas del Ahorro y de la Infancia**

20 minutos - 3 Noviembre 2010

<http://www.20minutos.es/noticia/861980/0/>

- **La directora de INCOEX comprobará este miércoles las actuaciones de consumo de la Mancomunidad Sierra Suroeste**

20 minutos - 2 Noviembre 2010

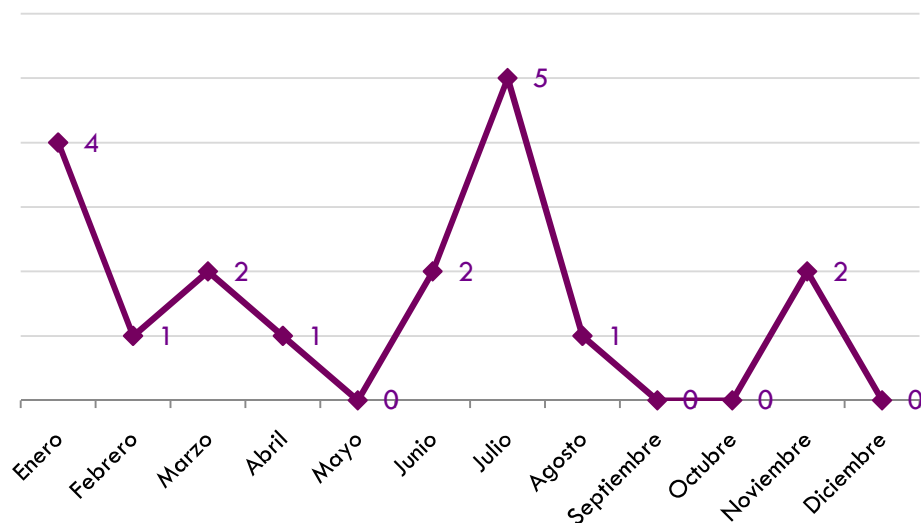
<http://www.20minutos.es/noticia/860574/0/>

Noticias publicadas en la web de INCOEX.

En la web del Instituto de Consumo de Extremadura se han publicado un total de 19 noticias durante el periodo de 2010.

En el siguiente gráfico se observa cuál es su distribución a lo largo del periodo indicado.

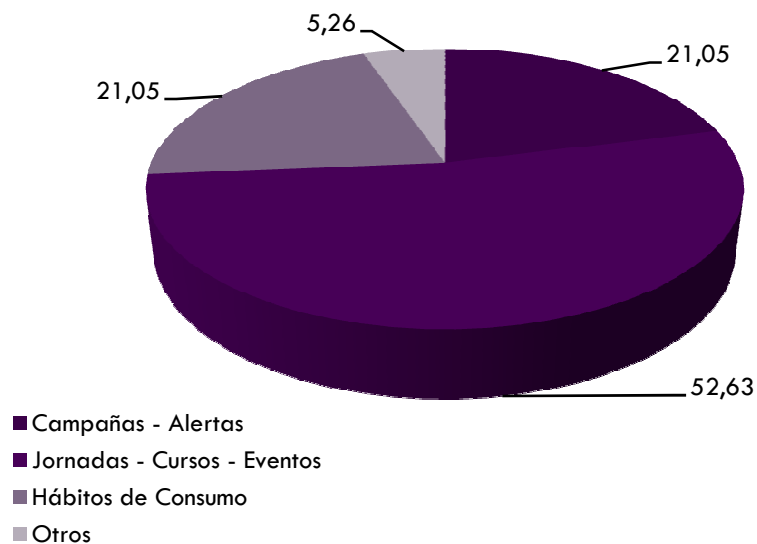
Se puede destacar que los meses en los que más se publica son enero y julio, con temas muy diferenciados en el caso de enero (campañas, concursos...) y temas más relacionados en el caso de julio (alertas y consejos).



Noticias publicadas en la web de INCOEX.

En la web del Instituto de Consumo de Extremadura se han publicado un total de 19 noticias durante el periodo de 2009.

En el siguiente gráfico podemos observar cual es su distribución según el tema al que hacen referencia.



Se puede observar que los temas sobre los que más se publica son:

Jornadas – Cursos – Eventos (52,63 %). Tales como el curso de Consumo, Consumopolis o el Día Mundial de Consumidor

Campañas – Alertas (21,05%). Campañas y alertas referidas a las Rebajas y campañas y alertas referentes al periodo de verano.

Hábitos de Consumo (21,05 %). Estudios sobre el comportamiento del consumidor en el ámbito de la telefonía o la protección de sus derechos.

Noticias publicadas en la web de INCOEX.

□ **lunes, 29 de noviembre de 2010**

Ampliado el plazo de inscripción para el concurso escolar CONSUMÓPOLIS 6

□ **miércoles, 3 de noviembre de 2010**

Ya ha comenzado el plazo de inscripción para participar en el concurso escolar CONSUMÓPOLIS 6

□ **lunes, 9 de agosto de 2010**

El Instituto de Consumo de Extremadura en el último trimestre del año, llevará acabo el tercer y último curso presencial destinado a los profesionales de consumo de las Administraciones Públicas

□ **lunes, 26 de julio de 2010**

Ausencia de incidencias en el primer mes de rebajas de verano gracias a la concienciación de comerciantes y consumidores

□ **jueves, 22 de julio de 2010**

La Junta de Extremadura ofrece recomendaciones para asegurar unas vacaciones tranquilas

□ **viernes, 9 de julio de 2010**

La Junta de Extremadura continua con la Campaña de Información sobre Protección Solar

□ **viernes, 9 de julio de 2010**

Entrega de los Premios Consumópolis5

□ **jueves, 1 de julio de 2010**

Celebrada en el INC la 122ª reunión del grupo de trabajo de Control de Mercado que preside Extremadura el 29/06/2010

□ **viernes, 25 de junio de 2010**

El Consejo Extremeño De Consumidores Traza Las Líneas De Actuación En La Protección Y Defensa De Los Ciudadanos

□ **miércoles, 2 de junio de 2010**

Premios Consumópolis 5

□ **viernes, 23 de abril de 2010**

Día Mundial de la Tierra

□ **martes, 23 de marzo de 2010**

La telefonía el servicio con más reclamaciones en 2009

□ **miércoles, 17 de marzo de 2010**

Navalmoral de la Mata ha acogido los actos del Día Mundial de la Defensa de los Derechos del Consumidor

□ **lunes, 15 de marzo de 2010**

Navalmoral de la Mata acoge los actos del Día Mundial de la Defensa de los Derechos del Consumidor

□ **martes, 23 de febrero de 2010**

Informe sobre uso y consumo de tecnologías de la información y comunicación en Extremadura

Noticias publicadas en la web de INCOEX.

- **viernes, 29 de enero de 2010**

Curso General de Consumo

- **miércoles, 20 de enero de 2010**

Consumópolis 5: Plazo para la participación en la segunda actividad del concurso. (1 de marzo de 2010)

- **viernes, 15 de enero de 2010**

TEO Y BEA - Un día en casa

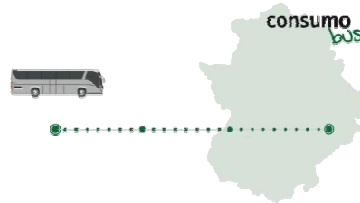
- **jueves, 7 de enero de 2010**

Consejos para comprar en Rebajas: Conozca sus derechos y planifique sus compras

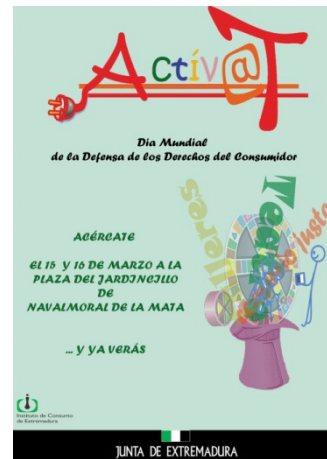
ANEXO II
FOTOGRAFÍAS DE ACTOS
REALIZADOS



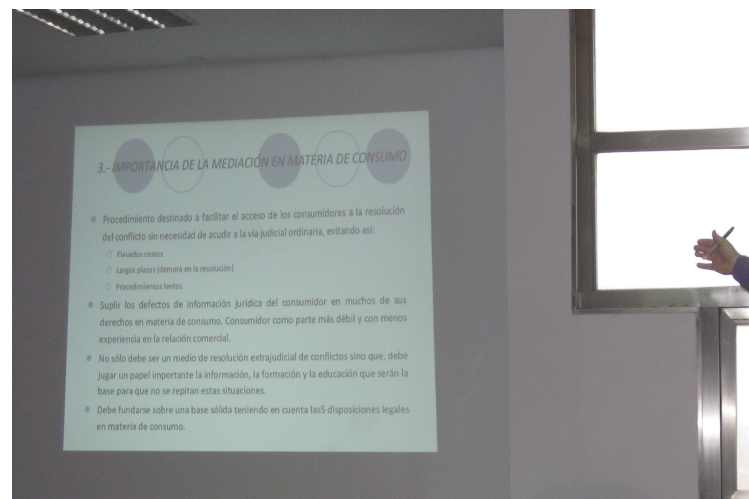
CONSUMOBUS



Día del Consumidor 2010



Curso General de Consumo

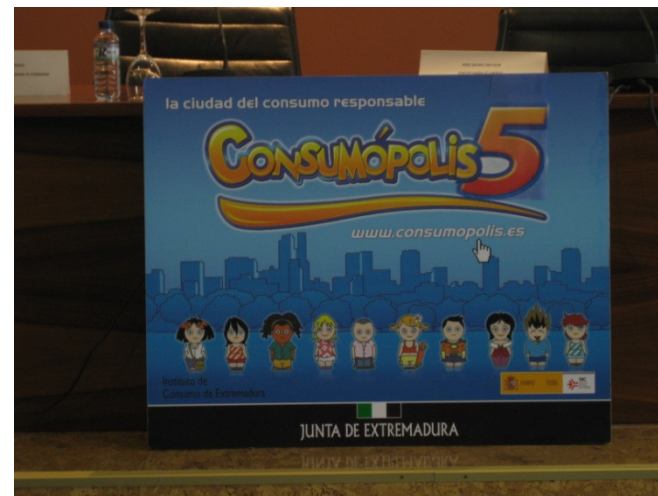


Concurso escolar “Consumópolis 5”

¿Y tú de qué vas? A mí me va el consumo responsable



CONSUMÓPOLIS 5



ANEXO III

EL INCOEX EN LA RED



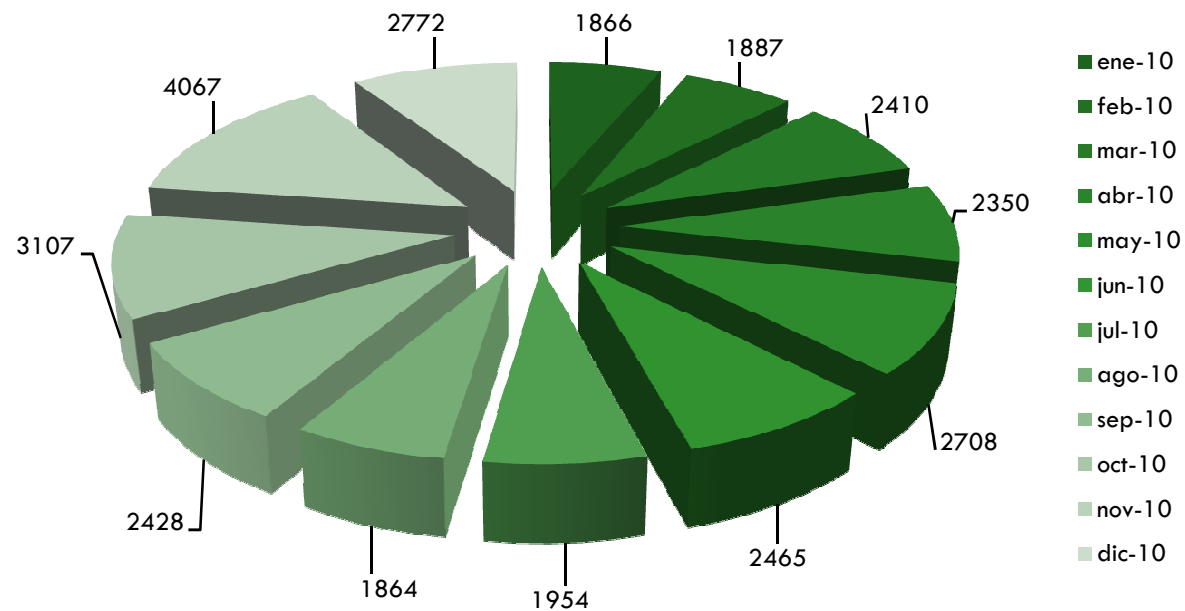
Instituto de Consumo
de Extremadura

MEMORIA 2010

Número de visitas a la web del INCOEX

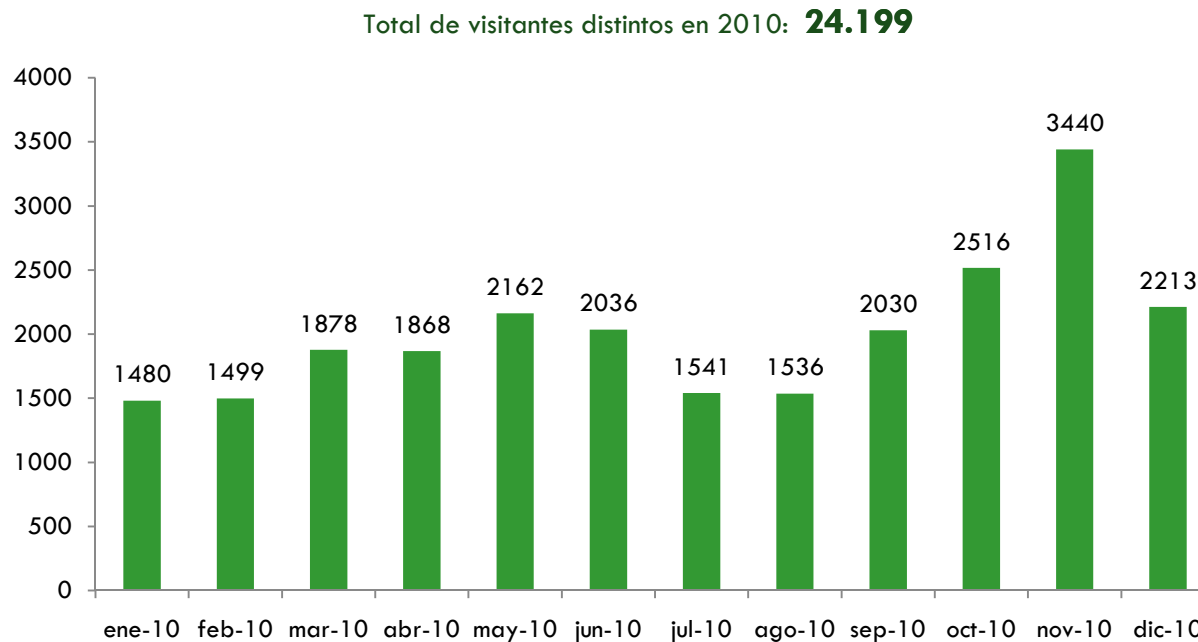
- Una página web es un documento electrónico adaptado para la World Wide Web que generalmente forma parte de un sitio web.
- Así mismo, la tendencia orienta a que las páginas web no sean solo atractivas para los internautas, sino también optimizadas para buscadores a través del código fuente. Forzar esta doble función puede, sin embargo, crear conflictos respecto de la calidad del contenido.

- La finalidad de la Página Web es difundir las actividades propias de la web entre el público, por ello lo más importante es llegar a un gran número de personas. Esto se puede medir a través de las visitas que recibe el sitio web
- En el caso de la web del INCOEX podemos observar que el número de visitas se ha ido incrementando a lo largo de los meses de 2010.



Número de visitantes a la web del INCOEX

- Una página web es en esencia una tarjeta de presentación digital, ya sea para empresas, organizaciones, personas...
- Por eso además de las visitas recibidas es importante el número de visitantes distintos que tiene una página web.
- En el caso del INCOEX se puede apreciar que el número de visitantes distintos ha aumentado a lo largo del año 2010.



Búsquedas por frases clave (Top 10)

14050 frases clave diferentes	Búsquedas	Porcentaje
incoex	1063	4.5 %
instituto de consumo de extremadura	1004	4.3 %
instituto consumo extremadura	271	1.1 %
concepto de consumo	209	0.9 %
omic badajoz	203	0.8 %
incoex.org	197	0.8 %
consumo extremadura	161	0.6 %
instituto de consumo extremadura	155	0.6 %
consumo bus	134	0.5 %
funciones del director general	119	0.5 %
Otras cadenas de búsqueda	19663	84.8 %

Sitios web desde los que los visitantes acceden a la web del INCOEX a través de internet.

Conectado al sitio desde...

Origen de la conexión	Páginas	Porcentaje
Entrada directa o desde Favoritos	28756	49.6 %
Enlaces desde grupos de noticias		
Enlaces desde algún buscador de Internet		
- Google	24047	25080
- Unknown search engines	956	956
- Google (Images)	770	1111
- Yahoo!	231	232
- Ask	50	50
- Windows Live	50	74
- Yandex	15	15
- AltaVista	12	12
- MyWebSearch	8	8
- Excite	7	7
-Otros	3	3
Enlaces desde páginas externas (otros sitios web, excepto buscadores)		
- http://www.juntaex.es/consejerias/cultura-turismo/dg-turismo/rec...	581	581
- http://www.juntaex.es/presidencia/index-ides-idweb.html	260	260
- http://www.bing.com/search	132	132
- http://www.juntaex.es/presidencia/vicepresidencia-primera-portav...	129	129
- http://www.juntaex.es/presidencia/vicepresidencia-primera-portav...	75	75
- http://www.regiondigital.com/media/files/44105region.swf	62	62
- http://ads.grupozeta.es/RealMedia/ads/Creatives/OasDefault/EXT_I...	42	42
- http://www.juntaex.es/presidencia/vicepresidencia-primera-portav...	35	35
- http://sede.juntaex.es/web/portal/tramites-detalle-empresas-cons...	34	34
- http://www.industriaextremadura.com/kamino/index.php	34	34
- Otros	1582	4659
Origen desconocido	2	0 %

RESUMEN

www.incoex.org en 2010

Periodo mostrado	Año 2010
---------------------	----------

Primera visita	01 Ene 2010 - 04:54
Última visita	31 Dic 2010 - 00:52

Visitantes distintos	Número de visitas	Páginas
24199 Valor exacto no disponible en la vista anual	29878 (1.23 visitas/visitante)	82205 (2.75 Páginas/Visita)

www.facebook.com/incoex

El Instituto de Consumo de Extremadura se une a las redes sociales

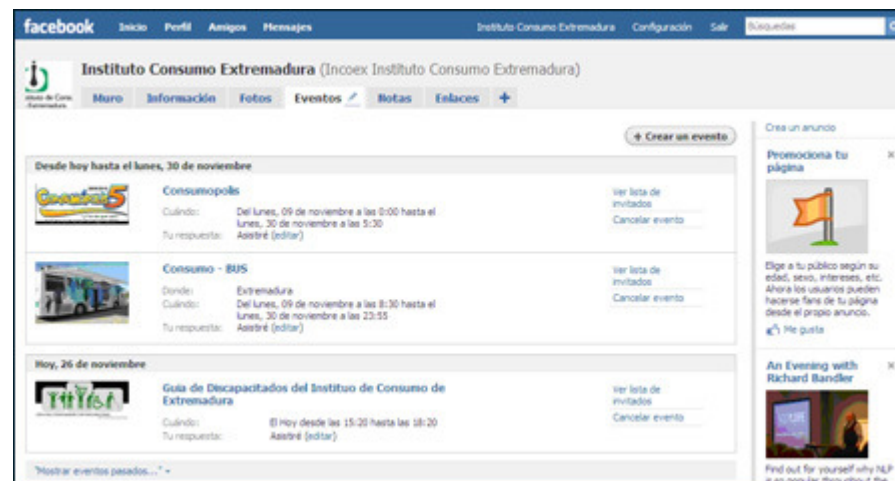
- En las redes sociales también el Consumo es responsabilidad de todos

Desde el Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX), dependiente de la Junta de Extremadura, seguimos trabajando para los ciudadanos.
- El Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX) se ha unido a la red social Facebook con el fin de abrir sus puertas al mayor número de ciudadanos posibles y poder acercar sus servicios de una forma más interactiva y eficaz.



Noticias publicadas en la web de INCOEX.

- El perfil del Instituto como usuario de Facebook incluye todos los aspectos de esta aplicación, como por ejemplo el Muro, que permite a los internautas registrados escribir mensajes para que el Instituto los reciba, el apartado de Fotos y Videos donde el INCOEX sube las fotos de eventos que se celebren y de cualquier otra información que considere interesante para los consumidores, en el apartado de Grupos se reúnen usuarios con intereses comunes y se pueden añadir fotos, vídeos, mensajes... todo ello enfocado a la educación en la defensa de los derechos de los consumidores, de forma que esta red sirva como oficina virtual para ofrecer información y consejo a todo usuario que lo desee.
- La fortaleza de esta red social radica en los 300 millones de usuarios que la componen y en que casi cualquier persona con conocimientos informáticos básicos puede tener acceso a todo este mundo de comunidades virtuales, es por ello que el Instituto de Consumo de Extremadura ha decidido agregarse a esta nueva forma de comunicación que facilitará su labor de formación y servicio a los ciudadanos.



ANEXO IV LEGISLACIÓN



LEGISLACIÓN

Normativa General

- Constitución Española
- Estatuto de Autonomía de Extremadura

Traspaso de Funciones y Servicios

- Real Decreto 2912/1979, de 21 de diciembre
- Transferencia de competencias de la Administración del estado en materia de actividades molestas, insalubres, nocivas y peligrosas, urbanismo, agricultura, ferias interiores, turismo, transporte, Administración local, cultura y sanidad.

Estructura Orgánica y Asignación de Funciones

- Decreto 18/2007, de 30 de junio por el que se dispone el nombramiento de D^ª. M^ª. Dolores Palleró Espadero como Vicepresidenta Primera y Portavoz de la Junta de Extremadura y se le asignan funciones.
- Decreto 213/2008, de 24 de octubre por el que se establece la estructura orgánica de la Presidencia de la Junta de Extremadura.
- Decreto 214/2008, de 24 de octubre por el que se aprueban los Estatutos del Instituto de Consumo de Extremadura.
- Decreto 219/2008, de 24 de octubre por el que se dispone el nombramiento como Director General del Instituto de Consumo de Extremadura de D. Pedro García Ramos.
- Resolución de 28 de octubre de 2008 por la que se delegan determinadas competencias en el Director general del Instituto.

Normas en Materia de Consumo

- A – Comunitaria
- Tratado de Lisboa
- Directiva 93/13/CEE, del Consejo, de 5 de abril de 1993 sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores.
- Directiva 2005/29/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n^º 2006/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo (Directiva sobre las prácticas comerciales desleales).
- Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006 relativa a los servicios en el mercado interior.
- Directiva 2008/48/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008 relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE del Consejo.
- Directiva 2008/52/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- Directiva 2009/22/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009 relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores.

LEGISLACIÓN

- Directiva 2009/48/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2009 sobre seguridad de los juguetes.
- Libro verde sobre revisión del acervo en materia de consumo
- Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a los pagos transfronterizos en la Comunidad.
- Propuesta de Directiva del parlamento Europeo y del Consejo sobre derechos de los consumidores.

- B – Estatal

- Ley 7/1995, de 23 de marzo, Crédito al Consumo.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, Condiciones Generales de la Contratación.
- Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.
- Ley 35/2003, de 4 noviembre, Instituciones de Inversión Colectiva
- Ley 60/2003, de 23 diciembre. Arbitraje.
- Ley 22/2007, de 11 julio. Comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

- Real Decreto 825/1990, de 22 junio. Derecho de representación, consulta y participación de los consumidores y usuarios a través de sus Asociaciones.
- Real Decreto 880/1990, de 29 junio. Aprueba las normas de seguridad de los juguetes.
- Real Decreto 3423/2000, de 15 diciembre. Regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios.
- Real Decreto 1801/2003, de 26 diciembre. Seguridad general de los productos.
- Real Decreto 424/2005, de 15 abril. Aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.
- Real Decreto 894/2005, de 22 julio. Regula el Consejo de Consumidores y Usuarios.
- Real Decreto 640/2006, de 26 mayo. Regula determinadas condiciones de aplicación de las disposiciones comunitarias en materia de higiene, de la producción y comercialización de los productos alimenticios.
- Real Decreto 1417/2006, de 1 diciembre. Establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad.
- Real Decreto 1634/2006, de 29 diciembre. Establece la tarifa eléctrica a partir de 1 de enero de 2007.
- Real Decreto 47/2007, de 19 enero. Aprueba el procedimiento básico para la certificación de eficiencia energética de edificios de nueva construcción.

LEGISLACIÓN

- Real Decreto 231/2008, de 15 febrero. Regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- Real Decreto 1801/2008, de 3 noviembre. Establece normas relativas a las cantidades nominales para productos envasados y al control de su contenido efectivo.
- C – Autonómica
- Ley 6/2001, de 24 de mayo. Estatuto de los Consumidores de Extremadura.
- Ley 3/2002, de 9 de mayo. Comercio de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 2/2003, de 13 de marzo. Convivencia y Ocio de Extremadura.
- Ley 2/2005, de 24 de junio. Creación del Jurado de Defensa de la Competencia de Extremadura.
- Ley 7/2006, de 9 de noviembre. Extiende el régimen de la licencia comercial específica a la implantación de establecimientos comerciales de descuento duro.
- Ley 1/2008. Creación de Entidades Públicas de Extremadura.
- Decreto 44/1995, de 18 de abril. Aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de Extremadura.
- Decreto 79/2002, de 11 de junio. Regula la composición y funcionamiento del Consejo extremeño de consumidores.
- Decreto 4/2003, de 14 de enero. Regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.
- Decreto 44/2008, de 28 de marzo. Establece las bases reguladoras de las subvenciones a otorgar por la Vicepresidencia Primera y Portavocía de la Junta de Extremadura en materia de consumo.
- Orden 14 de julio 2008. Registro de escuelas municipales permanentes de consumo.