

# Memoria de Actividades

Instituto de Consumo de Extremadura

2019

## Índice

<b>Presupuestos de INCOEX.....</b>	<b>1</b>
<b>Control de Mercado .....</b>	<b>4</b>
<b>Laboratorio de Control de Calidad de Consumo.....</b>	<b>19</b>
<b>Junta Arbitral de Consumo.....</b>	<b>22</b>
<b>Normativa.....</b>	<b>24</b>
<b>Sección de Información, Formación y Educación.....</b>	<b>26</b>
<b>Consortio Extremeño de Información al Consumidor.....</b>	<b>38</b>
<b>Comunicación y RRSS.....</b>	<b>43</b>

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

Proyectos como:

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

CAPITULOS	PTO. INICIAL	MODIFICACIONES	PTO. DEFINITIVO
CAP. I: Gastos de personal	1.918.793,00 €	-52.035,41 €	1.866.757,59 €
CAP. II: Gastos corrientes en bienes y servicios	323.005,00 €	243.352,73 €	566.357,73 €
CAP. IV: Transferencias corrientes	1.931.268,00 €	-158.150,00 €	1.773.118,00 €
CAP. VI: Inversiones Reales	590.332,00 €	-492.400,00 €	97.932,00 €
CAP. VII: Transferencias de Capital	- €	50.050,00 €	50.050,00 €
<b>TOTAL PRESUPUESTO INCOEX</b>	<b>4.763.398,00 €</b>	<b>-409.182,68 €</b>	<b>4.354.215,32 €</b>

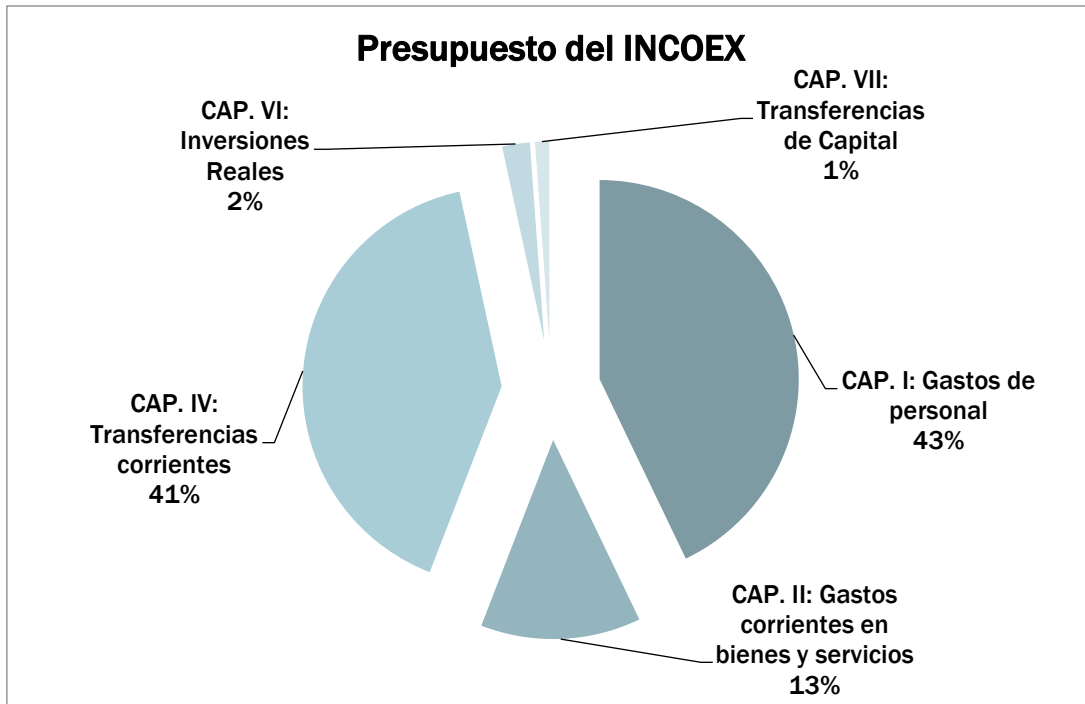
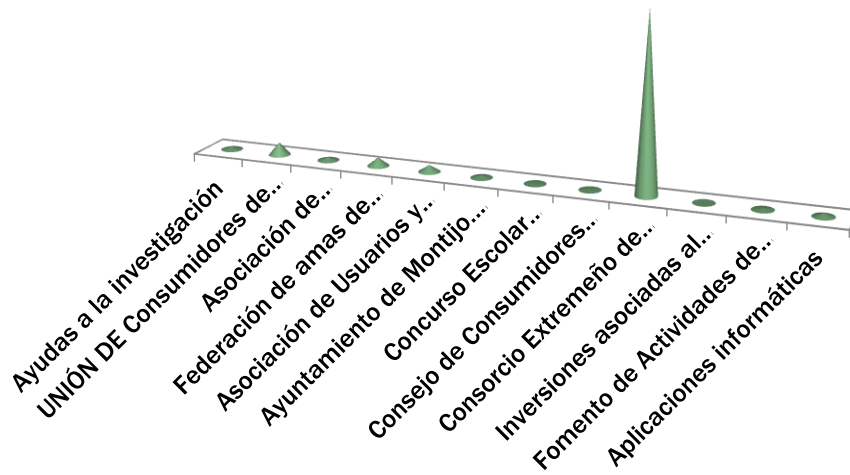


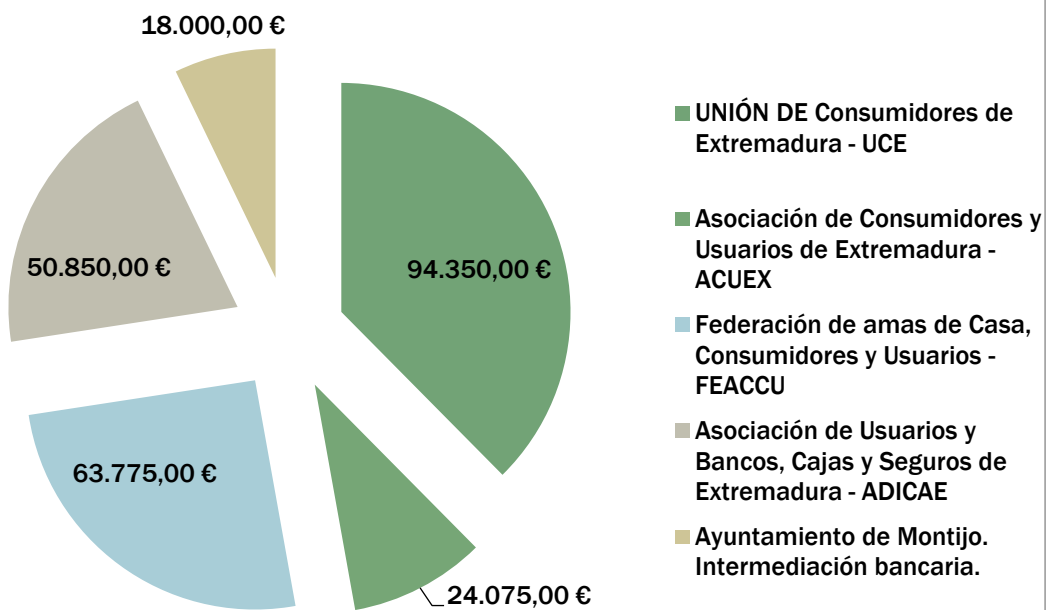
Fig. 1- Distribución del presupuesto por capítulos.

PROYECTOS		IMPORTE
Ayudas a la investigación		20.255,06 €
Apoyo a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Extremadura	UNIÓN DE Consumidores de Extremadura - UCE	94.350,00 €
	Asociación de Consumidores y Usuarios de Extremadura - ACUEX	24.075,00 €
	Federación de amas de Casa, Consumidores y Usuarios - FEACCU	63.775,00 €
	Asociación de Usuarios y Bancos, Cajas y Seguros de Extremadura - ADICAE	50.850,00 €
	Ayuntamiento de Montijo. Intermediación bancaria.	18.000,00 €
Concurso Escolar CONSUMOPOLIS		4.332,00 €
Consejo de Consumidores de Extremadura		5.000,00 €
Consortio Extremeño de Información al Consumidor		1.332.908,00 €
Inversiones asociadas al funcionamiento operativo de los servicios		52.792,04, €
Fomento de Actividades de la Junta Arbitral de Consumo		11.180,06 €
Aplicaciones informáticas		23.790,16 €
<b>TOTAL</b>		<b>1.701.307,32 €</b>

### Proyectos - Distribución del presupuesto



### Apoyo a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Extremadura



## Introducción

La defensa de las personas consumidoras y usuarias es un principio rector de la política social y económica en nuestro país. La Constitución española ordena en su artículo 51 a los poderes públicos garantizar la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, salud y sus legítimos intereses económicos.

Asimismo, entre las competencias exclusivas atribuidas por la Ley Orgánica 1/2011, de 28 de enero, de Reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de Extremadura, se recoge en el artículo 9.18 las referidas a «Consumo. Regulación de las medidas de prevención, protección y defensa de los personas consumidoras y personas usuarias, de sus derechos y de los órganos y procedimientos de mediación. Lucha contra el fraude». Teniendo en cuenta este marco legislativo, la actividad inspectora en el Instituto de Consumo de Extremadura (en adelante INCOEX) se configura como una herramienta fundamental para dar debido cumplimiento al mandato normativo impuesto.

El título II de la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura regula la inspección y control de bienes y servicios, observando los principios de legalidad, objetividad, proporcionalidad, coordinación y eficacia. Entre las novedades introducidas por esta Ley, su artículo 56, establece la obligación por parte de la Administración autonómica de la elaboración del Plan anual de vigilancia del mercado, en el cual se incluirán actuaciones de control e inspección sobre los bienes y servicios que hayan sido puestos a disposición de la persona consumidora, sin perjuicio de otras medidas que pudieran resultar oportunas. También la existencia de otras actividades de control como los estudios y la prospección de mercado, a fin de retroalimentar este plan anual.

## Control de Mercado

De acuerdo con el artículo 55 de la Ley 6/2019, las actuaciones de vigilancia del mercado podrán recaer sobre todos los bienes y servicios ofertados o puestos a disposición de las personas consumidoras, así como también sobre los elementos, condiciones e instalaciones utilizados para su producción, distribución y comercialización.

Dentro de las distintas áreas de actuación de INCOEX, la actividad inspectora se incardina en el área de Control de mercado. De conformidad con lo dispuesto en los Estatutos del Instituto de Consumo de Extremadura, aprobados por el Decreto 214/2008, de 24 de octubre Control de mercado, al área de control de mercado se le atribuyen las siguientes funciones:

— Vigilar para que los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios incorporen los niveles legalmente exigibles de seguridad

y de información y establecer campañas de prevención dirigidas especialmente a evitar el fraude, la publicidad engañosa y la utilización de cláusulas abusivas.

- El diseño y elaboración de instrucciones y protocolos en materia de inspección y control de bienes y servicios.

- Promover y llevar a cabo los estudios que permitan una adecuada prognosis de la problemática del consumo, así como llevar a cabo ensayos comparativos, análisis de laboratorio y en general, todos los procedimientos técnicos que se precisen para el mejor conocimiento de los bienes y servicios que se oferten al consumidor y usuario.

- La planificación, diseño y coordinación de las campañas de control de mercado, la red de alerta y el resto de las actuaciones inspectoras de los bienes y servicios.

- La gestión del sistema de intercambio rápido de información sobre peligros derivados de los productos de uso o consumo.

- Proponer la adopción de medidas cautelares en el ámbito de la seguridad general de los bienes de consumo cuando afecte a toda la Comunidad Autónoma.

- La propuesta a la Dirección General del Instituto para la declaración de un producto como inseguro así como la propuesta de medidas administrativas de reacción para garantizar la seguridad general de los productos.

- El control, la investigación, el informe y el asesoramiento sobre la adecuación de los bienes y servicios del mercado a la normativa que le sea de aplicación.

- El informe y evaluación del resultado y el rendimiento de las actuaciones inspectoras de bienes y servicios.

- La dirección y coordinación del equipo de inspección de bienes y servicios.

- El soporte a otras administraciones en materia de inspección de bienes y servicios.

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

## **1. INSPECCIÓN.**

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

INCOEX con competencias en materia de defensa del consumidor desarrolla actuaciones de inspección y control de calidad sobre los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, para comprobar que se adecúan a la legalidad en cuanto a sus características técnicas, higiénico-sanitarias, de seguridad y comerciales, y que se ajustan razonablemente a las expectativas que pueden motivar su adquisición, derivadas de la descripción realizada en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.

Para su realización, las unidades de INCOEX actúan coordinadamente, aunando sus recursos de inspección y control.

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

1. Que los productos y servicios puestos a disposición de los consumidores sean seguros y su uso no presente riesgos para la salud.

2. Que los productos y servicios incorporen el etiquetado y la información objetiva y suficiente sobre sus características esenciales, y que toda esa información figure en lengua castellana.

3. Que se ofrezca información al consumidor del precio total de los bienes o servicios con carácter previo a su adquisición o contratación.

4. Que los comerciantes y empresarios implicados en las relaciones de consumo incrementen el nivel de cumplimiento y respeto de la normativa legal aplicable.

5. Que la oferta, información y publicidad de bienes y servicios sea veraz, objetiva y cierta y que no incorpore o silencie datos que puedan inducir a error al consumidor o limitar sus derechos.

6. Que se entregue a los consumidores una factura o recibo de los pagos efectuados donde conste, como mínimo, la identidad personal o social y fiscal del proveedor, la cantidad abonada, el concepto por el que se satisface y la fecha.

7. Que todo bien de naturaleza duradera esté garantizado de acuerdo con la normativa legal.

8. Que en las condiciones generales de contratación no se incluyan cláusulas abusivas.

9. Que se respete el derecho a presentar reclamaciones por parte de los consumidores mediante hojas oficiales y además estén debidamente anunciadas.

10. Y, en general, que se respeten los derechos que tengan reconocidos los consumidores conforme a lo dispuesto en la normativa legal vigente.

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

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

2. Campañas de inspección programadas.

3. Tomas de muestras de productos.

4. Control Sistemático.

5. Inspecciones no programadas que tienen su origen en denuncias y reclamaciones.

6. Otras que puedan sobrevenir en el curso del año.

a. *Campañas y actuaciones programadas.*

Las campañas se distinguen en los siguientes tipos que afectan a los 3 sectores en los que consumo puede ejercer sus competencias, alimentos, productos industriales y servicios:

1.- **NACIONALES:** en colaboración con el Ministerio y/o el resto de CCAA, incluidas aquellas realizadas en el marco acciones de la UE en las que participe España:

- Campañas generales sobre determinados sectores o productos, con la finalidad de verificar requisitos mínimos o aspectos generales (etiquetado obligatorio, publicidad,...).



- Campañas específicas sobre un sector o producto concreto y con unos parámetros de control muy definidos.

- Campañas de toma de muestras, que tienen como objetivo primordial comprobar en determinados productos, entre otros aspectos, su composición, calidad, información, requisitos de seguridad,...

- Control Sistemático del Mercado: se toma un número de muestras de productos que permita un estudio del mercado sobre su cumplimiento de la normativa vigente, con el fin de desarrollar acciones futuras sobre los problemas detectados.

- Campañas europeas: impulsadas por la UE y las que INCOEX participa junto con el Ministerio y otras CCAA sobre un determinado sector/producto, con unos parámetros de control muy definidos.

## **2.- AUTONÓMICAS:**

- Campañas regionales sobre determinados aspectos que afectan a distintos sectores/productos y que se desarrollan durante todo el año, entre otras:

- control de establecimientos.
- marcado de precios.
- ofertas publicitarias y promociones.
- comprobación de alertas.
- seguridad de los juguetes.
- calidad diferenciada de los productos.

- Campañas estacionales, vinculadas a determinados productos/sectores y a los periodos de mayor venta, entre otras:

- disfraces, en fiestas de carnavales o Halloween.
- ropa de baño infantil, en verano.
- rebajas de textil, en invierno y verano.
- material escolar, finales de verano.
- etiquetado, presentación y publicidad sobre productos.

- Actuaciones específicas sobre determinados sectores/productos, principalmente, como consecuencia de denuncias presentadas por los consumidores, órdenes de servicio o la participación de INCOEX en actuaciones coordinadas con otros organismos.

## Resumen Total de Actuaciones por Sectores.

SECTORES	NO INFRACCIÓN	INFRACCIÓN	TOTAL ACTUACIONES
Actividades recreativas	9	48	57
Grandes Superficies	255	77	332
Hostelería	10	56	66
Informática	5	6	11
Joyería, Relojería	6	2	8
Muebles	37	31	68
Otro comercio por menor	310	87	397
Otros	241	83	324
Seguros	2	0	2
Servicios bancarios	2	3	5
Agencias de viaje	0	3	3
Telefonía	40	14	54
Textil, Calzado	190	37	227
Tintorerías	5	9	14
Transportes	27	15	42
Venta domiciliaria	11	3	14
Venta, repar. Automóviles	124	39	163
Vivienda, inmobiliaria	0	3	3
Alimentación	160	74	234
Bazares	548	85	633
Comercio Electrónico	10	17	27
Constr.reparc.viviendas	72	34	106
Electrodomésticos, SAT	96	33	129
Energía	1	4	5
Enseñanza	30	4	34
<b>TOTAL</b>	<b>2191</b>	<b>767</b>	<b>2958</b>

## Resumen Total de Actuaciones por Campañas.

<b>RESULTADOS CAMPAÑAS 2019</b>	<b>PENDIENTES (de análisis, imposibilidad ejecución...)</b>	<b>NO INFRACCIÓN</b>	<b>INFRACCIÓN</b>	<b>TOTAL</b>
<b>2019.COMERCIO ELECTRONICO ALIMENTOS.CAMPAÑA GENERAL ALIMENTOS</b>	1	13	31	45
<b>2019.ACEITE DE OLIVA.CAMPAÑA ESPECIFICA DE ALIMENTOS.ACEITE DE OLIVA VIRGEN Y VIRGEN EXTRA</b>	21		27	48
<b>2019.VINOS.CAMPAÑA ESPECIFICA DE VINOS: ETIQUETADO, CARACTERISTICAS Y COMPOSICION</b>	8	17	7	32
<b>2019.QUESOS.DETERMINACION DE ESPECIES Y VERIFICACION DEL CONTENIDO DE SAL</b>	3	17	12	32
<b>2019.PLANTAS PARA INFUSION.CAMPAÑA ESPECIFICA DE ALIMENTOS.ETIQUETADO Y ESPECIES</b>	10	13	9	32
<b>2019.CEREALAES DESAYUNO.CAMPAÑA ESPECIFICA DE ALIMENTOS. CEREALES DESAYUNO ENRIQUECIDOS</b>	8	21		29
<b>2019.JUGUETES CON IMANAES. CAMPAÑA ESPECIFICA P. INDUSTRIALES</b>	14	20	1	35
<b>2019.PEQUEÑOS ELECTRODOMESTICOS LOW COST. CAMPAÑA ESPECIFICA P. INDUSTRIALAES</b>	5	13	17	35
<b>2019.EPIS.CAMPAÑA ESPECIFCA DE P.INDUSTRIALAES.EQUIPOS PROTECCION INDIVIDUAL</b>	17	7	13	37
<b>2019.FILM TRANSPARENTE.CAMPAÑA ESPECIFICA P.INDUSTRIALES. FILM TRANSPARENTE USO DOMESTICO</b>		16	12	28
<b>2019.MATERIAL ELECTRICO.CAMPAÑA ESPECIFICA DE P. INUSTRIALES:PROLONGADORES Y BASES MULTIPLES</b>	7	19	7	33
<b>2019. MUEBLES.CAMPAÑA ESPECIFICA DE P.INDUSTRIALES. MUEBLES: ETIQUETADO Y GARANTIA</b>	2	9	17	28
<b>2019.APARCAMIENTOS Y/O GARAJES VEHICULOS.CAMPAÑA ESPECIFICA DE SERVICIOS</b>		13	8	21

<b>2019.INSTALACIONES DEPORTIVAS. CAMPAÑA ESPECIFICA DE SERVICIOS:GIMNASIOS Y SPA</b>		<b>13</b>	<b>9</b>	<b>22</b>
<b>2019.CLAUSULAS ABUSIVAS.CAMPAÑA ESPECIFICA DE SERVICIOS. CLAUSULAS ABUSIVAS EN CONTRATOS CON CONSUM.</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>17</b>
<b>2019.DERECHOS CONSUMIDOR CURSOS IDIOMAS.CAMPAÑA ESPECIFICA DE SERVICIOS</b>	<b>24</b>	<b>1</b>		<b>25</b>
<b>2019.CONTROL SISTEMATICO ALIMENTOS</b>	<b>43</b>		<b>7</b>	<b>50</b>
<b>2019.CONTROL SISTEMATICO P.INDUSTRIALES</b>	<b>29</b>		<b>20</b>	<b>49</b>
<b>2019.TOMA MUESTRAS DE CONSERVAS DE ESPARRAGOS BLANCOS ENTEROS, CATEGORIA EXTRA</b>	<b>15</b>			<b>15</b>
<b>2019.TOMA DE MUESTRAS DE POTIOS, GALLETAS Y HARINAS</b>	<b>21</b>			<b>21</b>
<b>2019.TOMA DE MUESTRAS DE ACEITE DE OLIVA VIRGEN O VIRGEN EXTRA</b>	<b>9</b>			<b>9</b>
<b>2019.DISFRACES. CAMPAÑA REGIONAL DE DISFRACES</b>	<b>5</b>	<b>59</b>	<b>11</b>	<b>75</b>
<b>2019.SEGURIDAD JUGUETES.CAMPAÑA REGIONAL DE SEGURIDAD DE JUGUETES</b>	<b>7</b>	<b>151</b>	<b>3</b>	<b>161</b>
<b>2019.CUERDAS Y CORDONES BAÑO.CAMPAÑA REGIONAL SEGURIDAD PRODUCTOS.</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>19</b>
<b>2019.CALIDAD DIFERENCIADA. CAMPAÑA REGIONAL DE CALIDAD DIFERENCIADA</b>		<b>5</b>	<b>5</b>	<b>10</b>
<b>2019.GENERAL ESTABLECIMIENTOS. I-2. CAMPAÑA PERIODICA GENERAL DE ESTABLECIMIENTOS</b>		<b>52</b>	<b>6</b>	<b>58</b>
<b>2019.MARCADO DE PRECIOS. I-3. CAMPAÑA PERIODICA COMPROBACION MERCADO PRECIOS</b>	<b>1</b>	<b>42</b>	<b>2</b>	<b>45</b>
<b>2019.OFERTAS PUBLICITARIAS. I-4.CAMPAÑA PERIODICA OFERTAS PUBLICITARIAS Y PROMOCIONES</b>		<b>14</b>	<b>28</b>	<b>42</b>
<b>2019. ETIQUETADO. I-5. CAMPAÑA PERIODICA DE ETIQUETADO, PRESENTACION Y PUBLICIDAD</b>		<b>40</b>	<b>4</b>	<b>44</b>
<b>2019.REBAJAS INVIERNO. I- 6. CAMPAÑA PERIODICA REBAJAS INVIERNO</b>	<b>2</b>	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>39</b>

<b>2019.REBAJAS DE VERANO. I-6.CAMPAÑA PERIODICA DE REBAJAS DE VERANO</b>	<b>1</b>	<b>38</b>	<b>5</b>	<b>44</b>
<b>2019.COMPROBACION ALERTAS. I-7. CAMPAÑA PERIODICA DE COMPROBACION DE ALERTAS</b>	<b>29</b>		<b>5</b>	<b>34</b>
<b>2019.VENTAS POR INTERNET.CAMPAÑA PERIODICA DE VENTAS POR INTERNET</b>		<b>6</b>	<b>13</b>	<b>19</b>
<b>2019.MATERIAL ESCOLAR.CAMPAÑA PERIODICA DE MATERIAL ESCOLAR</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>21</b>
<b>2019.ACTUACION EN CENTROS DE ESTETICA</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>27</b>
<b>2019.ACTUACION EN TALLERES (SERVICIOS D EREPARACION DE VEHICULOS)</b>		<b>11</b>	<b>1</b>	<b>12</b>
<b>2019.ACTUACION EN SAT (SERVICIOS DE REPARACION DE APARATOS DE USO DOMESTICO)</b>		<b>3</b>	<b>10</b>	<b>13</b>
<b>2019.ACTUACION EN COMERCIO MINORISTA</b>		<b>29</b>	<b>11</b>	<b>40</b>
<b>2019.ACTUACION EN COMERCIO ELECTRONICO</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>2019.ACTUACION EN BEBIDAS ESPIRITUOSAS</b>		<b>15</b>	<b>1</b>	<b>16</b>
<b>TOTAL</b>	<b>299</b>	<b>737</b>	<b>330</b>	<b>1366</b>

*b. Red de Alerta.*

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

En este marco de actuación y ante situaciones de riesgo para la salud y seguridad de las personas consumidoras INCOEX, en virtud d las competencias que le confieren los artículos 10 del citado Real Decreto 1801/2003, 15 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y

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

#### Resumen de la ALERTAS NOTIFICADAS por INCOEX.

IDENTIFICACIÓN RED ALERTAS MINISTERIO	NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA GRAVEDAD
NC-108/2019	CORTAPELO, marca TAURUS, modelo TITANIUM	Pequeños electrodomésticos	NO GRAVE
NC-51/2019	PROLONGADOR DE TRES TOMAS CON INTERRUPTOR, marca JS, ref. BA 1621 1.5 M	Material eléctrico	NO GRAVE
408/2019	GAFAS DE BUCEO, marca TOINSA, ref. 39-3505	Equipo de protección individual	GRAVE
407/2019	GAFAS Y TUBO DE BUCEO, marca TOINSA, ref. 39- 0023	Equipo de protección individual	GRAVE
404/2019	GAFAS DE BUCEO, marca YONDEE TM GF, ref. 9740073	Equipo de protección individual	GRAVE
275/2019	PROLONGADOR DE 6 TOMAS, marca EUROBRIC 2000, ref. 77733	Material eléctrico	GRAVE
272/2019	PROLONGADOR DE BASE MÚLTIPLE X 3 CON INTERRUPTOR, marca GARZA, ref. 420027, lote P045180507	Material eléctrico	GRAVE
267/2019	IMANES DE NEVERA CON FORMA DE BOCADILLO, marca BEATIFUL WIND MILL	Artículos decorativos varios	GRAVE
232/2019	SILLA PLEGABLE, sin marca, ref. 100B	Mobiliario	GRAVE
212/2019	CADENA TEXTIL PARA CHUPETE CON CABEZA DE GATO, marca COTTON CLOUD, ref. 19518364 (61541B del importador)	Artículos de puericultura	GRAVE
210/2019	CHUPETE Y CADENA PARA CHUPETE OSITO, marca ARIBABY	Artículos de puericultura	GRAVE
209/2019	CADENA PARA CHUPETE CON BROCHE OVALADO, marca SUAVINEX, ref. 3800871. L0000101329	Artículos de puericultura	GRAVE
147/2019	CADENA PARA CHUPETE, marca TIGEX, ref. L 1609062326161	Artículos de puericultura	GRAVE
62/2019	JUGUETE DE PLAYA, marca SOLMAR, ref. 16812	Juguetes	GRAVE
54/2019	FLAUTA DE COLOR AZUL PALIDO, marca GF TOYS, modelo GF 70560	Juguetes	GRAVE
<b>TOTAL</b>	<b>15 ALERTAS NOTIFICADAS</b>	<b>13 GRAVES Y 2 NO GRAVES</b>	

## Resumen ACTUACIONES DE LA RED DE ALERTAS.

PRODUCTO	ACTUACIONES
Otros productos acuáticos	2
Cordeles, cuerdas, bramantes y redes	2
PRENDAS DE VESTIR; PRENDAS DE PIEL	2
Otras prendas de vestir y complementos e	1
Sostenes, fajas, corsés, tirantes, ligue	1
Otras prendas y complementos de vestir n	1
Prendas para bebé, ropa de deporte y otr	1
Prendas y complementos (accesorios) de v	1
Chándales, trajes para esquiar y trajes	1
Calzado	1
Artículos de papelería	1
PRODUCTOS QUÍMICOS	1
Mascarillas	1
Chupetes	12
Bolsas isotermas	12
Artículos escolares o de oficina, de mat	2
Artículos de vidrio del tipo utilizado p	1
Vajillas, utensilios de cocina, otros ar	1
Otras herramientas de mano	1
Otras herramientas	2
Herramientas eléctricas portátiles	1
29.41.1 Herramientas eléctricas portátil	1
29.41.11 Herramientas eléctricas portáti	2
Electrodomésticos	4
Máquinas de afeitar y aparatos de depila	1
29.71.24 Otros aparatos electrotérmicos	1
Aparatos domésticos no eléctricos para c	1
Partes y accesorios de ordenadores	1
MAQUINARIA Y MATERIAL ELÉCTRICO N.C.O.P.	1
Transformadores eléctricos	1
Aparatos de distribución y control eléct	1
Baterías de móviles	1
Lámparas eléctricas y aparatos de ilumin	1
Lámparas y aparatos de iluminación	1
Lámparas eléctricas portátiles que funci	1
Juegos de luces del tipo utilizado en lo	7
Material eléctrico n.c.o.p.	10
31.62 Otros tipos de material eléctrico	1
Aparatos eléctricos de telefonía o teleg	1
32.20.30 Partes de aparatos telefónicos	1
Instrumentos y aparatos de telecomunicac	1
Vehículos de motor	24
Cinturones de seguridad, airbags y parte	1
Motocicletas	5
Partes y accesorios de bicicletas y otro	1

<b>Muebles</b>	<b>1</b>
<b>Sillas y asientos</b>	<b>2</b>
<b>Artículos deportivos</b>	<b>2</b>
<b>Otros artículos y material para los depo.</b>	<b>4</b>
<b>Juegos y juguetes</b>	<b>67</b>
<b>Artículos para festivales, carnaval y ot.</b>	<b>16</b>
<b>Coches para el transporte de niños; sus</b>	<b>1</b>
<b>Velas, cirios y similares</b>	<b>1</b>
<b>Otros</b>	<b>22</b>
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>

## **2. POTESTAD SANCIONADORA.**

Corresponde a INCOEX el ejercicio de la potestad sancionadora en materia de consumo a través de los órganos que la tienen atribuida como propia en virtud de la legislación vigente, a saber, la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura y el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Así, en el uso de su potestad sancionadora, INCOEX sancionará las conductas tipificadas como infracciones en materia de consumo, incluso aquellas que afecten a empresas que operen en sectores con regulación específica, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otra índole en que pueda incurrirse.

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

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

Asimismo, la autoridad a quien corresponda resolver el expediente podrá acordar, como sanción accesoria frente a las infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios, alguna o algunas de las siguientes medidas:

a) Exigir al infractor la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original y, si procede, la indemnización por daños y perjuicios probados causados a la persona consumidora, que deben ser determinados por el órgano competente para imponer la sanción.



b) La exigencia al infractor de la obligación de restituir la cantidad percibida indebidamente, en los casos de aplicación de precios superiores a los autorizados, comunicados, presupuestados o anunciados.

c) El decomiso y, en su caso destrucción, de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para la persona consumidora.

d) En el caso de infracciones calificadas como muy graves, cierre de la empresa, establecimiento o industria infractores, o el cese de su actividad, por un periodo máximo de cinco años.

e) En el caso de infracciones en materia de publicidad, la exigencia al infractor de que publique un comunicado de rectificación en las mismas condiciones o en condiciones similares a las especificadas en la resolución sancionadora.

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

#### Resumen de expedientes sancionadores por sectores.

SECTORES	TOTAL
Otros	39
Actividades recreativas	14
Grandes Superficies	49
Hostelería	27
Informática	6
Joyería, Relojería	2
Muebles	24
Otro comercio por menor	42
Otros	41
Seguros	3
Servicios bancarios	4
Agencias de viaje	2
Telefonía	43
Textil, Calzado	20
Tintorerías	1
Transportes	9
Venta domiciliaria	8
Venta, repar. Automóviles	41

<b>Vivienda, inmobiliaria</b>	<b>4</b>
<b>Alimentación</b>	<b>32</b>
<b>Bazares</b>	<b>37</b>
<b>Comercio Electrónico</b>	<b>10</b>
<b>Constr.reparc.viviendas</b>	<b>21</b>
<b>Electrodomésticos, SAT</b>	<b>15</b>
<b>Energía</b>	<b>9</b>
<b>Enseñanza</b>	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>508</b>

## INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

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

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

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

Por todo ello, en cumplimiento de los distintos mandatos normativos analizados y al amparo del artículo 38 de la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura, en cuanto que regula el fomento de los sistemas voluntarios de resolución de conflictos por parte de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, las Secciones de Atención e Información al consumidor de INCOEX adoptan las medidas adecuadas para evitar y, en su caso, equilibrar, las situaciones de inferioridad, subordinación o

indefensión en que puedan encontrarse, y ello mediante la tramitación de reclamaciones, denuncias y consultas presentadas por los consumidores y usuarios en relación con aquellos servicios o establecimientos que vulneran los derechos e intereses contemplados en la legislación vigente.

Resumen de RECLAMACIONES/DENUNCIAS en materia de consumo tramitadas \*.

SECTORES	TOTAL
Otros	67
Actividades recreativas	120
Grandes Superficies	222
Hostelería	199
Informática	45
Joyería, Relojería	16
Muebles	121
Otro comercio por menor	132
Otros	626
Publicidad	5
Seguros	198
Servicios bancarios	251
Agencias de viaje	87
Telefonía	2122
Textil, Calzado	173
Tintorerías	19
Transportes	208
Venta domiciliaria	41
Venta, repar. Automóviles	346
Vivienda, inmobiliaria	28
Alimentación	37
Bazares	75
Comercio Electrónico	144
Constr.reparc.viviendas	382
Electrodomésticos, SAT	207
Energía	777
Enseñanza	38
<b>TOTAL</b>	<b>6686</b>

Resumen de CONSULTAS en materia de consumo tramitadas\*.

<b>SECTORES</b>	<b>TOTAL</b>
Actividades recreativas	<b>18</b>
Grandes Superficies	<b>11</b>
Hostelería	<b>15</b>
Informática	<b>3</b>
Joyería, Relojería	<b>2</b>
Muebles	<b>11</b>
Otro comercio por menor	<b>27</b>
Otros	<b>146</b>
Seguros	<b>102</b>
Servicios bancarios	<b>96</b>
Agencias de viaje	<b>15</b>
Telefonía	<b>331</b>
Textil, Calzado	<b>24</b>
Tintorerías	<b>1</b>
Transportes	<b>20</b>
Venta domiciliaria	<b>11</b>
Venta, repar. Automóviles	<b>86</b>
Vivienda, inmobiliaria	<b>34</b>
Alimentación	<b>7</b>
Bazares	<b>4</b>
Comercio Electrónico	<b>54</b>
Constr.reparc.viviendas	<b>187</b>
Electrodomésticos, SAT	<b>39</b>
Energía	<b>113</b>
Enseñanza	<b>6</b>
Otros	<b>367</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1730</b>

\*Los datos se corresponden a la actividad conjunta del Instituto de Consumo de Extremadura y el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

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

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

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

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

- **Obtención por el laboratorio INCOEX de la Acreditación por ENAC.**

En la práctica la acreditación exige superar un procedimiento por el cual un Organismo autorizado reconoce formalmente que una organización es competente para la realización de una determinada actividad de evaluación de la conformidad, que es lo que hacemos nosotros, evaluamos que los juguetes que entran en el mercado extremeño y español son conformes con la normativa europea y nacional.

En España la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) es la única autorizada para acreditar laboratorios de calibración y de ensayo, y en este sentido, el Laboratorio INCOEX en marzo de 2019 obtuvo la acreditación tras superar, precisamente, una auditoría de calidad y técnica muy exigentes. En concreto, durante este proceso el Laboratorio INCOEX ha demostrado ante ENAC que:

- Dispone de personal competente y altamente cualificado.
- Dispone de las instalaciones necesarias.
- También de los equipos requeridos, debidamente calibrados y en perfecto estado de mantenimiento.
- Los ensayos de juguetes se ejecutan utilizando métodos y procedimientos técnicamente válidos, conforme a la normativa que le es aplicable.
- Estos métodos y procedimientos se ejecutan con la pericia necesaria, de acuerdo con las mejores prácticas técnicas.
- La actividad está sometida a un estricto control de calidad.
- Informan adecuadamente de los resultados de sus actividades, emitiendo informes claros y precisos.

Poner de relevancia por los efectos que ello supone que ENAC participa activamente en todos los foros mundiales donde se establecen las políticas en materia de evaluación de la conformidad (ILAC, IAF, EA,...), siendo firmante del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo en el seno de la European Co-operation for Accreditation (EA), es decir, desde esta acreditación los resultados de ensayos emitidos por el laboratorio INCOEX cuentan con aceptación y reconocimiento europeo e internacional.

La acreditación ENAC se obtiene con un alcance de actividad acreditada en torno a 68 ensayos contemplados en la normativa UNE. Esta acreditación supone para el Laboratorio INCOEX:

- Otorga reconocimiento internacional: el prestigio y la confianza que aporta conseguir la acreditación ante un solo agente, ENAC, puede hacerse valer múltiples veces ante diferentes públicos como son clientes o administraciones públicas de distintos países.
- Garantiza un sistema de vigilancia y control de mercado de juguetes plenamente eficaz, cuyo principal destinatario es el colectivo infantil.
- Confirma la fiabilidad de las actividades que se llevan a cabo en el Laboratorio INCOEX al estar sometidas a un Sistema de Calidad en todos sus procesos.
- Reconoce la competencia técnica de su personal, además de instalaciones y equipamiento adecuado, aplicación de métodos de trabajo apropiados y gestión de su actividad con criterios de calidad.
- Garantiza una mejora continua de su actividad consecuencia de los controles/auditorías periódicas a las que está sometida su actividad, lo que permite un perfeccionamiento continuo en los resultados y ensayos del Laboratorio INCOEX.

- Asimismo, abre un horizonte de posibilidades si se apuesta por su consolidación y ampliación de actividades, especialmente en favor del sector juguetero. Y es que la actividad del Laboratorio INCOEX aporta un valor añadido al producto de los importadores, fabricante y distribuidores de juguetes no solo extremeños sino nacionales, europeos e internacionales, en cuanto a fiabilidad, reducción de tiempos y costes, que repercute directamente en la confianza de sus clientes y refuerza la imagen de su empresa, reduciendo la necesidad de dedicar recursos propios y minimizando riesgos de producir o proveer un producto defectuoso al permitirle tomar decisiones basadas en una información técnicamente fiable.

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

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 resolución de las controversias y reclamaciones planteadas. Tiene competencia para atender reclamaciones de consumidores y usuarios, siempre que no concorra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito.

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

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

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

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

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



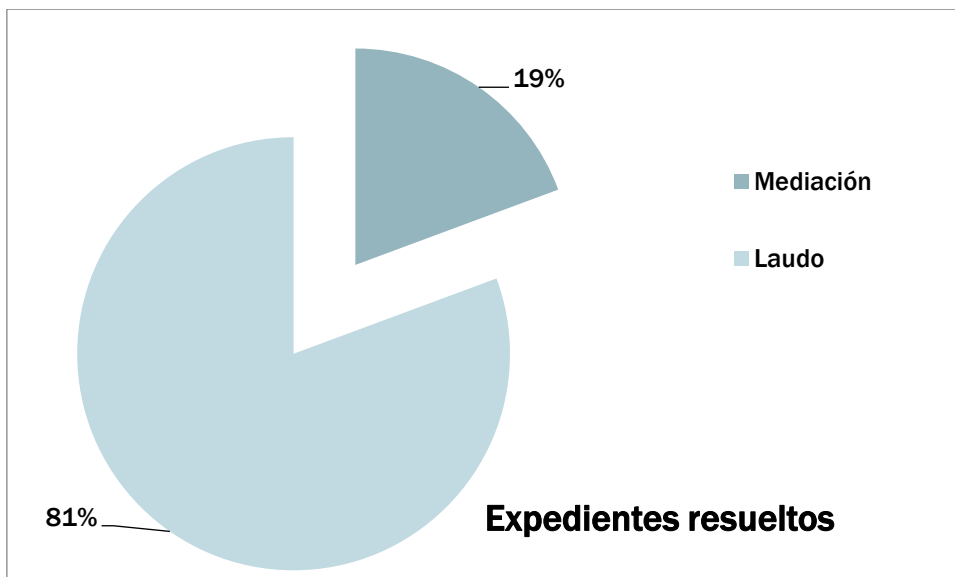
## Datos estadísticos más relevantes del año 2018:

Expedientes presentados: 432

Resueltos: 274

Por Mediación: 53

Por Laudo: 221



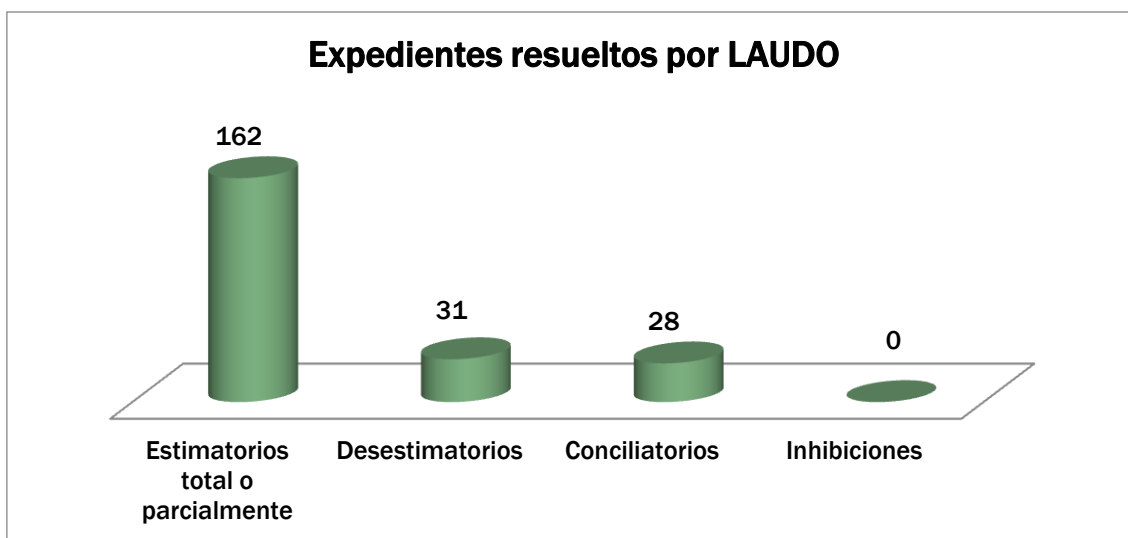
Expedientes resueltos por LAUDO: 221

Estimatorios total o parcialmente: 162

Desestimatorios: 31

Conciliatorios: 28

Inhibiciones: -



Desde esta sección, se desempeña, entre otros cometidos, el de asesoramiento jurídico en la elaboración de la normativa legal en materia de consumo, tanto en el propio INCOEX como en sus Servicios Territoriales situados en Badajoz y Cáceres. Asimismo, participa en la coordinación, revisión y/o elaboración de encargos, convenios, contratos o de cualquier otra publicación de carácter o con contenido normativo (informes...), así como la incoación de procedimientos administrativos, recursos, convocatorias de subvenciones... Además, gestiona las consultas jurídico-normativas que se formulan al INCOEX en materia de consumo, e informa de los contenidos del apartado de normativa del portal web del Instituto de Consumo de Extremadura.

Durante el año 2019, en esta sección se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

**Actividad normativa:**

Aprobación y publicación de la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del estatuto de las personas consumidoras de Extremadura.

Estudio y redacción del borrador del Reglamento de desarrollo de la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del estatuto de las personas consumidoras de Extremadura.

**Procedimiento sancionador**

Instrucción de procedimientos sancionadores: 9

Resolución de recursos administrativos: 57

Colaboración expedientes sancionadores con Servicios territoriales: 27

Actuaciones previas: 3

**Actividad consultiva.**

Apoyo a Gestión Económica en la tramitación económica y administrativa de expedientes y contratos: 75.

Consultas sobre infracciones: 55.

Asesoramiento a Territoriales: 25.

Procedimiento de cambio de miembros del Consejo Extremeño de Consumidores: 2

Remisión de informes y expedientes judiciales: 2

**Colaboración con el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor:**

Redacción de manual de contratación de personal.

Participación en tribunal de selección de personal.

**Informes:**

Defensor del Pueblo: 5.

Quejas y sugerencias: 3

**Subvenciones:**

Procedimiento de concesión y comprobación de subvenciones nominativas:  
Asociaciones de consumidores de Extremadura. 4

Revocaciones y reintegros de subvenciones: 2

Orden del concurso escolar *Consumópolis15: Tus actos de consumo pueden cambiar el mundo ¿cómo lo harías tu?*.

**Investigación/Becas:**

Resolución concesión becas convocadas mediante Orden de 26 de noviembre de 2018 por la que se aprueba la convocatoria de dos becas de especialización, formación y perfeccionamiento de personal de investigación en diversos ámbitos de la protección de los consumidores en Extremadura, para el año 2019.

Prorroga becas convocadas mediante Orden de 26 de noviembre de 2018.

**Transferencias de crédito:**

Transferencia global al Consorcio Extremeño de información al Consumidor.

Incremento transferencia global al Consorcio Extremeño de información al Consumidor.

Expediente extinción Convenio regulador Transferencia específica Servicio intermediación bancaria

Transferencia global al Consejo Extremeño de los Consumidores

**Convenios de colaboración.**

Actuaciones de comprobación de la justificación del convenio de colaboración entre la Junta de Extremadura, las diputaciones provinciales y los colegios de abogados de Badajoz y Cáceres para la implantación, puesta en marcha y atención del servicio de protección a las familias en riesgo de ejecución inmobiliaria en Extremadura.

Actuaciones de comprobación de la justificación del Convenio entre la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales de la Junta de Extremadura a través del Instituto de Consumo de Extremadura, la Fundación Ciudadanía y el COADE para la participación en el desarrollo de la estrategia “Construyendo el derecho a la vivienda”

**Contratación pública:**

Contratos de servicios procedimiento abierto simplificado: 3

Contratos menores: 18

Contratos derivados de acuerdo marco: 5

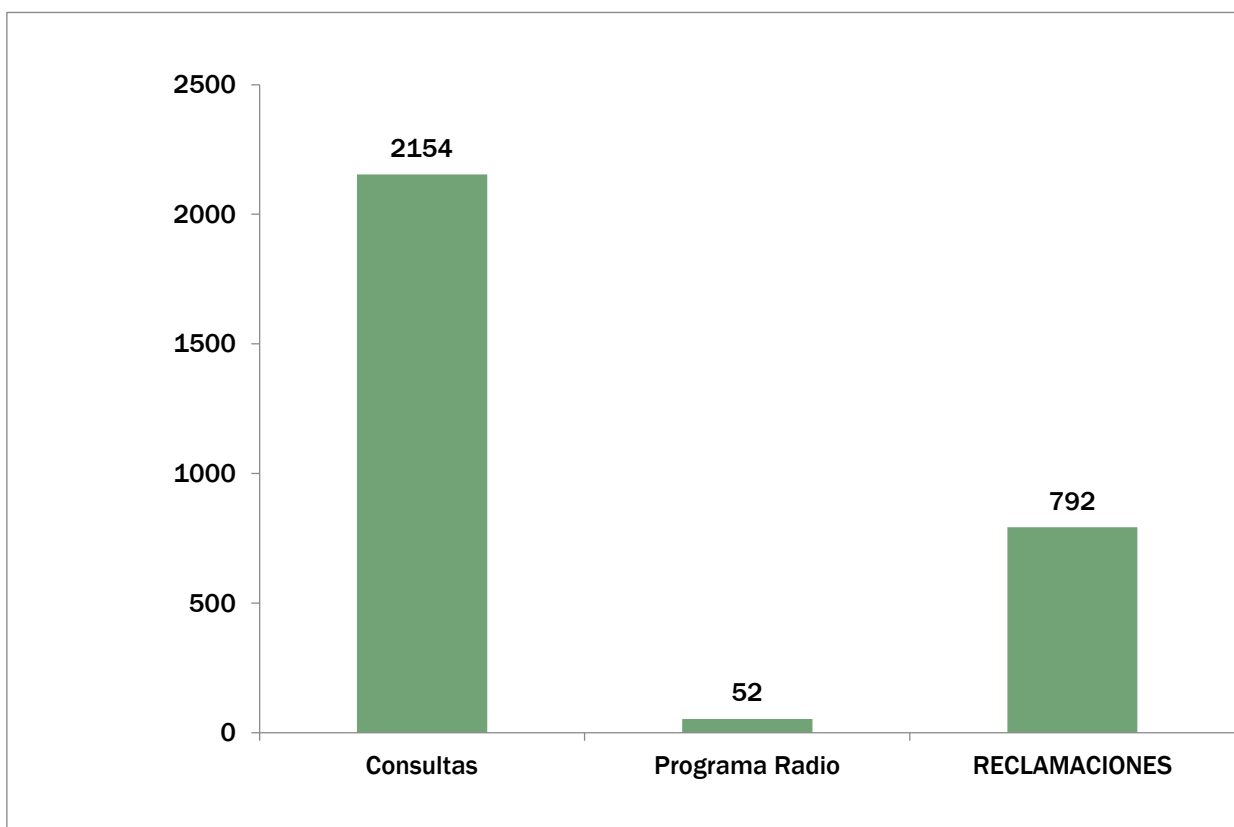
## **1. PRESUPUESTO PARA EL AÑO 2019 EN MATERIA DE SUBVENCIONES Y/O AYUDAS EN MATERIA DE CONSUMO.**

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

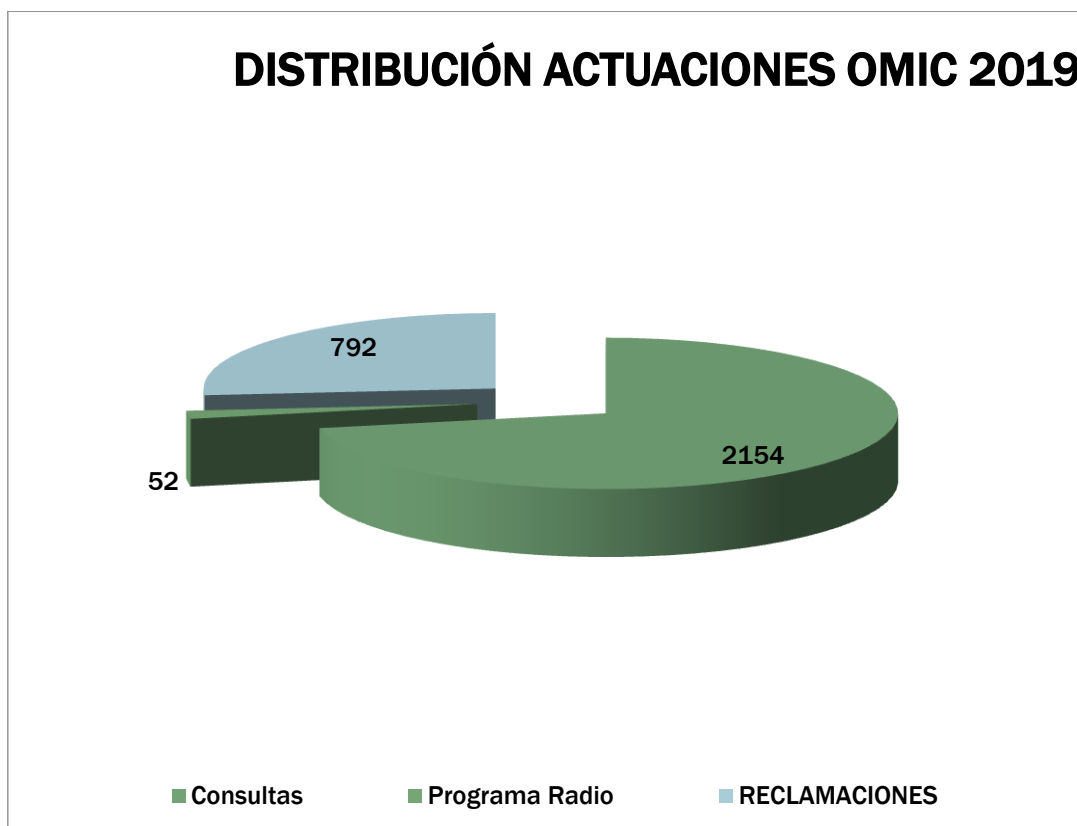
En el año 2019, en los presupuestos de la Junta de Extremadura con esta denominación no se destina ninguna cantidad en los superproyectos.

En cuanto al resultado de los datos sobre consultas y reclamaciones, según estadillos trimestrales que algunasOMICs, continúan mandando, a pesar de no recibir aportación económica por parte de la Junta de Extremadura pero con las que se mantienen cooperación laboral. Han sido cuatro concretamente (hasta la fecha de este informe) y todas pertenecientes a la provincia de Badajoz, observamos según resultados, que se han realizado un total de 2.998 actuaciones.

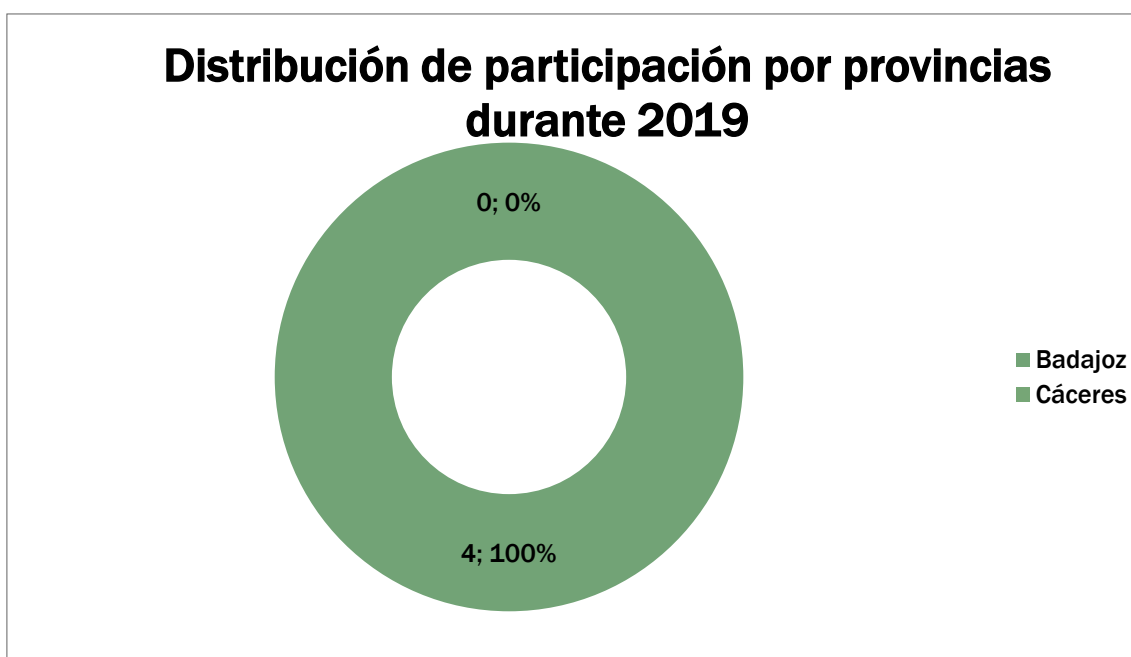
Los siguientes datos son extrapolados del sumatorio de los estadillos trimestrales, que algunas Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) han enviado al INCOEX, tales como: Don Benito, Mérida, Mancomunidad de la Serena (Castuera) y Monterrubio de la Serena, son los siguientes:



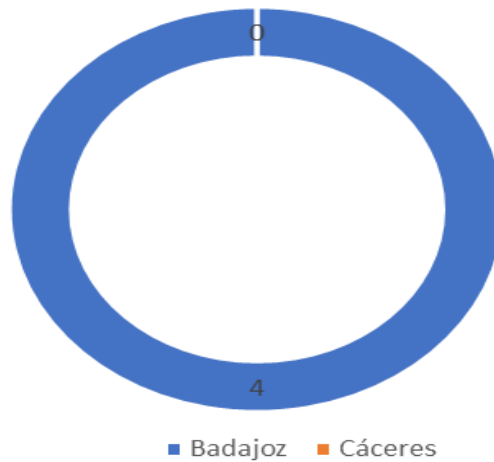
En el cuadro siguiente, se observa la distribución porcentual de las actuaciones desarrolladas por estas las OMICs.



Según la distribución geográfica de las diferentes OMICs participantes, 4 son de la provincia de Badajoz y 0 de Cáceres.



## ENVÍO DATOS TRIMESTRALES 2019



### **B) Apoyo a las ESCUELAS MUNICIPALES PERMANENTES DE CONSUMO**

En el año 2019, en los presupuestos de la Junta de Extremadura con esta denominación no se destina ninguna cantidad en los superproyectos destinadas a estas entidades municipales. No envían ningún tipo de datos, aunque continúan con su labor profesional.

### **C) Apoyo a las ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS**

Se ha destinado para el año 2019, en los presupuestos de la Junta de Extremadura para las Asociaciones de Consumidores de la región como son: U.C.E., ACUEX, FEACCU y ADICAE, una cantidad total de 250.000 euros.

### **D) CONSEJO EXTREMEÑO DE LOS CONSUMIDORES**

Se ha transferido una cantidad global para el año 2019, en los presupuestos de la Junta de Extremadura por un total de 5.000 euros, para el desarrollo de sus actuaciones.

### **E) CONCURSO ESCOLAR CONSUMÓPOLIS**

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

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

### **2.1) ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN**

Durante el año 2019 en nuestra Comunidad Autónoma se han realizado las campañas informativas conjuntamente con la Dirección General de Consumo de Subdirección General de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo del

Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, denominado a la fecha de este informe, por los cambios recientes, como Ministerio de Consumo.

### **CAMPAÑA INFORMATIVA DE NAVIDAD**

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

#### **“DECÁLOGO PARA UNA NAVIDAD RESPONSABLE”**

LAS COSTUMBRES, LA PUBLICIDAD, LAS DISTINTAS CELEBRACIONES HACEN QUE, EN ESTA ÉPOCA, NUESTROS HÁBITOS CAMBIEN, PERO PODEMOS CELEBRAR ESTAS FIESTAS DE UN MODO RESPONSABLE, SOSTENIBLE Y SOLIDARIO.



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



## “LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN EL MUNDO DIGITAL. SUS DERECHOS AVANZAN”

El 15 de marzo se celebra el Día Mundial de los Derechos del Consumidor que promueve la difusión de los derechos fundamentales que asisten a los consumidores de todo el mundo, exigiendo su protección y respeto frente a los abusos de los mercados.

La Dirección General de Consumo y los organismos competentes en consumo de las Comunidades autónomas y el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU), se suman a esta celebración a través de una campaña conjunta, bajo el lema Los derechos del consumidor en la era digital. Sus derechos avanzan, cuyo objetivo es informar a los consumidores sobre sus derechos en el ámbito de las compras de bienes y servicios a través de Internet.

### CAMPAÑA INFORMATIVA PARA LA ÉPOCA ESTIVAL

#### BASADA EN LA CAMPAÑA EUROPEA SOBRE VIAJES COMBINADOS

BAJO EL LEMA:

#### “INFORMESE Y DISFRUTE DE UNAS VACACIONES RESPONSABLES”

Infórmese y DISFRUTE DE UNAS VACACIONES RESPONSABLES

Si está planeando un viaje de vacaciones, si es ocio o turismo, tenga en cuenta que:

- Utilice los servicios de una agencia de viajes: solicite el programa del viaje y toda la información del contrato detallada o escrito. Compruebe que está adherida al sistema arbitral de consumo y que indica el correspondiente idioma.
- Si viaja al extranjero, siga estas recomendaciones antes de viajar:
  - Tiene derecho a tener toda la información sobre el precio final del billete de manera clara y correcta.
- Le está a su disposición la aplicación de sus derechos como pasajero de los modos de transporte: avión, tren, autobús y barco, que le da una información clara sobre sus derechos.
- Si quiere obtener más información dependiendo del modo de transporte no dude en consultar:
  - Derechos de los pasajeros de avión
  - Derechos de los pasajeros de tren
  - Derechos de los pasajeros de barco
  - Derechos de los pasajeros de autobús
- Al comprar:
  - Consérvese siempre el ticket de compra. También en rebajas. Pídeselo por un consumo responsable y planifique los gastos.
  - Recuerde que comprando por Internet tiene los mismos derechos que en cualquier venta presencial y que tiene 14 días de desistimiento de la compra.
  - Verifique la política de devoluciones del establecimiento.
- Si va a la playa o a la piscina:
  - Las gafas de sol y los juguetes de playa o piscina tienen que llevar el marcado CE.
  - Compruebe que la piscina cuenta con personal experto en salvamento y socorristas.
  - Extremar las precauciones en toboganes y trampolines.
  - Evite la exposición al sol entre las 12 y las 16 horas y utilice cremas de protección.
- Si va a alquilar un vehículo, preste atención:
  - Antes de alquilar.
  - Antes de firmar el contrato.
  - Al devolver el vehículo.
  - En caso de reclamación.
- Si va a utilizar un medio de transporte como autobús, avión, barco, etc...:
  - Si no está conforme con el producto o servicio no dude en hacer valer sus derechos.
  - Recuerde que los establecimientos están obligados a tenerlos.
  - Recuerde que las reclamaciones se pueden presentar en los Servicios de Consumo de las comunidades autónomas y en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor de su ayuntamiento, en las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, así como en las Juntas Arbitrales de Consumo.

ORGANISMOS QUE PARTICIPAN EN LA CAMPAÑA



## CAMPAÑA INFORMATIVA PARA LA ÉPOCA DE LAS COMPRAS ANTICIPADAS DE NAVIDAD



### “SUS DERECHOS, NUESTROS CONSEJOS”

Los cambios que incorporamos a nuestras costumbres, las campañas de publicidad y las ventajas de anticipar las compras navideñas, hacen que estas nuevas campañas sean tentadoras para aprovechar las ofertas de estos días, pero debemos hacerlo siempre de un modo responsable

### CAMPAÑA INFORMATIVA DE NAVIDAD 2019-2020

Abarca la temporalidad desde diciembre de 2019 a principios de 2020  
Con el lema: “ESTA NAVIDAD QUE TU MESA SE VISTA DE ETIQUETA”



Co-financiado por la  
Unión Europea

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE  
CANTABRIA

Agencia y asesoramiento  
para los consumidores  
Europeos

## **2.2) ACTIVIDADES FORMATIVAS**

En relación con las **acciones formativas** realizadas durante este año 2019, tenemos que hacer una enumeración por los distintos niveles administrativos que se han realizado, organizado, desarrollado, coordinado y subvencionado:

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

### **1) Escuela de Administración Pública de Extremadura (EAPEX)**

Ninguna actividad.

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

Durante el año 2019 se han desarrollado las siguientes acciones formativas encuadradas dentro del Plan de Formación Continua Interadministrativa para el 2019 de la Dirección General de Consumo:

1. “La protección del consumidor en el sector del automóvil y del transporte” (04-EXT/19)”, en formato presencial (10 horas). Celebrado en Mérida durante los días 23 y 24 de octubre de 2019.

En relación con el número de alumnos participantes en el curso, ha sido de 25 alumnos y 1 profesor.

2. “La protección del consumidor en los sectores estratégicos” (10-EXT/19)”, en formato presencial (10 horas). Celebrado en Mérida durante los días 26 y 27 de noviembre de 2019.

En relación con el número de alumnos participantes en el curso, ha sido de 25 alumnos y 1 profesora.

### **3) Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX)**

Debe mencionarse también la Jornada del INCOEX con motivo de la celebración del Día Mundial para la Defensa de los Derechos de los Consumidores cuyo título:

“Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura.” Realizada en Mérida el día 15 de marzo de 2019, en la Escuela de Administración Pública de Extremadura.

### **4) Consejo Extremeño de los Consumidores (INCOEX)**

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

- Nombre de la Jornada: “LA PROTECCION ECONOMICA DE LOS CONSUMIDORES EN LA ERA DIGITAL”
- Lugar y fecha de celebración: En Cáceres en el Aula Magna de la Facultad de Derecho, el día 26 de noviembre de 2019.

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

En relación con la ECSAS, el INCOEX solicitó realizar dos cursos que se detallan a continuación:

- Curso “Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas. Referencia a Servicios Sanitarios”  
Realizado en Mérida en formato presencial, en el mes de marzo de 2019, en jornada de mañana y con un número de alumnos de 18.
- Curso “Control oficial sobre comercio electrónico en bienes y servicios. Referencia a servicios y productos que afecten a la salud pública”  
Realizado en Mérida en formato presencial, en el mes de abril de 2019, en jornada de mañana y con un número de alumnos de 18.

### 2.3) Actividades de Educación

#### CONCURSO ESCOLAR SOBRE CONSUMO RESPONSABLE: CONSUMÓPOLIS



Se incluye en estas memorias puesto que el concurso finaliza en el año 2019, aunque su comienzo lo tuvo en el año 2018.

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

Un año más, la Dirección General de Consumo Nacional junto con las Direcciones Generales de las Comunidades Autónomas y por ende, la Comunidad Autónoma de Extremadura participó en el Juego - Concurso Escolar 2018-2019 sobre consumo responsable, Consumópolis14. Concurso dirigido a los escolares matriculados en el Tercer Ciclo de Educación Primaria y en Educación Secundaria Obligatoria.

En su décimo cuarta edición del concurso el tema elegido ha sido:

**“POR TU SEGURIDAD ¿SABES LO QUE CONSUMES?”.**

Se han registrados 96 equipos extremeños, lo que significa que han participado 480 alumnos en los siguientes niveles de participación:

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

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

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

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

En esta edición los premios asignados han sido de un primer premio para cada uno de los niveles de participación. Los ganadores en esta 14ª edición en la Comunidad Autónoma de Extremadura han sido:

### **PRIMER PREMIO**

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

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

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

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

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

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

Estos tres equipos participaron en la Fase Nacional del Concurso escolar sin resultados positivos.

### **CONCURSO ESCOLAR SOBRE CONSUMO RESPONSABLE: CONSUMÓPOLIS**



Otro año más la Dirección General de Consumo Nacional junto con las Direcciones Generales de las Comunidades Autónomas y por ende, la Comunidad Autónoma de Extremadura participa en el Juego - Concurso Escolar 2019-2020 sobre consumo responsable, Consumópolis15. Concurso dirigido a los escolares matriculados en el Tercer Ciclo de Educación Primaria y en Educación Secundaria Obligatoria. El lema de esta décimo quinta edición es:

**“TUS ACTOS DE CONSUMO PUEDEN CAMBIAR EL MUNDO ¿CÓMO LO HARÍAS TÚ?”**

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

Nivel I: 5º y 6º curso de Educación Primaria

Nivel II: 1º y 2º curso de Educación Secundaria Obligatoria

Nivel III: 3º y 4º curso de Educación Secundaria Obligatoria

A la fecha de la realización de estas memorias, solo se dispone de los equipos participantes inscritos a nivel Autonómico, dado que en estos momentos nos encontramos en pleno desarrollo del concurso. Finaliza en nuestra Comunidad Autónoma, según plazo de presentación de solicitudes para participar en el Fase Autonómica del Concurso y sus premios correspondientes, el día 30 de marzo de 2020.

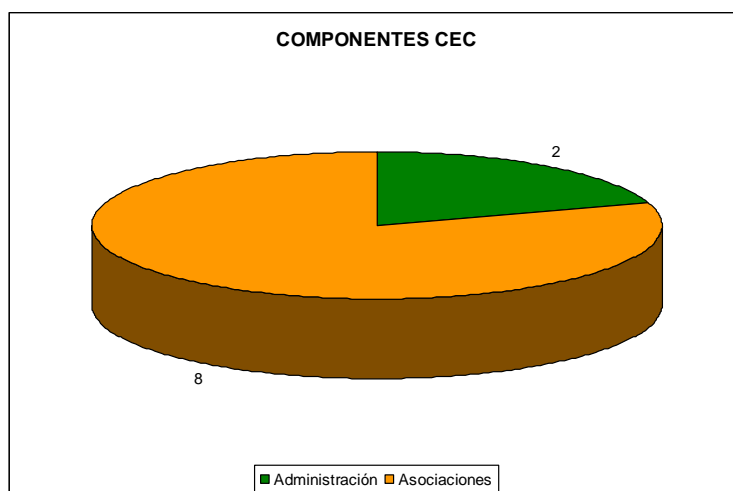
A estas fechas disponemos de los datos de la evolución del concurso, en la fase del recorrido virtual por la ciudad de CONSUMÓPOLIS o primera parte, como es el número de equipos participantes. Hay un total de 192 equipos lo que significan que están participando 762 alumnos en los tres niveles de participación con sus correspondientes profesores coordinadores uno por cada equipo, serían 192. En las memorias del año 2020, podremos reflejar el nombre de los equipos ganadores, cuando se disponga de los resultados finales, una vez que se resuelva el concurso escolar.

### **3. CONSEJO EXTREMEÑO DE LOS CONSUMIDORES (CEC)**

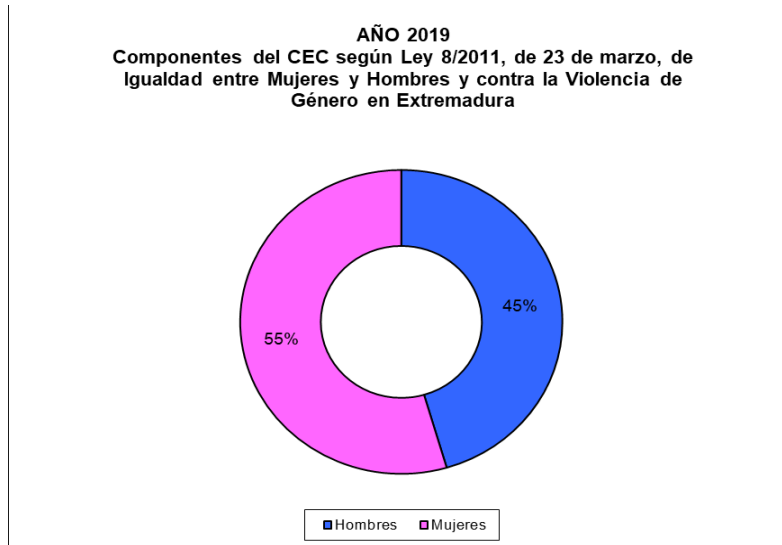
Desde la Secretaría del Consejo Extremeño de los Consumidores se describe resumidamente el CEC en cuanto, a sus integrantes y realización de diferentes actuaciones que se representarán a través de las imágenes gráficas que siguen a continuación y que corresponden al año 2019.

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

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



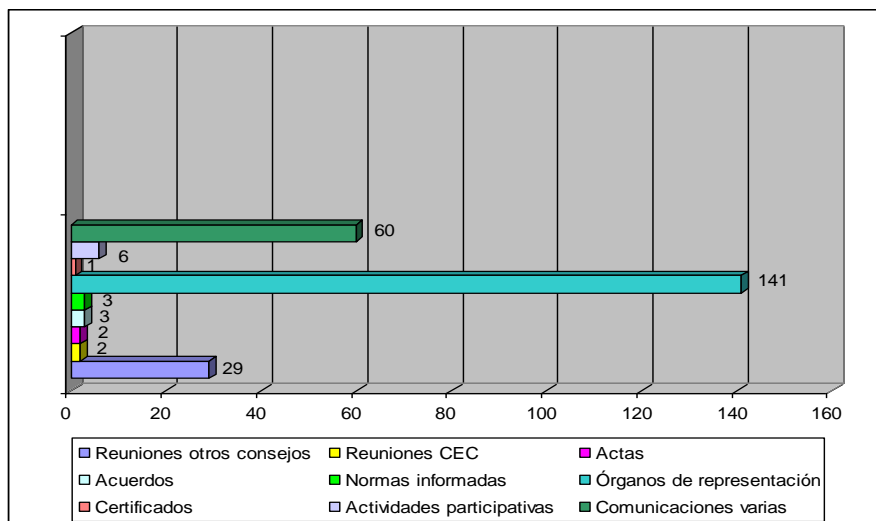
A continuación en el siguiente cuadro, se refleja la distribución de los componentes según género masculino y femenino



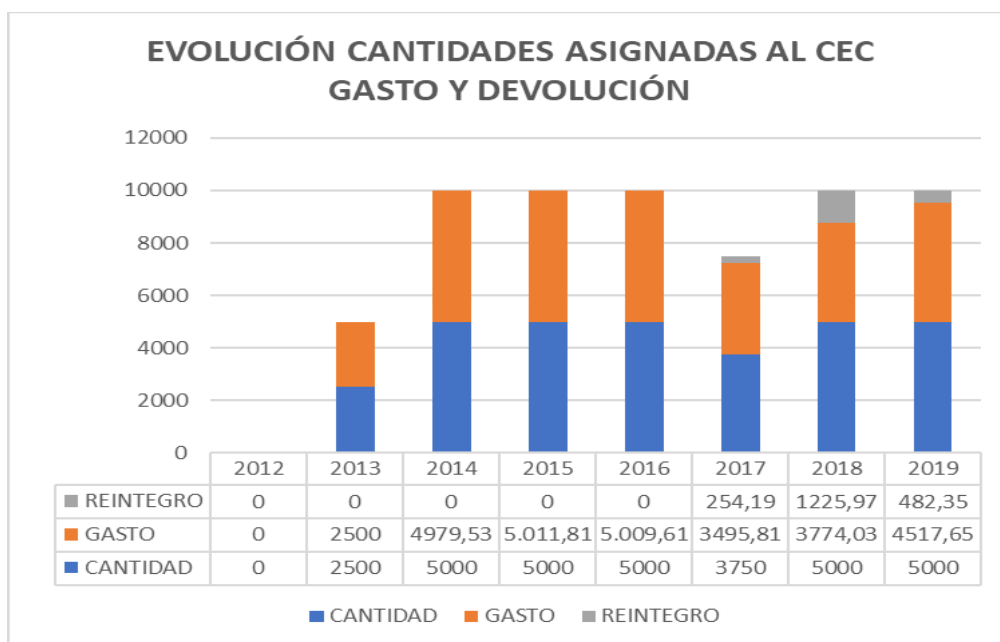
En el siguiente cuadro por cambio de vocal se observa la distribución equitativa del 50%.



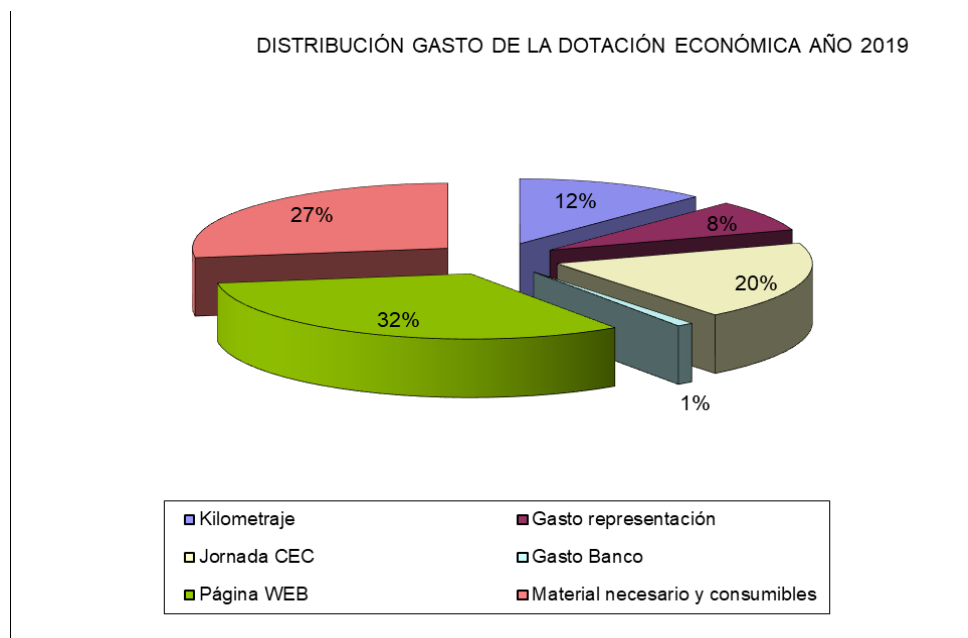
El siguiente cuadro, hace referencia al número de órganos de representación, actuaciones realizadas y funciones del CEC durante el año 2019.



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



Y por último, en el cuadro siguiente observaremos el reparto del gasto de la Transferencia Global Asignada para el año 2019, gasto que asciende a un total de **4.517,65 €**



## Cada vez más a mano

### *Quiénes somos*

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

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

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

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

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



## Resumen informe actuaciones 2019

Distribución de la temática de las *consultas y demandas* atendidas en el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en cada una de sus oficinas, durante el año 2019:

	Consultas	Demandas	TOTAL
Actividades recreativas	16	56	72
Agencias de viaje	12	49	61
Alimentación	5	11	16
Bazares	2	28	30
Comercio Electrónico	51	67	118
Constr.reparc.viviendas	185	290	475
Electrodomésticos, SAT	17	113	130
Energía	81	666	747
Enseñanza	4	19	23
Grandes Superficies	2	69	71
Hostelería	11	33	44
Informática	3	21	24
Joyería, Relojería	1	5	6
Muebles	6	50	56
Otro comercio por menor	23	37	60
Otros	128	403	531
Publicidad		2	2
Seguros	73	168	241
Servicios bancarios	84	211	295
Telefonía	225	1602	1827
Textil, Calzado	13	44	57
Tintorerías		6	6
Transportes	15	92	107
Venta domiciliaria	6	17	23
Venta, repar. Automóviles	63	151	214
Vivienda, inmobiliaria	33	11	44
<b>TOTAL</b>	<b>1059</b>	<b>4221</b>	<b>5280</b>

Distribución de la temática de las actuaciones formativas e informativas atendidas, en el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en cada una de sus oficinas, durante el año 2019:

	<b>Actuaciones</b>
<b>Internet y redes sociales</b>	<b>22</b>
<b>Formación empresarios</b>	<b>1</b>
<b>Empresas de recobro</b>	<b>4</b>
<b>Reciclaje y medio ambiente</b>	<b>5</b>
<b>Sociedad de la información</b>	<b>46</b>
<b>Educación para la salud</b>	<b>41</b>
<b>Viajes y vacaciones</b>	<b>4</b>
<b>Consumo responsable y medio ambiente</b>	<b>157</b>
<b>Vivienda</b>	<b>1</b>
<b>Automoción</b>	<b>2</b>
<b>Suministro de electricidad y gas</b>	<b>10</b>
<b>Compraventa</b>	<b>2</b>
<b>Plan de consumo de fruta en las escuelas</b>	<b>1</b>
<b>Etiquetado de alimentos</b>	<b>34</b>
<b>Defensa de los derechos de los consumidores</b>	<b>26</b>
<b>Rebajas</b>	<b>2</b>
<b>Seguridad en disfraces de carnaval</b>	<b>1</b>
<b>Derechos: Pasajeros tierra, mar y aire</b>	<b>1</b>
<b>Juguetes acuáticos</b>	<b>1</b>
<b>Seguridad de juegos y juguetes</b>	<b>30</b>
<b>Compras por internet</b>	<b>4</b>
<b>Telecomunicaciones</b>	<b>14</b>
<b>Dm defensa derechos de los consumidores</b>	<b>6</b>
<b>Campaña de publicidad del consorcio</b>	<b>1</b>
<b>Contratación de servicios con retención de tarjetas</b>	<b>1</b>
<b>Reclamaciones en materia de seguros</b>	<b>1</b>
<b>VII concurso de belenes con material de desecho</b>	<b>5</b>
<b>Manualidades material desecho</b>	<b>39</b>
<b>Ahorro energético en el hogar</b>	<b>12</b>
<b>Sin letra pequeña</b>	<b>15</b>
<b>Instalaciones deportivas</b>	<b>3</b>
<b>Aparcamientos de vehículos</b>	<b>8</b>
<b>General</b>	<b>9</b>
<b>Como reclamar</b>	<b>33</b>
<b>Bienvejecer</b>	<b>24</b>
<b>Conmemoración dm personas consumidoras</b>	<b>70</b>
<b>Alquiler de vehículos</b>	<b>8</b>
<b>Derechos: Consumidores cursos de idiomas en el extranjero</b>	<b>16</b>
<b>Equipos de protección individual utilizados durante el ocio</b>	<b>9</b>
<b>Clínicas dentales y de estética</b>	<b>8</b>
<b>Clausulas abusivas</b>	<b>6</b>
<b>IX jornadas mayores</b>	<b>43</b>
<b>VII concurso de belenes</b>	<b>27</b>
<b>Noticiario de consumo</b>	<b>290</b>
<b>I concurso dibujo</b>	<b>21</b>
<b>Publicidad, ofertas y promociones</b>	<b>30</b>
<b>Seguridad de productos</b>	<b>15</b>
<b>Banca y servicios financieros</b>	<b>9</b>
<b>Total</b>	<b>1118</b>




## Propuesta de Planificación Anual 2019

enero		febrero		marzo		abril		mayo		junio	
Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación	
INSTALACIONES DEPORTIVAS: INFORMACIÓN, PUBLICIDAD Y CONTRATACIÓN. <small>(CMC TENTUDIA)</small>	←	APARCAMIENTOS Y/O GARAJES DE VEHÍCULOS: INFORMACIÓN Y PRECIOS. <small>(CMC LA SERENA-VEGAS ALTAS)</small>	←	CONMEMORACIÓN DEL DM DCHOS CONSUMIDORES. <small>(GERENCIA)</small>	←	ALQUILER DE VEHÍCULOS. <small>(CMC VEGAS BAJAS)</small>	←	DCHOS DEL CONSUMIDOR EN LOS CURSOS DE IDIOMAS EN EL EXTRANJERO. <small>(CMC MUNICIPIOS GUADIANA)</small>	←	EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL UTILIZADOS DURANTE EL OCIO. <small>(CMC S. SUROESTE)</small>	
* GERENCIA	←	TENTUDIA	←	SERENA-VEGAS ALTAS	←	GERENCIA	←	VEGAS BAJAS	←	GUADIANA	
julio		agosto		septiembre		octubre		noviembre		diciembre	
Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación		Línea de actuación	
CONTRATACIÓN EN CLÍNICAS DENTALES Y DE ESTÉTICA. <small>(CMC VALLE DEL ALAGÓN)</small>				CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS CON CONSUMIDORES. <small>(CMC V-H)</small>		CONMEMORACIÓN DEL DM DE LAS PERSONAS MAYORES. <i>9ª Edición de Jornadas de Mayores</i> <small>(GERENCIA)</small>		EMPRESAS DE RECOBRO. <small>(CMC LA VERA)</small>		8º EDICIÓN CONCURSO DE MOTIVO NAVIDEÑO DE MATERIAL DE DESECHO <small>(GERENCIA)</small>	
S. SUROESTE	←			GERENCIA	←	V-H	←	GERENCIA	←	LA VERA	

\* CMC encargado de la realización del Boletín Digital de Consumo.

## Planificación anual para el año 2019

 <b>Propuesta de Planificación Anual 2020</b>					
enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
	ESTATUTO DE LOS CONSUMIDORES DE EXTREMADURA (CMC LA SERENA-VEGAS-ALTAS)	CONMEMORACIÓN DEL DÍA DE LOS PRODUCTOS CONSUMIDORES. (REFERENCIA)	COMPRAVENTA DE VEHÍCULOS DE SEGUNDA MANO. (CMC TENTUDIA)	SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA. (CMC TAJO SALOR)	SEGUROS (ESPECIAL SEGUROS DE DISPOSITIVOS MÓVILES). (CMC VEGAS BAJAS)
GERENCIA	GERENCIA	CMC LA SERENA-VEGAS ALTAS	GERENCIA	CMC TENTUDIA	CMC TAJO SALOR
julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación	Línea de actuación
GAFAS DE SOL (CMC GUADIANA)		CONTRATACION DE LAS PAGINAS WEB DE INTERMEDIACIÓN DE SERVICIOS (CMC S. SIERRA SUROESTE) 2ª EDICIÓN CONCURSO DE DIBUJO INFANTIL	CONMEMORACIÓN DEL DÍA DE LAS PERSONAS MAYORES. 10ª Edición de <i>Jornadas de Mayores</i> (REFERENCIA)	TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOMOVILES. (CMC VALLE ALAGÓN)	9ª EDICIÓN CONCURSO DE MOTIVO NAVIDEÑO DE MATERIAL DE DESECHO. (REFERENCIA)
CMC VEGAS BAJAS	CMC GUADIANA	GERENCIA	CMC SIERRA SUROESTE	GERENCIA	CMC VALLE ALAGÓN

## "Sin letra pequeña"

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

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



Programa de divulgación patrocinado por el Instituto de Consumo de Extremadura cuyo objetivo es fomentar el consumo responsable y resolver muchas de las dudas que surgen a los consumidores. Queremos que los extremeños tengan toda la información a la hora de consumir, sin dudas y sin letra pequeña.

### Programas emitidos en 2019:

#### **SIN LETRA PEQUEÑA (23/07/2019) Actuaciones del INCOEX (Parte I).**

En este final de temporada hablamos de las actuaciones que se han llevado a cabo en el Instituto de Consumo de Extremadura de cara a favorecer y mejorar las actuaciones en materia de consumo.

#### **SIN LETRA PEQUEÑA (23/07/2019) Actuaciones del INCOEX (Parte I).**

En este final de temporada hablamos de las actuaciones que se han llevado a cabo en el Instituto de Consumo de Extremadura de cara a favorecer y mejorar las actuaciones en materia de consumo.

### ***SIN LETRA PEQUEÑA (16/07/2019) Nueva Ley hipotecaria.***

Esta semana hablamos de la nueva ley hipotecaria, ¿Qué es lo fundamental que tenemos que saber? Se lo contamos nosotros. Además Marcial Herrero habla de la nueva norma del pan que impide que se etiqueten estos alimentos de forma incorrecta. Con Martín Carlos García Abad hablamos de okupas. Cómo prevenir que entren en nuestras casas y qué hacer si ya han entrado. Además conocemos los hábitos de uso de Internet de los jóvenes extremeños.

### ***SIN LETRA PEQUEÑA (09/07/2019) Conceptos que aparecen en la factura de la luz.***

En nuestro programa de hoy queremos traducir los conceptos que aparecen en la factura de la luz. ¿Qué pagamos exactamente? Además damos algunos consejos para que no tengamos sustos con ellas. Virginia Vega nos da las claves para evitar timos si alquilamos algún inmueble para disfrutar de las vacaciones. Es verano y abrimos las ventanas. Por ellas se cuele el fresco pero también se cuelean ruidos. Alfonso Pérez Calleja nos cuenta cómo actuar si se convierte en una pesadilla. Y acabamos hablando de un informe de vivienda que dice que los extremeños necesitamos 5'2 años de sueldo íntegro para comprar una vivienda media.

### ***SIN LETRA PEQUEÑA (02/07/2019) Consejos para contratar un seguro de cancelación o anulación de un viaje, de cara a las vacaciones de verano.***

A la hora de viajar somos muchos los que optamos por contratar viajes combinados, ahora estamos más protegidos como consumidores, porque se han adaptado algunas normas que vamos a repasar para que conozcan cuáles son sus derechos. Continuaremos hablando de algunos aspectos que tienen que ver con los seguros de cancelación. Algunos consejos sobre que hacer en sus casas cuando salimos de vacaciones para prevenir robos. Hablamos también sobre un informe de consumo sobre los hábitos de los consumidores extremeños.

### ***SIN LETRA PEQUEÑA (25/06/2019) Informe del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en 2018.***

Abordamos el aumento de consultas atendidas por el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor en 2018. Nos hacemos eco de la memoria anual de este organismo. Con Virginia Vega conocemos una serie de consejos que nos servirán para contratar un seguro de viaje estas vacaciones. Conocemos el caso de una comunidad de vecinos de Cáceres que ha conseguido que la justicia reconozca que el contrato que tenía firmado con una empresa de ascensores incluía varias cláusulas abusivas. Acabamos hablando de la importancia de ahorrar agua y dando unos pequeños tips para ahorrar.

### ***SIN LETRA PEQUEÑA (18/06/2019) Taller de formación sobre Seguridad en internet: Juegos de rol y retos virales.***

¿Qué son exactamente los juegos de rol? ¿Qué modalidades hay? “Los retos virales son un peligro que están muy subestimados” Así mismo lo ha definido desde INCOEX el documentalista José Antonio González Lucio, quien nos ha dado todas las explicaciones sobre este asunto.

***SIN LETRA PEQUEÑA (11/06/2019) Seguridad en los equipos de protección y juguetes acuáticos.***

Esta semana hablamos de la seguridad en los juguetes acuáticos. Ofrecemos una serie de recomendaciones a la hora de comprarlos y también distinguimos entre lo que son juguetes y elementos de seguridad para flotar en el agua. Abordamos lo que es el Astroturfing, publicidad encubierta. Se produce, por ejemplo, cuando un bloguero o influencer nos habla de un producto no porque realmente le interese sino porque le pagan por ello y no se indica. Hablamos de cortes de luz en ascensores. Y acabamos contándoles cómo ahorrar en luz y calefacción participando de una compra colectiva.

***SIN LETRA PEQUEÑA (04/06/2019) Ampliación de las oficinas de asesoramiento a los consumidores por parte del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.***

En este programa hablamos sobre la ampliación de las oficinas de asesoramiento a los consumidores por parte del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor a 10 nuevas mancomunidades. Supone que la práctica totalidad de los extremeños tendrán a su alcance un asesor jurídico en materia de consumo cerca de su casa. Daremos información del coste que tienen que tener las llamadas a los servicios de atención al cliente. Nos fijaremos en cómo tratar conflictos en las comunidades por el mal uso de zonas comunes. Acabamos haciendo hincapié en la importancia de una buena alimentación.

***SIN LETRA PEQUEÑA (28/05/2019) Huawei vs. Google: ¿Qué pueden hacer los consumidores a partir de ahora?.***

Esta semana hablamos de la polémica en torno a Huawei y Google, ¿cómo nos afecta? Una sentencia abre la puerta a la devolución de colchones a pesar de quitar el precinto. ¿Qué tienen que hacer las comunidades de vecinos para el registro de entrada y salida de sus trabajadores?. Acabamos hablando de que baja lo que pagaremos por las llamadas a la Unión Europea.

***SIN LETRA PEQUEÑA (21/05/2019) Derechos del consumidor en los cursos de idiomas en el extranjero.***

El Instituto de Consumo de Extremadura desarrolla una labor de educación, concienciación y defensa de los consumidores en nuestra región. En este programa hablamos de la Memoria 2018 donde se explican las acciones desarrolladas por este organismo. Además abordamos otros temas como una consulta que realiza una consumidora sobre un ascensor, un estudio sobre cuánto cuesta tener un bebé, entre otros temas en materia de consumo.

***SIN LETRA PEQUEÑA (14/05/2019) INCOEX y AEXPAINBA: Consumidores con discapacidad intelectual.***

Hacer accesible a todos la información importante para los consumidores es vital. Por eso INCOEX ha llegado a un acuerdo con AEXPAINBA para realizar acciones

encaminadas a hacer comprensible diversas campañas para personas con discapacidad intelectual. Hablaremos de arrendamientos, de cómo afecta a un edificio que en él viva una persona con síndrome de Diógenes y qué se puede hacer. Además se celebra el viernes el Día Mundial del Reciclaje y hablamos de ello.

***SIN LETRA PEQUEÑA (07/05/2019) Derechos del consumidor en los cursos de idiomas en el extranjero.***

En el programa de hoy hablamos de una campaña informativa, que lleva a cabo el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor inicia este mes de mayo sobre los derechos del consumidor en los cursos de idiomas en el extranjero. Estos y más temas de mucho interés para los consumidores.

***SIN LETRA PEQUEÑA (30/04/2019) Bono social térmico.***

En el programa de hoy hablamos del bono social térmico, cuyos beneficiarios ya están recibiendo una carta del Ministerio de Transición Ecológica informándoles. Además hablaremos de la nueva ley de arrendamientos, de pisos turísticos y romperemos una lanza en favor del agua del grifo.

***SIN LETRA PEQUEÑA (23/04/2019) Régimen gratuito de cuentas bancarias de pago básicas.***

Esta semana hablamos de: Régimen gratuito de cuentas bancarias de pago básicas. Ficheros de morosos. Qué son, cómo salir de ellos... Ayudas a la vivienda del Plan Estatal. Dónde informarse, requisitos... Parque móvil extremeño. Todo contado de forma sencilla, directa y muy amena.

***SIN LETRA PEQUEÑA (16/04/2019) Consumo inicia en el mes de abril una campaña informativa sobre el alquiler de vehículos.***

A partir de esta fecha los viajes se multiplican, el buen tiempo anima a salir de nuestros pueblos o ciudades y hacer escapadas. Para ello, a veces alquilamos coches o contratamos viajes combinados, pues en este programa de hoy hablamos de estas dos cuestiones para que estén informados de sus derechos. Además, hablamos de un suceso ocurrido en una comunidad de vecinos de Madrid, pero que extrapolamos a cualquier comunidad de vecinos. y acabamos con buenas noticias relacionadas con el consumo de luz.

***SIN LETRA PEQUEÑA (09/04/2019) El Laboratorio de Control de Calidad de Consumo, que evalúa la calidad de juguetes, ha sido acreditada por ENAC.***

Esta semana en Sin Letra Pequeña nos hacemos eco de una gran noticia: El Laboratorio de Control de Calidad de Consumo, del Incoex, que evalúa la calidad de juguetes, ha sido acreditada por ENAC. Supone dar prestigio a este organismo y es un hito que le coloca en los primeros puestos en el ámbito internacional en esta materia. Además continuamos hablando de telecomunicaciones, de seguros en las comunidades vecinales y de la declaración de la renta: novedades y plazos.



**SIN LETRA PEQUEÑA (02/04/2019) El Consorcio Extremeño de Información al Consumidor colabora en el Aula de Envejecimiento Activo en seis centros del SEPAD de Badajoz, Cáceres y Mérida.**

Promover un envejecimiento activo y crear agentes de salud que velen porque los mayores sepan los derechos que tienen en materia de consumo son dos de los objetivos que tiene un plan que desarrolla el SEPAD y en el que colabora el Consorcio extremeño de Información al Consumidor. resolvemos algunas dudas para todos aquellos que tienen mascotas y puedan tener algún conflicto por ello en su comunidad de vecinos. Repasamos el festival de la sostenibilidad en el que han participados estudiantes de Plasencia.

**SIN LETRA PEQUEÑA (26/03/2019) LEY 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura.**

Seguimos hablando de los aspectos más importantes del Nuevo estatuto de las Personas Consumidoras de Extremadura, publicado recientemente. Preparado para afrontar los nuevos detalles de consumo que aparecen en la actualidad, como puede ser el tema de las reclamaciones, que cambia en su forma de presentación, entre otras cosas. Todos estos temas y otros muchos en el programa de hoy... No te lo pierdas...

**SIN LETRA PEQUEÑA (19/03/2019) Jornada Día Mundial para la Defensa de los Derechos de los Consumidores. Montehermoso.**

Para esta ocasión hablaremos del Día del Consumo que se celebrará en Montehermoso. Otros contenidos tienen que ver con telefonía móvil o eficiencia energética. La presidenta del Colegio de Administradores de Fincas nos cuenta un proyecto para mejorar en esta materia en edificios que cuentan con calefacción central. Además hablaremos de un barómetro que ha elaborado UCE con consumidores de la región.

**SIN LETRA PEQUEÑA (12/03/2019) LEY 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura.**

¡Estamos de enhorabuena! Tenemos un nuevo Estatuto del Consumidor acorde a las necesidades actuales. De ello hablamos esta semana y además: OJO con el uso del teléfono móvil, Nuevo Real Decreto de Alquiler y Vivienda. Bye bye a comisiones bancarias abusivas.

**SIN LETRA PEQUEÑA (05/03/2019) Acreditación del Laboratorio de Control de Calidad de Consumo.**

Ya conocen la existencia de nuestro laboratorio de consumo donde se analizan muchísimos productos, pues a partir ahora podemos presumir porque es uno de los más prestigiosos en cuanto a los ensayos que tienen que ver con juguetes. Este y otros temas en materia de consumo en nuestro programa de hoy.

**SIN LETRA PEQUEÑA (26/02/2019) CARNAVALES. Seguridad de juguetes.**

Desde el laboratorio de control de calidad de consumo, donde se analizan muchísimos productos, les damos una serie de recomendaciones para que

comprar un disfraz no se convierta en algo peligroso. Este y otros temas en materia de consumo en nuestro programa de hoy.

#### *SIN LETRA PEQUEÑA (19/02/2019) Obsolescencia Programada.*

La obsolescencia programada es quizás una de las realidades más controvertidas de la fabricación de productos de distinta índole. Desde una simple prenda de ropa a cualquier electrodoméstico de uso diario presentan estas deficiencias que aceleran su deterioro y que acortan su vida útil. En este programa también les vamos a dar algunos consejos para hacer uso del móvil de forma más segura. Desde el colegio de Administradores de fincas nos van a hablar de un servicio que van a poner en marcha muy pronto para mediar en los conflictos vecinales. También les alertamos de unos fraudes que se están cometiendo en Cáceres.

#### *SIN LETRA PEQUEÑA (12/02/2019) Red de Alerta del INCOEX.*

¿Sabían que la mayor parte de los productos que son analizados para su control y que dan alerta son juguetes? Por ello es fundamental el trabajo del Laboratorio de Consumo de Extremadura, que es el encargado de estudiarlos para que sepamos cual es el riesgo y que se retiren del mercado aquellos que revisten mayor peligrosidad. Este y otros temas en nuestro programa de hoy.

#### *SIN LETRA PEQUEÑA (05/02/2019) Gastos hipotecarios.*

En los últimos meses ha habido muchas idas y venidas con el tema de los gastos hipotecarios y muchos de ustedes no saben quiénes deben correr con ellos. En este programa les damos toda la información que hay hasta el momento. Además, otro tema de mucha actualidad como es el tren en nuestra región, ¿cuáles son nuestros derechos cuando viajamos por este medio? También les damos consejos para comprar cosméticos sin tener ningún susto.

#### *SIN LETRA PEQUEÑA (29/01/2019) Ampliación de la red de técnicos del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.*

Hablamos de la ampliación de la red de técnicos del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor a 10 mancomunidades más, 5 en la provincia cacereña y 5 en Badajoz. Abordaremos el incómodo "overbooking" y cómo actuar. Además, seguiremos aprendiendo el funcionamiento de las juntas de propietarios y nos haremos eco del llamamiento de UCE para que los afectados por el tren no dejen de reclamar sus derechos.

#### *SIN LETRA PEQUEÑA (22/01/2019) Campaña Phising BBVA.*

Uno de los consumos que hacemos a diario es el de redes sociales, también en esta materia es fundamental estar informados para evitar muchos peligros que están latentes y que pueden suponer un verdadero quebradero de cabeza. Esta semana hablamos de: Phising, conducta adictiva en Internet... Juguetes y seguridad. Tecnojuguetes. Obligaciones fiscales de las comunidades de vecinos. Nueva subida de La Luz.

### **SIN LETRA PEQUEÑA (15/01/2019) Redes Sociales (2ª parte).**

Hablamos de una estafa de Phishing a clientes de BBVA. En la sección de consumo seguimos abordando, cuestiones relativas a seguridad y juguetes. Además, damos las claves para instalar cargadores para coches eléctricos en nuestros garajes y unos consejos para alquilar vivienda en Internet sin tener problemas.

### **SIN LETRA PEQUEÑA (08/01/2019) Redes Sociales >.**

Uno de los consumos que hacemos a diario es el de redes sociales, también en esta materia es fundamental estar informados para evitar muchos peligros que están latentes y que pueden suponer un verdadero quebradero de cabeza. Hablamos también de la tan temida obsolescencia programada y de las modificaciones en la ley de arrendamientos ¿cómo afecta a los propietarios que alquilan inmuebles?

## **Entorno Web y Redes Sociales.**

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

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

### **Web Institucional**

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

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

Desde el año 2017 la web institucional del INCOEX cambió su URL y, a un diseño más actual y dinámico concordando con los colores institucionales del Manual de Identidad Corporativa y para seguir el estilo de otros portales incluidos en “Saludextremadura” perteneciente al Servicio Extremeño de Salud (SES). A su vez, durante 2018 y 2019 los apartados los contenidos se han ido adaptando a las necesidades reales de los usuarios del portal de información del Instituto de Consumo de Extremadura.

Uno de estos apartados, quizás el que más uso se pueda hacer de la web del INCOEX, es el de *Noticias*. Esta sección está dividida en sub-apartados anuales que recogen las noticias publicadas por el Instituto de Consumo de Extremadura en

dicho periodo de tiempo. Así, en 2018 el INCOEX publicó en su web un total de **63** noticias propias, específicamente destinadas a la información, protección y defensa de los consumidores.

## Redes sociales

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

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

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

En la actualidad, el INCOEX se acerca a los **4000 seguidores** en Facebook. En esta red, se publican todas las noticias referentes a consumo, tanto del propio INCOEX como del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor o aquellas que llegan de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y nutrición (AECOSAN). Además de todos los actos y eventos (Concurso de Fotografía, Día Mundial del Consumidor, Jornadas de Mayores...) que se organizan desde aquí.

*<https://twitter.com/incoex>*

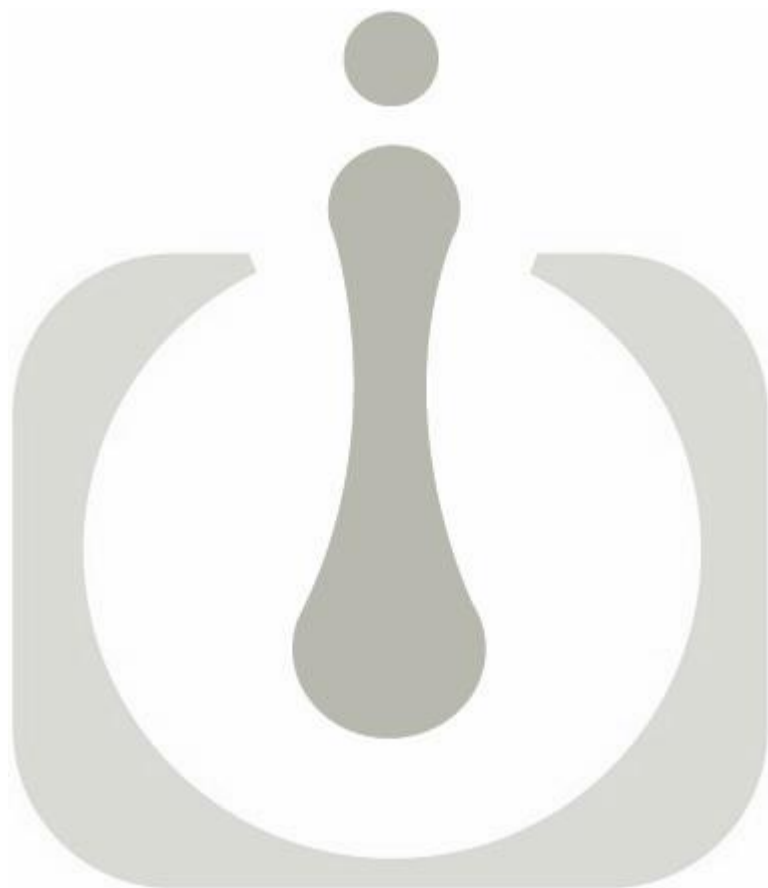
En cuanto a Twitter, el INCOEX utiliza su perfil en esta red, más como un medio de comunicación, donde se comparten hechos y noticias más centrados en el aspecto profesional, ya que Twitter es una red social basada en la promoción de los contenidos a través de su difusión y viralidad ilimitada.

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

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

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

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



**Memoria de Actividades**  
**Instituto de Consumo de Extremadura**

**2019**