



MEMORIA DE ACTIVIDADES

2023

Instituto de Consumo de Extremadura

MEMORIA DE ACTIVIDADES 2023

ÍNDICE

Presupuestos de INCOEX
Control de Mercado
Junta Arbitral de Consumo
Normativa
Sección de Información, Formación y Educación
Consortio Extremeño de Información al Consumidor
Entorno Web y Redes Sociales

PRESUPUESTOS

Implicaciones

- 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

PRESUPUESTOS

CAPITULOS	PTO. INICIAL	MODIFICACIONES	PRESUPUESTO DEFINITIVO	PRESUPUESTO EJECUTADO	GRADO EJECUCIÓN (%)
CAP. I: Gastos de personal	2.346.970,00		2.346.979,00	2.227.833,19	94,92
CAP. II: Gastos corrientes en bienes y servicios	690.686,00	-8.200,00	682.486,00	327.495,16	47,99
CAP. IV: Transferencias corrientes	2.151.351,00	8.200,00	2.159.551,00	2.060.287,08	95,40
CAP. VI: Inversiones Reales	80.354,00	13.270,55	93.624,55	42.368,87	45,25
TOTAL	5.269.361,00 €	13.270,55 €	5.282.640,55 €	4.657.984,30 €	88,18

PRESUPUESTOS

Proyectos para 2023:

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

Consortio Extremeño de Información al Consumidor

Educación y Participación Comunitaria

Investigación y Estudio en Materia de Consumo

Contratos Administrativos:

Limpieza

Estudio de Consumo alimentario

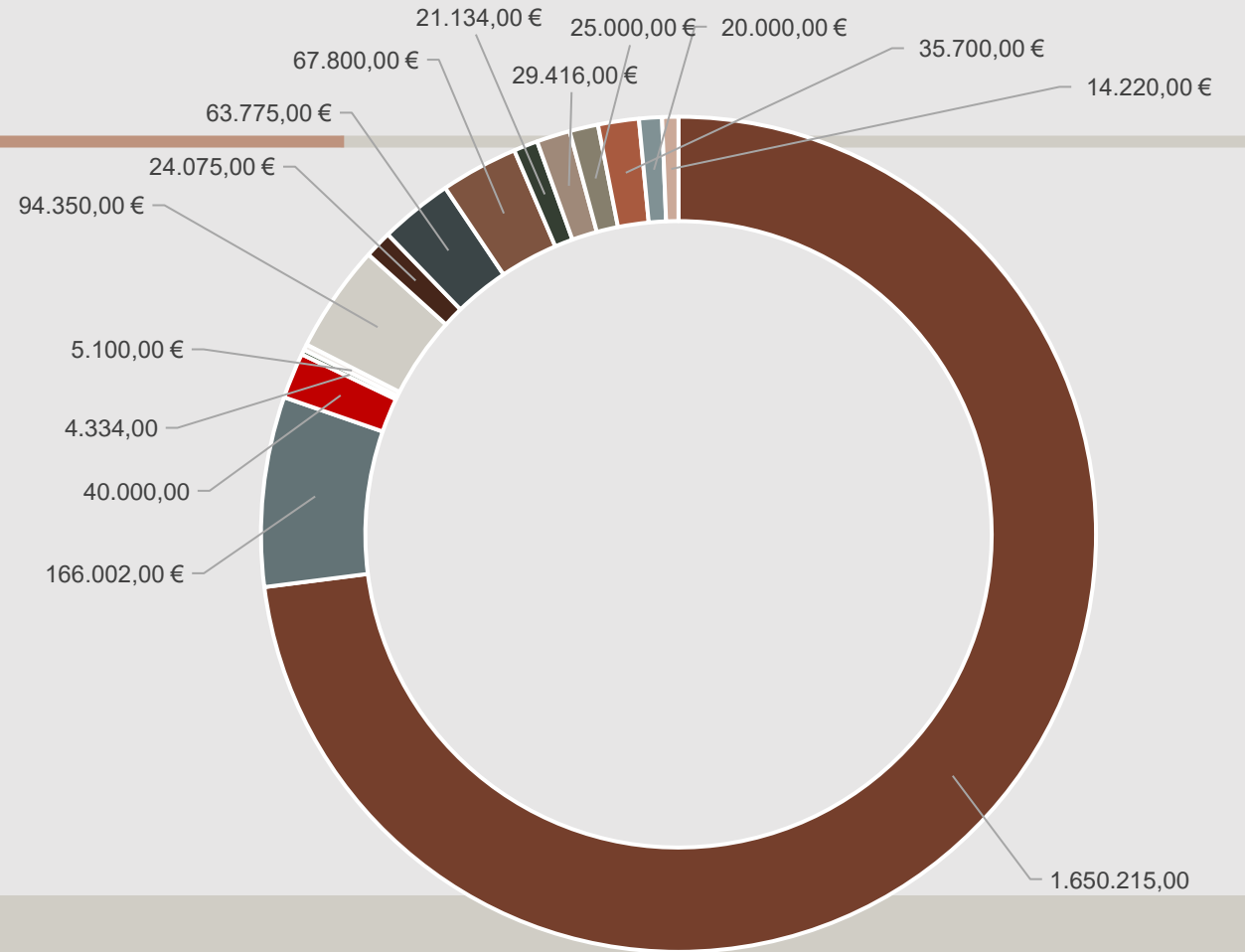
Laboratorio

Obras

PROYECTOS	IMPORTES
Consortio Extremeño de Información al Consumidor	1.650.215,00
Consortio Extremeño De Información Al Consumidor: Formación Prevención Y Seguridad De Los Juguetes	166.002,00 €
Ayudas a la Investigación	40.000,00
Concurso Escolar CONSUMÓPOLIS	4.334,00
Consejo de Consumidores de Extremadura	5.100,00 €
Unión de Consumidores de Extremadura - UCE	94.350,00 €
Asociación de Consumidores y Usuarios de Extremadura	24.075,00 €
Federación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios - FEACCU	63.775,00 €
Asociación de Usuarios y Bancos, Cajas y Seguros de Extremadura - ADICAE	67.800,00 €
Inversiones asociadas al funcionamiento operativo de los servicios	21.134,00 €
Fomento actividades Junta Arbitral de Consumo	29.416,00 €
Educación y Participación Comunitaria	25.000,00 €
Programa para el fomento de la mediación	35.700,00 €
Aplicaciones Informáticas	20.000,00 €
Equipos Informáticos Software	14.220,00 €
TOTAL	2.261.121,00 €

PRESUPUESTOS

- CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR
- CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR: FORMACIÓN PREVENCIÓN Y SEGURIDAD DE LOS JUGUETES
- AYUDAS A LA INVESTIGACIÓN
- CONCURSO ESCOLAR CONSUMÓPOLIS
- CONSEJO DE CONSUMIDORES DE EXTREMADURA
- UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EXTREMADURA-UCE
- ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE EXTREMADURA
- FEDERACIÓN DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS-FEACCU
- ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y BANCOS, CAJAS Y SEGUROS DE EXTREMADURA-ADICAE
- INVERSIONES ASOCIADAS AL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO DE LOS SERVICIOS
- FOMENTO ACTIVIDADES JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO
- EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
- PROGRAMA PARA EL FOMENTO DE LA MEDIACIÓN
- APLICACIONES INFORMÁTICAS
- EQUIPOS INFORMATICOS SOFTWARE



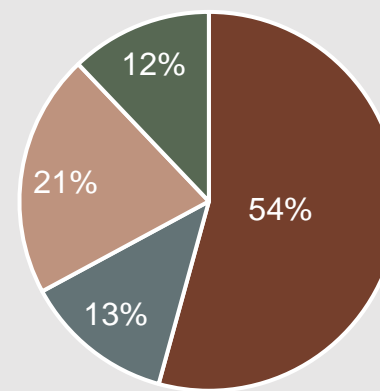
De acuerdo con el artículo 55 de la Ley 6/2019, las actuaciones de vigilancia del mercado podrán recaer sobre todos los bienes y servicios ofertados o puestos a disposición de las personas consumidoras, así como también sobre los elementos, condiciones e instalaciones utilizados para su producción, distribución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

CONTROL DE MERCADOS

TOTAL DE ACTUACIONES 2023 por MOTIVO:

MOTIVO	N.º INSPECCIONES	PORCENTAJE %
Campaña	1.824	54
Denuncia/Reclamación	432	13
Red alerta	698	21
Otros (oficio, orden servicio...)	407	12
TOTAL	3.361	100

MOTIVO INSPECCIONES 2023



- Campaña
- Denuncia/Reclamación
- Red alerta
- Otros (oficio, orden servicio,...)

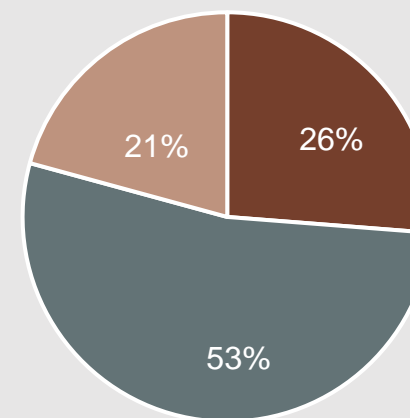
CONTROL DE MERCADOS

De las 3.361 actuaciones de inspección, en un 26 % se detectaron incumplimientos que fueron objeto de tramitación posterior como infracciones en materia de consumo. Especial incidencia tiene el volumen de actuaciones dirigidas a verificar alertas de productos no alimenticios, que puedan lugar a la inmovilización y retirada del mercado de productos alertados. También aquellas como consecuencia de denuncias y reclamaciones presentadas que finalizan con archivo o advertencia tras requerimiento de justificación a los operadores.

TOTAL DE ACTUACIONES 2023 por RESULTADO:

RESOLUCIÓN	Nº INSPECCIONES	PORCENTAJE %
SÍ Infracción	882	26
NO Infracción	1781	53
OTROS (verificación alerta, archivo, advertencia...)	698	21
TOTAL	3.361	100

RESULTADO INSPECCIONES



■ Sí Infracción
 ■ NO Infracción
 ■ OTROS (archivo, prospección...)

CONTROL DE MERCADOS

RESULTADOS 2023 de actuaciones por SECTOR

SECTORES	INFRACCIÓN	% INFRACCIÓN	NO INFRACCIÓN	TOTAL
Servicios (comercio electrónico, minoristas y bazares, control precios...)	273	21.4	1002	1275
Alimentos/bebidas	162	22.6	556	718
Textil/calzado	84	25.3	248	332
Otros bienes (juguetes, vehículos...)	110	26.6	304	414
Electrodomésticos	58	55.8	46	104
Vehículos a motor (venta y talleres)	76	38.6	121	197
Muebles/decoración	45	45.9	53	98
Internet, telefonía y telecomunicaciones	22	64.7	12	34
Energía eléctrica	14	77.7	4	18
Reparaciones en el hogar	47	40.9	68	115

Conclusión: Más allá del control de información y documentación (precios, garantía...) ejercidos en el sector servicios en general a través de los distintos tipos de establecimientos (grandes superficies/minoristas/bazares), en numerosas ocasiones con motivo en denuncias presentadas, y sin perjuicio del volumen de actuaciones vinculadas a cada una, destacan como sectores más afectados por incumplimientos en cuanto al porcentaje de resultados:

Sectores	Incumplimientos %
ENERGÍA ELÉCTRICA	77,7
INTERNET, TELEFONÍA Y TELECOMUNICACIONES	64,7
ELECTRODOMÉSTICOS	55,8
MUEBLES/DECORACIÓN	45,9
REPARACIONES DEL HOGAR	40,9
VEHÍCULOS A MOTOR	38,6
OTROS BIENES (JUGUETES, PUERICULTURA...)	26,6
TEXTIL/CALZADO	25,3
ALIMENTO/BEBIDAS	22,6

CONTROL DE INFORMACIÓN ETIQUETADO

RESULTADOS 2023 de actuaciones por campañas

Son objeto de control el etiquetado e información de productos y servicios en los siguientes tipos de campañas desarrolladas por Extremadura durante la anualidad objeto:

- Controles nacionales generales sobre determinados sectores o productos, con la finalidad de verificar requisitos mínimos o aspectos generales (etiquetado obligatorio, publicidad, ...).
- Controles nacionales específicos y sistemáticos sobre un sector o producto concreto y con unos parámetros de control de información muy definidos.
- Campañas regionales sobre determinados aspectos que afectan a distintos sectores/productos y que se desarrollan durante todo el año
- Campañas estacionales, vinculadas a determinados productos/sectores y a los periodos de mayor venta.

CAMPAÑAS	PRINCIPALES INCUMPLIMIENTOS DETECTADOS
2023.CONSERVAS DE PESCADO EN ACEITE OLIVA.CONTROL ESPECIFICO DE ALIMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> • La información alimentaria induce a error sobre las características del alimento” • El nombre del producto alimenticio NO va seguido directamente de la indicación del porcentaje que represente el aceite con relación al peso neto total del producto alimenticio. • NO figuran las condiciones especiales de conservación y/o las condiciones de utilización. • Las declaraciones nutricionales y propiedades que figuran son falsas, ambiguas o engañosas.
2023.PRODUCTOS LACTEOS (QUESOS Y YOGURES). PNCOCA. CONTROL SISTEMATICO DE ALIMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> • NO se indica el contenido mínimo de materia grasa por cien gramos de producto acabado. • NO figura en el envase la cantidad nominal de forma indeleble, fácilmente legible y visible expresada en kilogramos, gramos, litros... por medio de cifras de una altura mínima. • Las menciones de la denominación, cantidad neta NO figuran en el mismo campo visual. • NO figura el nombre o razón social y la dirección del operador de la empresa alimentaria.
2023.CARNE PICADA, PREPARADOS DE CARNE Y CARNE SEPARADA MECANICAMENTE. PNCOCA	<ul style="list-style-type: none"> • La información alimentaria obligatoria no está disponible y no es fácilmente accesible. • La información alimentaria obligatoria no se indica en un lugar destacado, de manera que sea fácilmente visible, claramente indeleble. • El operador de la empresa alimentaria NO conserva la información alimentaria, hasta que pueda suponerse razonablemente que los alimentos han sido consumidos. • NO figura la lista de ingredientes o no está precedida por un título adecuado en el que conste la palabra “ingredientes”. • La información voluntaria NO cumple con los requisitos de no inducir a error al consumidor.
2023.PUBLICIDAD DE ALTAVOCES.CONTROL OFICIAL P. INDUSTRIALES	<ul style="list-style-type: none"> • NO figura el lote de fabricación, cuando el proceso de elaboración se realice en seris identificables. • NO figura el domicilio del fabricante, o del envasador o transformador o de un vendedor establecido en la Comunidad Económica Europea. • NO figura el símbolo de recogida selectiva. • El símbolo de recogida selectiva NO se incluye de forma visible, indeleble y legible en el aparato. • NO figura el marcado CE.
2023.SEGURIDAD CUERPO: CHAQUETAS, PANTALONES, MONOS.ACTUACION VIGILANCIA MERCADO P. INDUSTRIALES	<ul style="list-style-type: none"> • El EPI NO contiene el marcado CE • NO se indica la dirección postal de contacto del fabricante en el EPI o cuando no sea posible, en el embalaje o en un documento que acompañe. • NO consta las instrucciones de almacenamiento, uso, limpieza, mantenimiento revisión y desinfección. • NO indica las clases de protección apropiadas para los diferentes niveles de riesgo y los límites de uso correspondientes.
2023.TELEVISORES Y OTROS MONITORES.ACTUACION VIGILANCIA MERCADO P. INDUSTRIALES	<ul style="list-style-type: none"> • La etiqueta NO se muestra cerca del precio del producto. • El Código de Respuesta Rápida incluido en la etiqueta energética no enlaza con la información sobre dicho modelo recogida en la parte pública de la base de datos de los productos. • NO existe un enlace con la denominación “Ficha de información del producto”.
COMERCIO ELECTRÓNICO	
2023.PLAZO DE GARANTIA PEQUEÑOS ELECTRODOMESTICOS.CONTROL ESPECIFICO SERVICIOS.	<ul style="list-style-type: none"> • En el etiquetado o folleto adjunto, NO se recuerda por el productor o empresario, la existencia de una garantía legal de conformidad de como mínimo de tres años. • En el etiquetado o folleto adjunto, NO se informa por parte del productor o empresario de la existencia de los servicios postventa. • NO figura la designación del bien objeto de la garantía”.

CONTROL DE INFORMACIÓN ETIQUETADO

RESULTADOS 2023 de actuaciones por campañas

<p>2023.PRACTICAS COMERCIALES DESLEALES. CONTROL SISTEMATICO ALIMENTOS COMERCIO ELECTRÓNICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • NO se indica los precios, si procede, el precio unidad de medida con indicación de la cantidad a cuya magnitud se refiere. • NO figura el modelo de formulario de desistimiento. • NO se respeta el fuero del domicilio del consumidor. • NO se cumple con la obligación de que la publicidad, la presentación y la información comercial alimentaria no induce a error sobre las características del alimento.
<p>2023. CONTROL DE PIEZAS USADAS UTILIZADAS EN LA REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMÓVILES.ORIGEN Y GARANTÍA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las piezas usadas, empleadas en la reparación, NO disponen del Certificado expedido por el CAT suministrador de las mismas. • No se facilita la información de la marca del vehículo de donde procede el componente, parte o pieza. • No se certifica por parte del Centro Autorizado de Tratamiento de VF de vida útil, que el componente, parte o pieza, corresponde a un vehículo, dado de baja definitiva ante la Dirección General de Tráfico. • No se informa del Nombre o razón social del Centro Autorizado de Vehículos.
<p>2023.CAMPAÑA REGIONAL COMERCIO ELECTRONICO ALIMENTOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • NO se ofrece un enlace electrónico de fácil acceso a la plataforma de resolución de litigios en línea. • NO Se puede acceder a la información de la empresa • El precio NO incluye los impuestos. • NO Se incluye dentro de las condiciones generales de contratación el consentimiento expreso, para recibir la factura en formato electrónico como una opción no predispuesta, de modo que el consumidor tenga la opción de aceptarla o no.
<p>2023.SEGURIDAD JUGUETES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • NO Identificación por parte del fabricante del tipo de lote, serie o modelo, etc, en el juguete. • NO Identificación del fabricante/distribuidor • Defectos formales marcado CE, tamaño... • El juguete viene acompañado de la declaración CE de conformidad con el contenido previsto en el Anexo III del RD 1205/2011 • NO Figuran las advertencias de seguridad. //Incumplimientos inclusión advertencias específicas
<p>2023. COMERCIO ELECTRONICO. CAMPAÑA REGIONAL COMERCIO ELECTRÓNICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • NO se ofrece un enlace electrónico de fácil acceso a la plataforma de resolución de litigios en línea (Rto (UE) 524/2013 art.14.1). • NO consta el precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos y tasas • En cuanto al derecho de desistimiento NO constan las condiciones; el modelo de formulario de desistimiento; se incumple con la prohibición de pedir los motivos por los que se desiste • Cuando no procede derecho de desistimiento, NO se informa que no asiste este derecho o las circunstancias en las que se perderá cuando corresponda • NO se recuerda la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes • No se informa correctamente sobre el plazo de la garantía legal y el régimen de la puesta en conformidad: Devolución, sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato • Existencia de cláusulas abusivas
<p>2023.INSTRUCCION N.º 3. CAMPAÑA COMPROBACION MARCADO PRECIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los artículos expuestos en el escaparate NO tienen sus PVP visibles y legibles desde el exterior del establecimiento • NO se exhibe el precio total de venta de todos los productos puestos a disposición del consumidor en el interior del establecimiento. • NO dispone de Hojas de Reclamaciones

CONTROL DE MERCADOS

RESULTADOS 2023

de actuaciones por campañas, TOMAS DE MUESTRAS:

Mediante normativa general y técnica, los Laboratorios verifican mediante los correspondientes análisis aspectos relacionados con la seguridad, calidad, composición e información de los productos.

CAMPAÑA	ACTUACIONES POSITIVAS	ACTUACIONES NEGATIVAS	% INCUMPLIMIENTOS CALIDAD
ACEITE DE OLIVA VIRGEN Y VIRGEN EXTRA	4	21	16
MIEL	7	10	41
PRODUTOS LÁCTEOS. QUESOS	2	3	40
BROCHES CHUPETES	3	7	30
LUMINARIAS	8	2	80
JUGUETES. CAMPAÑA REGIONAL	43	91	32
EPI'S. CHALECOS REFLECTANTE	4	1	80
JUGUETES PROYECTILES	1	4	20

CONTROL DE MERCADOS

Resumen 2023 EMPRESAS INSPECCIONADAS.

	Badajoz	Cáceres	Fuera Extremadura (Comercio electrónico)	TOTAL
N.º establecimientos / webs visitados	1.705	1.462	194	3.361

CONTROL DE MERCADOS

Red de Alertas

• **Resumen 2023 alertas notificadas por Extremadura en Red de Alertas nacional (SIRI)**

Las 47 alertas notificadas por Extremadura han supuesto la retirada a nivel nacional de 82.484 productos inseguros. Se adjunta tabla de “Productos alertados” al final del documento como **ANEXO V**, siendo los juguetes (disfraces) y artículos de puericultura los más alertados. En este sentido, el papel del Laboratorio de Control de Calidad de INCOEX, a través de la emisión de informes de ensayo y evaluaciones de riesgo, ha sido decisivo para garantizar la seguridad infantil a nivel nacional.

ALERTAS Notificadas por Extremadura	PRODUCTOS INSEGUROS RETIRADOS
47	82.484

• **Resumen 2022 ACTUACIONES por ALERTAS.**

TOTALES RESULTADOS 2022 de actuaciones por ALERTAS:

También juega un papel importante la inspección de consumo, no solo respecto de las alertas notificadas desde Extremadura, sino también respecto de aquellas notificadas por el resto de CCAA y UE. Y es que una vez se notifica cualquier producto inseguro en la red de alertas nacional, la inspección de consumo se dirige inmediatamente a aquellos establecimientos de nuestra región que comercializan el producto a efectos de su retirada urgente, lo que implica una respuesta inmediata y eficaz que permite garantizar la seguridad de la ciudadanía extremeña.

	N.º INSPECCIONES	N.º ESTABLECIMIENTOS CONTROLADOS
TOTAL	698	1.698

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.

En virtud de esta habilitación legal, INCOEX sancionará las conductas tipificadas como infracciones en materia de consumo, incluso aquellas que afecten a empresas que operen en sectores con regulación específica y en las que concurren prácticas comerciales desleales, asumiendo la tramitación de procedimientos que permitan la sanción de las infracciones cometidas en el territorio autonómico o a consecuencia de ofertas, comunicaciones comerciales o cualquier otro tipo de propuestas dirigidas a las personas consumidoras extremeñas, cualquiera que sea la nacionalidad, el domicilio de quien los realice e independientemente del lugar en que se ubiquen sus establecimientos.

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.

Sin perjuicio de lo expuesto, INCOEX también impulsa en este ámbito acciones que permitan, de forma definitiva y eficiente, la corrección de conductas y prácticas irregulares en el mercado por parte de los operadores económicos. Para ello adopta las medidas necesarias que permitan garantizar el carácter disuasorio de las multas, de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa para la parte infractora que el incumplimiento de las normas infringidas.

De esta forma, junto con la imposición de multas proporcionales, se promueven conductas de rectificación mediante la aplicación de reducciones a las multas impuestas; sanciones accesorias y multas coercitivas necesarias para su obligado cumplimiento o prohibiciones para contratar con el sector público y percepción de ayudas públicas.

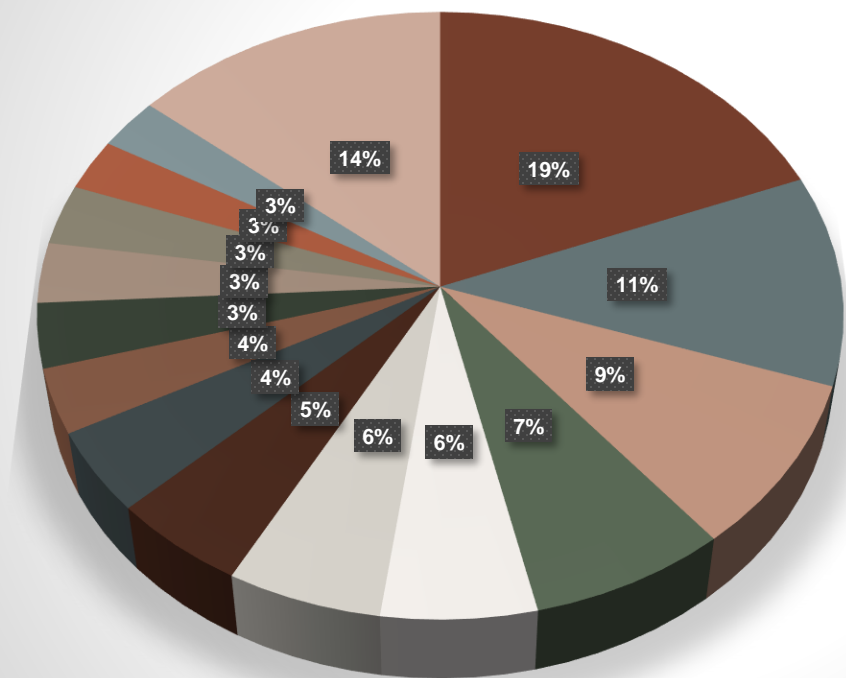
• Resumen 2023 EXPEDIENTES SANCIONADORES.

CALIFICACIÓN	NÚM. INFRACCIONES
LEVE	302
GRAVE	145
TOTAL	437

POTESTAD SANCIONADORA

Sin perjuicio de la imposición de multas, en los procedimientos sancionadores también se han impuesto sanciones accesorias, destacando entre otras la exigencia al infractor de la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original, restitución de cantidades percibidas indebidamente y, en su caso, la indemnización por daños y perjuicios probados.

Principales infracciones 2023. Porcentaje.



- Aquellas que, siendo calificadas como leves o graves, causen perjuicio persona consumidora
- El incumplimiento de disposiciones en materia de garantías
- No disponer de hojas reclamaciones, negarse a suministrarlas o entregarlas incumpliendo requisitos
- Actos y prácticas comerciales desleales, engañosas y agresivas
- Elaborar, distribuir, suministrar u ofertar bienes sin cumplir correctamente el deber de informar
- La negativa a satisfacer demandas de la persona consumidora
- Incumplimientos ejecución contratos a distancia
- Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños para la salud
- Incumplimiento en registro, presentación, normalización, marcado, etiquetado, envasado y publicidad
- No suministrar información o documentación requerida por la autoridad
- Introducir en los contratos cláusulas abusivas de las previstas en el Título II del RDL 1/2007
- No responder en plazo las quejas y reclamaciones presentadas por consumidores

POTESTAD SANCIONADORA

Principales incumplimientos en 2023.

NÚM.	INFRACCIÓN	Tipo Ley 6/2019
83	Aquellas que, siendo calificadas como leves o graves, causen perjuicio persona consumidora	74.1
49	El incumplimiento de disposiciones en materia de garantías	72.22
39	No disponer de hojas reclamaciones, negarse a suministrarlas o entregarlas incumpliendo requisitos	72.5
32	Actos y prácticas comerciales desleales, engañosas y agresivas	73.21
25	Elaborar, distribuir, suministrar u ofertar bienes sin cumplir correctamente el deber de informar	72.2
25	La negativa a satisfacer demandas de la persona consumidora	72.17
22	Incumplimientos ejecución contratos a distancia	73.24
19	Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños para la salud	73.9
15	Incumplimiento en registro, presentación, normalización, marcado, etiquetado, envasado y publicidad	72.3
15	No suministrar información o documentación requerida por la autoridad	72.25
14	Introducir en los contratos cláusulas abusivas de las previstas en el Título II del RDL 1/2007	73.22
14	No responder en plazo las quejas y reclamaciones presentadas por consumidores	72.7
12	Alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios que implique engaño o confusión	73.3
12	No entregar recibo justificante, factura o documento acreditativo, o realizarlo incumpliendo requi	72.10
61	Otras	

Estas sanciones accesorias han permitido que las pretensiones de las personas consumidoras puestas de manifiesto en las reclamaciones de las que traen causa pudieran verse satisfechas en el marco del procedimiento sancionador (devolución de cantidades, cumplimiento contractual,...), logrando de esta forma no solo disuadir en la comisión de infracciones o una corrección de la conducta del operador de cara al futuro que afectará a todas las personas consumidoras sino también la resolución de un conflicto singularizado previo.

ACTUACIONES REALIZADAS JUNTO CON EL DESGLOSE POR ACTIVIDADES CONFORME A LOS INDICADORES DE SEGUIMIENTO POR PROGRAMA

En la anualidad 2023 la actividad del laboratorio se ha desarrollado de la manera prevista, se han emitido Informes de Ensayo, que han dado lugar a diferentes Alertas a nivel nacional e internacional, y se han llevado a cabo diferentes actividades de formación y de difusión de la labor del laboratorio.

Por otra parte, se ha mantenido la acreditación en UNE-EN ISO 17025, con la superación de la auditoría de ENAC en el segundo trimestre del año.

De esta forma, el laboratorio se ha ajustado a los valores aplicables a una anualidad completa establecidos.

Así, se confirman las siguientes actuaciones efectivamente ejecutadas durante el año 2023 en los distintos programas:



LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD DE CONSUMO



INDICADOR	ACTUACIONES EJECUTADAS	OBSERVACIONES/EVIDENCIAS
N.º de ensayos realizados en materia de seguridad de los juguetes	195 informes de ensayo emitidos.	<ul style="list-style-type: none"> 558 ensayos sobre juguetes (apdo. 8 EN 71-1). 1574 aplicaciones de los apdo. 4, 5, 6 y 7. De los 195 informes, 30 llevan incumplimientos relativos a la seguridad del producto.
N.º de actuaciones de educación y formación mediante talleres, jornadas divulgativas, divulgación en medios de comunicación...	<p>3 actuaciones de educación/formación ciudadanía</p> <p>2 Actuaciones de formación INCOEX-CONSORCIO</p> <p>16 actuaciones de divulgación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Taller DM Consumidor en Monterrubio de la Serena, marzo 2023. Jornada Formación Etiquetado Juguetes dentro del Plan de formación continua interadministrativo del Ministerio de Consumo, mayo 2023. Participación en Sin letra pequeña de Canal Extremadura Radio. Febrero y noviembre de 2023. Participación en COPE Radio, febrero 2023. Notas de prensa web INCOEX. Febrero, junio y diciembre 2023. 5 apariciones en el Boletín de Consumo. Enero, febrero, marzo, junio y octubre de 2023. Formación a los asesores jurídicos del Consorcio de información al consumidor, octubre 2023. Formación IES Domingo Cáceres de Badajoz, noviembre 2023.

LABORATORIO
DE CONTROL DE
CALIDAD DE
CONSUMO

NORMA	N.º aplicaciones	N.º No conformidades
UNE EN 71-1 Apartado 4 Requisitos generales	944	30
UNE EN 71-1 Apartado 5 Juguetes destinados a menores de 36 meses	242	29
UNE EN 71-1 Apartado 6 Envase y embalaje	83	18
UNE EN 71-1 Apartado 7 Advertencias, marcado e instrucciones de uso	292	75
UNE EN 71-1 Apartado 8 Métodos de ensayo	558	71
Real Decreto 1205/2011, de 26 de agosto, sobre la seguridad de los juguetes	666	160



LOS SIGUIENTES REQUISITOS LEGALES PREVISTOS EN EL CITADO REAL DECRETO 1205/2011 Y EN EL APARTADO 7
“ADVERTENCIAS, MARCADO E INSTRUCCIONES DE USO” DE LA UNE EN 71-1 CONFORMAN LOS:

PRINCIPALES INCUMPLIMIENTOS

- Identificación por parte del fabricante del tipo de lote, serie o modelo, etc., en el juguete.
- Información de los fabricantes: nombre, su nombre comercial registrado o marca comercial registrada y su dirección de contacto en el juguete.
- Las advertencias van precedidas del término "Advertencia" o "Advertencias". Las advertencias van marcadas de manera claramente visible, fácilmente legible y comprensible y de manera precisa.
- El marcado CE es visible, legible e indeleble en el juguete o en una etiqueta pegada o en el embalaje y con una altura igual o mayor a 5mm. Reglamento CE nº 765/2008, Anexo II.
- Los fabricantes y los importadores tienen que indicar el nombre, nombre comercial registrado o marca comercial registrada y dirección de contacto en el juguete. O cuando no sea posible en su envase o en un documento que lo acompañe.
- Los fabricantes tienen que indicar un número de tipo, lote, serie o modelo u otro elemento que permita su identificación en el juguete, o si el tamaño o la naturaleza del juguete no lo permite, de que la información requerida figura en el embalaje o en un documento que acompañe al juguete.
- Los juguetes no destinados a menores de 36 meses pero que podrían resultar peligrosos para ellos deben estar acompañados por una advertencia, por ejemplo, del tipo: "Advertencia. No conviene para niños menores de 36 meses" o "Advertencia. No conviene para niños menores de 3 años" o "Advertencia+ pictograma de edad".

LABORATORIO
DE CONTROL DE
CALIDAD DE
CONSUMO



LOS SIGUIENTES REQUISITOS LEGALES PREVISTOS EN EL CITADO REAL DECRETO 1205/2011 Y EN EL APARTADO 7
“ADVERTENCIAS, MARCADO E INSTRUCCIONES DE USO” DE LA UNE EN 71-1 CONFORMAN LOS:

PRINCIPALES INCUMPLIMIENTOS (sigue)

- El símbolo de advertencia de edad debe acompañarse de la palabra "Advertencia". Este símbolo de advertencia de edad solo, sin la palabra "advertencia", sólo puede colocarse en una parte del embalaje, a condición de que una advertencia completa (incluyendo la palabra "advertencia") esté presente en otra ubicación del embalaje (A.33.a.1)
- Diseño correcto del pictograma de advertencia de edad
- Pictograma edad: diámetro mayor o igual a 10mm.

Desde el punto de vista técnico, los principales incumplimientos se deben a la presencia de piezas pequeñas, en juguetes para menores de 3 años, que conllevan riesgo de atragantamiento o asfixia, y bolsas de embalaje que presentan un espesor inferior al reglamentario pudiendo dar lugar a asfixia del menor.



JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

Sin perjuicio de lo expuesto, procede también la mejora operativa del Sistema Arbitral de Consumo desde el punto de vista de la transparencia en su actividad. Asimismo, la posibilidad de potenciar el hecho de que la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura se encuentre acreditada a nivel europeo como organismo de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, impulsando para ello las acciones que permitan el incremento de empresas adheridas al sistema arbitral de consumo en Extremadura.

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. La Junta Arbitral de Consumo tiene por objeto posibilitar la solución amistosa de los conflictos y reclamaciones que afectan a los consumidores y usuarios, siempre que no concurren intoxicación, lesión, muerte o indicios racionales de delito.

A diferencia de la conciliación, la actividad de la Junta Arbitral de Consumo, órgano administrativo, se encuentra reglada, rigiéndose por lo previsto en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero y, de forma supletoria, principalmente por la Leyes 60/2003, de 23 de diciembre, de arbitraje, y la 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Es un procedimiento voluntario en el que tanto el consumidor como el empresario deberán manifestar su deseo de acogerse al mismo para resolver el conflicto planteado. Salvo en supuestos tasados, el arbitraje de consumo es gratuito y se basa en los principios de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes.

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 con licenciatura o grado en Derecho) y dos árbitros designados entre los propuestos por las Asociaciones de Consumidores y las Asociaciones Empresariales.



JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

Resumen 2023 Solicitudes de arbitraje presentadas por sector.

En 2023 se han presentado un total de 432 solicitudes de arbitraje. Se adjunta tabla al final del documento como ANEXO II con el desglose por sector reclamado.

El sector energético (electricidad y gas) con un 52,78% del total de las solicitudes presentadas se mantiene, igual que el año anterior, como sector más reclamado por delante de los litigios sobre telecomunicaciones que se reducen y suponen un 18,05%.

En el ámbito energético la principal fuente de conflicto son las discrepancias en torno a la facturación con una gran incidencia de los conflictos derivados de los cambios de tarifa.

En relación con las telecomunicaciones los principales motivos de reclamación siguen siendo los incumplimientos de ofertas y promociones, el cobro de penalizaciones y las facturaciones con posterioridad a la solicitud de baja en los servicios.



JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

Resumen 2023 resoluciones solicitudes de arbitraje

* Dado que el arbitraje de consumo es voluntario para ambas partes, no todas las solicitudes de arbitraje que se plantean pueden ser resueltas, debiendo archivar todas aquellas en las que no es posible perfeccionar el convenio arbitral.

Sentido del Laudo	Número de laudos
Conciliatorio	21
Estimatorio (total o parcial)	117
Desestimatorio	38

Resumen 2023 laudos arbitrales

Por último, reseñar que a 31/12/23 hay 3056 empresas y profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura.

Resolución	Número de solicitudes
Traslado	12
Desistimiento	19
Archivo*	161
Mediación	58
Laudo	176



JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

SOLICITUDES POR SECTOR

AGENCIAS DE VIAJES	6	(1) OTROS SERVICIOS	25
AGUA	3	PERFUMERÍA	0
ALIMENTACIÓN / BEBIDAS	1	PRODUCTOS DROGUERÍA	0
AUTOMÓVIL REPARACIÓN	4	REPARACIÓN DEL HOGAR	3
AUTOMÓVILES (VENTA)	15	RESTAURACIÓN	0
CALZADO, MARROQUINERÍA Y VIAJE	2	ROPA, CONFECCIÓN Y PIEL	2
COMPAÑÍAS DE SEGUROS	2	SANIDAD PRIVADA	0
CORREOS	6	SANIDAD PÚBLICA	0
ELECTRICIDAD (CONTRATACIÓN Y SUMINISTRO)	124	SERVICIOS BANCARIOS	2
ELECTRICIDAD (SAT)	4	SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	0
ELECTRODOMÉSTICOS (SAT)	6	TELEPROVEEDORES DE INTERNET	2
ELECTRODOMÉSTICOS (VENTA)	8	TELÉFONO FIJO	58
ENSEÑANZA	8	TELÉFONO MÓVIL	18
FARMACIA	1	TELEVISIÓN DE PAGO	0
GAS	104	TINTORERÍA	2
HOSTELERÍA	7	TRANSPORTES AÉREOS	6
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (COMPRA)	4	TRANSPORTES POR CARRETERA	3
INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA (REPARACIÓN)	1	TRANSPORTES POR FERROCARRIL	0
JUGUETES	0	VENTA POR CORREO	0
MUEBLES	32	VIVIENDA (ARRENDAMIENTO)	0
(1) OTROS INDUSTRIALES	2	VIVIENDA (PROPIEDAD)	0

TOTAL

432

NORMATIVA

Principales productos listos para entregar

- Lanzamiento del producto
- Actualizaciones de software
- Nota de prensa
- Materiales impresos

Clasificación de confianza

- 5/5 seguro de que terminaremos el proyecto en el plazo previsto

NORMATIVA

Principales productos listos para entregar

- Lanzamiento del producto
- Actualizaciones de software
- Nota de prensa
- Materiales impresos

Clasificación de confianza

- 5/5 seguro de que terminaremos el proyecto en el plazo previsto

SECCIÓN DE INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN

Las campañas conjuntas entre el actual denominado, Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y las Comunidades Autónomas que se realizan en cada momento, se suben a la WEB del INCOEX, por la persona encargada para ello. Página WEB, donde se pueden ver todas y cada una de las campañas realizadas y la temática tratada.

Normalmente las campañas habituales que se realizan van asociadas a determinadas épocas claves del año como son:

- Campaña informativa de navidad (finales 2022- principios 2023)
- Campaña divulgativa del día 15 de marzo, día mundial de los derechos de la persona consumidora
- Campaña informativa para la época estival
- Campaña del desperdicio alimentario.
- Campaña informativa para las compras anticipadas de navidad, Black Friday
- Campaña informativa de navidad (2023-2024 Reyes y rebajas)

En relación con las Reuniones del Grupo de la Sección de Información, Formación y Educación, de la Comisión Sectorial de Consumo, durante el año 2023 se han mantenido las reuniones de grupo de forma telemática o teleconferencia durante las fechas siguientes:

- Reunión día 03 de marzo de 2023
- Reunión día 21 de junio de 2023
- Reunión día 26 de septiembre de 2023
- Reunión día 20 de diciembre de 2023



SECCIÓN DE INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

1. Dirección General de Consumo y Acción conjunta con el INCOEX

(el actual denominado, Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 Secretaria General de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo). Actualmente denominado Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030. Se han desarrollado tres cursos en la modalidad presencial y telemática, de diferentes horas de duración cada uno:

“Etiquetado en juguetes”. Código clave 18(01)/EXT-23, de 5 horas de duración, modalidad on-line, realizado en Mérida el día 9 de mayo de 2023, por el Laboratorio de Control de Calidad del INCOEX se desconoce el número de alumnos participantes.

“Curso Teórico-Práctico de Formación en Habilidades Sociales para los Profesionales de Consumo”. Código clave 07(02)/EXT-23, de 15 horas de duración, realizado en Mérida de forma presencial durante los días 20, 21 y 22 de junio de 2023, con una participación total de 19 personas.

“Comercio Electrónico y Protección de Consumidores”. Código clave 05(03)/EXT-23, de 10 horas de duración, modalidad on-line y realizado en Mérida los días 20 y 21 de noviembre de 2023, con una participación total de 37 personas.

2. Consejo Extremeño de los Consumidores (INCOEX)

Una Acción Formativa, relativa a una Jornada de un solo día por la mañana, desarrolladas el día 24 de noviembre de 2023, en la Mancomunidad integral SIERRA DE MONTANCHEZ, en la localidad de Torre de Santa María.

“Jornadas sobre las Influencias sociológicas, tecnológicas y comunicativas en el consumidor del turismo rural”. El número de participantes en las mismas ha sido de 40 personas



SECCIÓN DE INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN

CONCURSO ESCOLAR SOBRE CONSUMO RESPONSABLE: CONSUMÓPOLIS

Otro año más la Dirección General de Consumo de la Subdirección General de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo del Ministerio de Consumo junto con las Direcciones Generales de las Comunidades Autónomas y, por ende, la Comunidad Autónoma de Extremadura, ha participado en la organización conjunta del Juego - Concurso Escolar 2022-2023 sobre consumo responsable, Consumópolis18. El lema de este curso escolar 2022/2023 ha sido: “En Internet ¿te crees todo lo que ves?”

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 y Formación Profesional Básica, de centros educativos de la región, tanto públicos, privados y concertados.

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 y Formación Profesional Básica

El número de equipos, de la Comunidad Autónoma de Extremadura participantes en esta edición ha sido un total de 75 equipos. Lo que significa que han participado 375 alumnos/as, de los cuales 150 son hombres y 225 son mujeres. Las 375 personas que conforma el alumnado participante, están repartidas en los tres niveles de participación del concurso, con sus correspondientes profesores coordinadores, uno por cada equipo, serían 75 profesores coordinadores.

El reparto de los 75 equipos por niveles de participación es el siguiente:

Nivel 1 (5º- 6º curso Educación Primaria): 28 equipos

Nivel 2 (1º- 2º ESO): equipos: 22 equipos

Nivel 3 (3º-4º ESO) y Formación Profesional Básica: equipos: 25 equipos

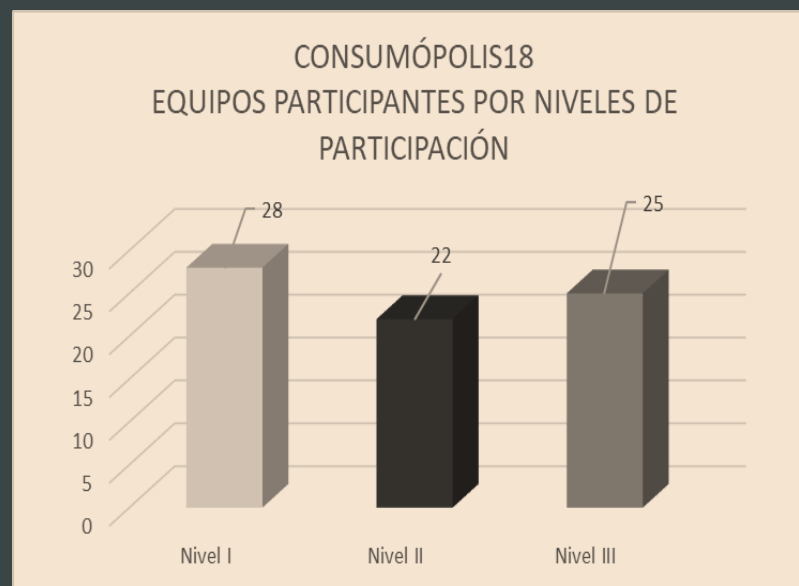


ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN

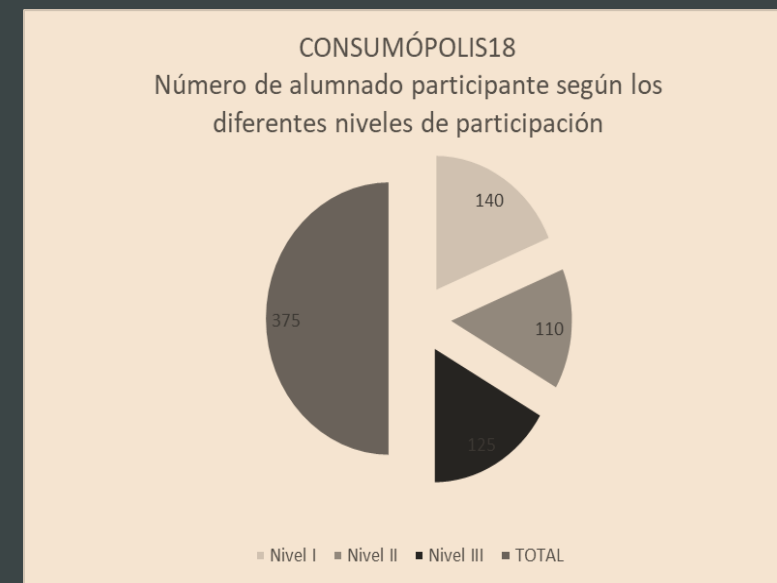
CONCURSO ESCOLAR SOBRE CONSUMO RESPONSABLE: CONSUMÓPOLIS

SECCIÓN DE INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

El resultado del reparto del alumnado en los diferentes niveles de participación se observa en el siguiente cuadro gráfico.



El resultado del reparto del alumnado en los diferentes niveles de participación se observa en el siguiente cuadro gráfico.



ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN

CONCURSO ESCOLAR SOBRE CONSUMO RESPONSABLE: CONSUMÓPOLIS

El resultado del reparto del alumnado en los diferentes niveles de participación se observa en el siguiente cuadro gráfico.

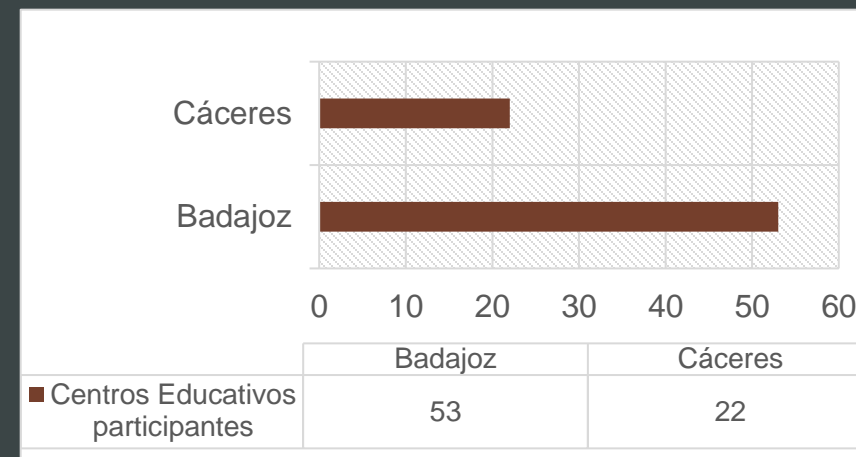
SECCIÓN DE INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

El resultado de participación según la provincia, de los centros educativos correspondientes y sus equipos participantes ha resultado de la siguiente forma:

Provincia de Badajoz: 53 equipos, que hacen un total de 265 alumnos/as participantes, pertenecientes a 53 centros educativos y coordinados por 53 profesores.

Provincia de Cáceres: 22 equipos que hacen un total de 110 alumnos/as participantes, pertenecientes a 22 centros educativos y coordinados también por 22 profesores.

En el siguiente cuadro, se observará la distribución de los centros por provincias

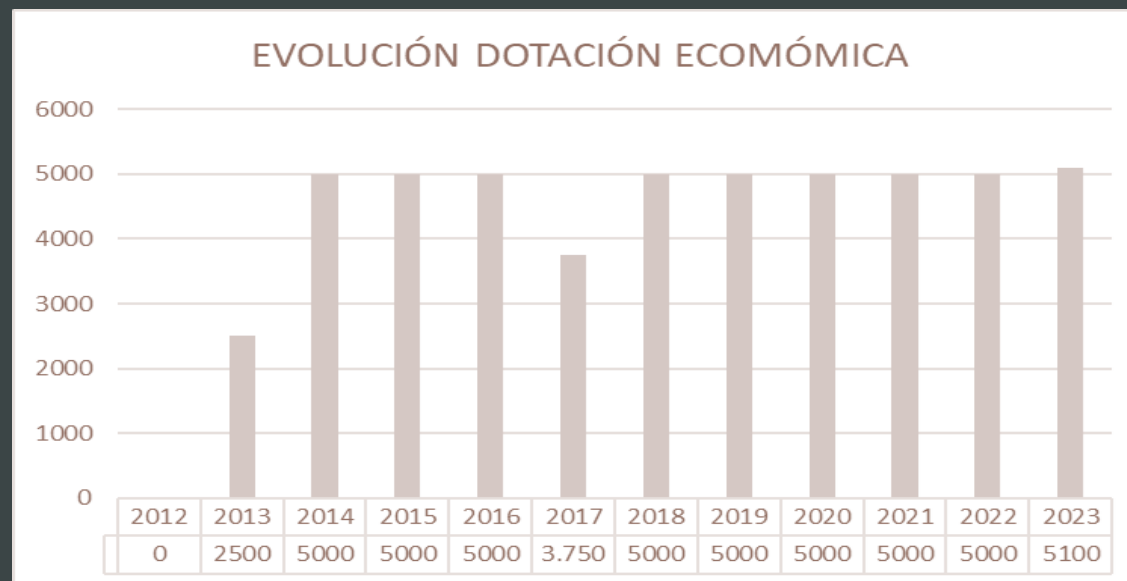


Consejo Extremeño de los Consumidores

Desde la Secretaría del Consejo Extremeño de los Consumidores se describe resumidamente el CEC en cuanto, a sus integrantes, funcionamiento y realización de diferentes actuaciones que se representarán a través de las imágenes gráficas que siguen a continuación y que corresponden al año de ejecución 2023.

El número total de componentes del CEC son 10 personas: Una Presidenta, una Secretaria y ochos Vocales. En el siguiente cuadro se refleja la procedencia laboral de los integrantes del Consejo Extremeño de los Consumidores.

SECCIÓN DE INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN



En el gráfico siguiente, observaremos la evolución de la dotación económica a lo largo de estos años.

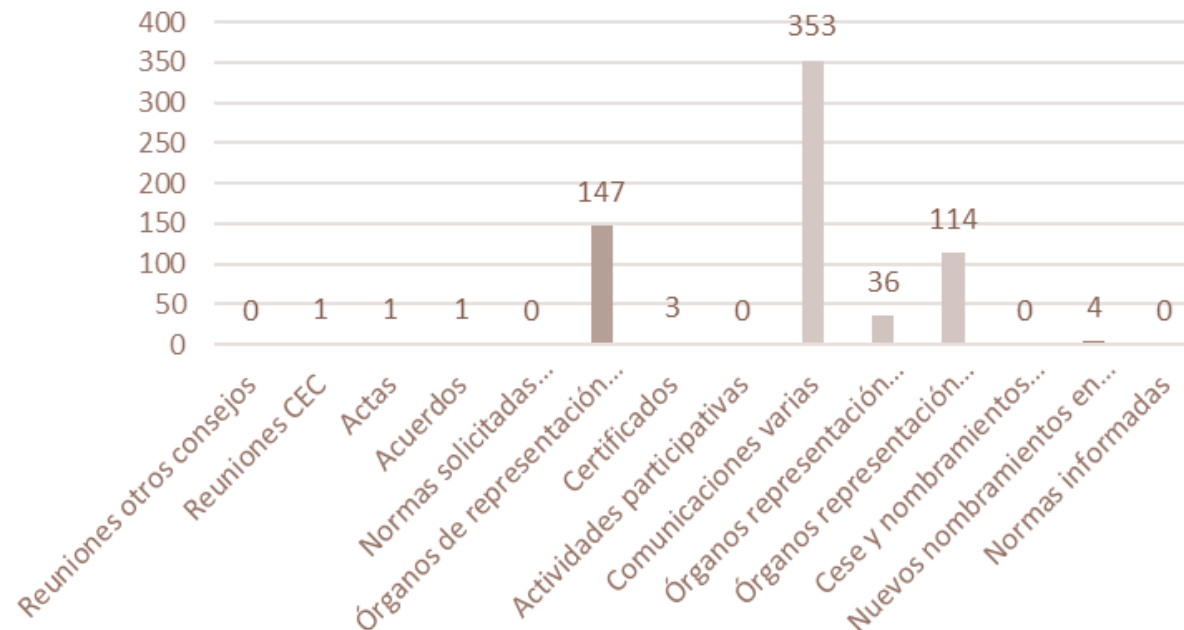


Consejo Extremeño de los Consumidores

El grafico siguiente hace referencia al número de órganos de representación, actuaciones realizadas y funciones del CEC durante el año 2023.

SECCIÓN DE INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

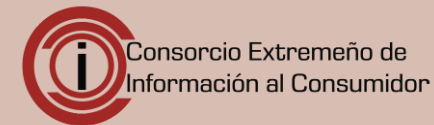
ACTIVIDADES Y/O ACTUACIONES DEL CEC EN EL 2023



Por último, podemos concluir por todo lo descrito y reflejado en estos gráficos, como la situación de los cambios producidos, está influyendo y determinando considerablemente la merma de actividades y actuaciones en relación con el Consejo Extremeño de Consumidores.



CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



Las presentes conclusiones pretenden reflejar las principales líneas de actuación realizadas por el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor (CEIC) durante el año 2023, haciendo hincapié en la repercusión que las mismas tienen para las personas consumidoras en Extremadura, así como, ser un motivo de reflexión y motivación para seguir mejorando año tras año en la labor que desde este servicio se realiza.

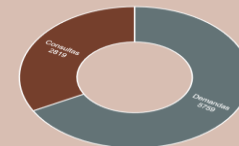
A finales del mes de noviembre 2023 se produjo el fin de la relación contractual de 11 de los trabajadores (8 asesores jurídicos y 3 técnicos de laboratorio), lo que ha afectado al servicio que de forma directa se presta en diez de los Centros Mancomunados de Consumo (CMC) del CEIC.

Mientras se resuelven los nuevos procesos selectivos en marcha, se ha procedido a desviar el servicio a través de los CMC más cercanos, con la dificultad que ello acarrea al ser la gran mayoría de los demandantes colectivo de especial atención con motivo de su media de edad, pero con la esperanza y deseo que en la mayor brevedad posible dicho servicio vuelva a estar disponible.

En cuanto a la línea de ATENCIÓN, durante el año 2023, el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor tramitó un total de 8.578 expedientes de los consumidores extremeños, correspondiendo 2819 a consultas y 5759 a reclamaciones.

Cabe destacar una vez más el porcentaje de acuerdo amistoso del 69%, lo que demuestra un año más el continuo esfuerzo, tesón y profesionalidad en las conciliaciones realizadas por los trabajadores del Consorcio Extremeño al Consumidor, cuyo principal objetivo no es otro que resolver de forma amistosa la gran mayoría de discrepancias comerciales surgidas en materia de consumo, principal demanda de los consumidores/usuarios ante estas situaciones.

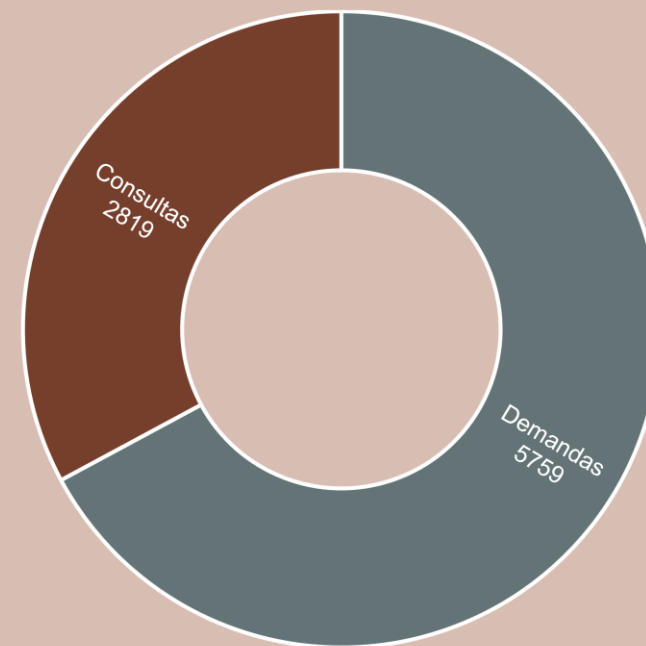
CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



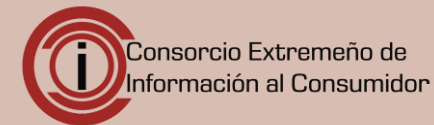
ATENCIÓN EXPEDIENTES

Como sector más reclamado se sitúa nuevamente energía con 2317 expedientes, lo que supone mantenerse en valores muy elevados, lo que requiere un análisis detallado de la situación que lo está provocando para así, poder aplicar las correcciones necesarias por parte del sector e intentar revertir entre todas las partes implicadas esta situación que se repite año tras año y que está causando una gran confusión y malestar entre las personas consumidoras y usuarias.

En segundo lugar, repite telecomunicaciones con 1314 con una pequeña reducción en relación con el año anterior, lo que supone nuevamente una muy buena noticia y hace efectiva la corrección del mercado en este sector con motivo de la modificación normativa sectorial en dicha materia. A continuación, se sitúan servicios bancarios (881) con valores aún muy elevados entendemos motivados por las reclamaciones principalmente de gastos hipotecarios, seguros (538) y venta y reparación de automóviles con 453.



CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

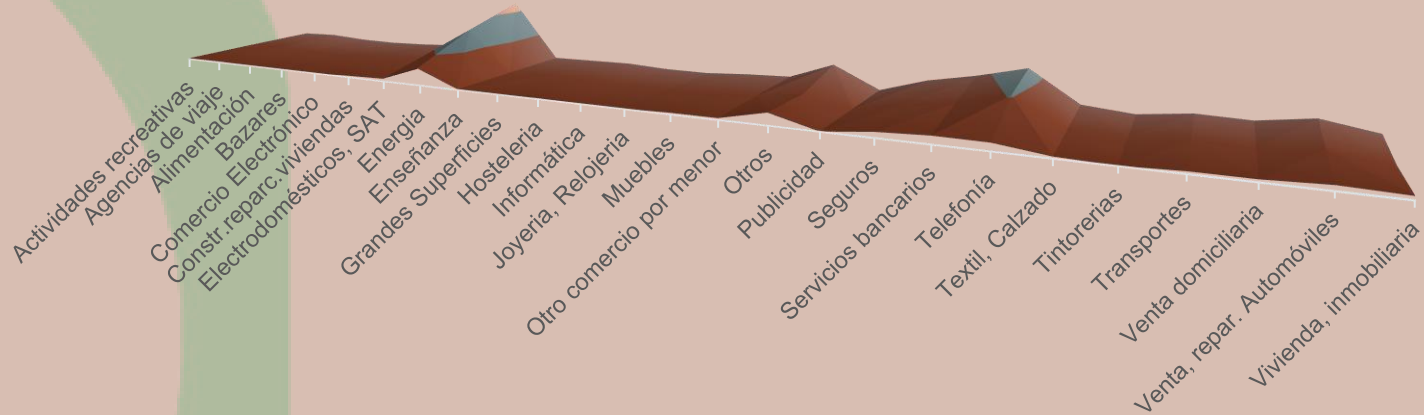


MATERIAS ATENCIÓN EXPEDIENTES

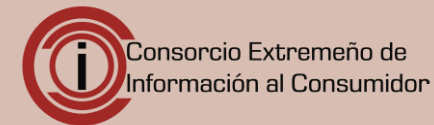
Con relación a la valoración económica de las reclamaciones presentadas durante este período, se ha solicitado por parte de las personas consumidoras extremeñas un montante total de 2.832.565,98 €, obteniéndose un ahorro directo para los consumidores/as extremeños/as de 1.145.720,49 € en base a los acuerdos amistosos alcanzados.

Continuamos con el afianzamiento del servicio de entrega de Hojas de Reclamaciones a través de nuestros 29 CMC, alcanzado las 385 solicitudes, lo que pone de relieve el contacto directo y dinámico que seguimos manteniendo con la red del comercio local en Extremadura, conociendo así sus necesidades e inquietudes y establecer un vínculo bilateral con ellos.

En cuanto a la forma de uso del servicio por parte de los consumidores/as extremeños/as, destacar la cercanía del servicio que hace que 6995 de los expedientes tramitados (82%) se hayan presentado de forma presencial en nuestras oficinas y que demuestran un año más la cercanía, accesibilidad y prestación personalizada del servicio que desde el Consorcio se presta, principalmente en el ámbito rural, dando así la cobertura a este colectivo de especial protección debido a sus singulares circunstancias, acercando esta atención a su domicilio para evitar las dificultades de desplazamiento consecuencia de la dispersión geográfica de nuestra región y resolver la necesidad de una atención más personalizada al colectivo de la tercera edad.



CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



MATERIAS DE FORMACIÓN-INFORMACIÓN

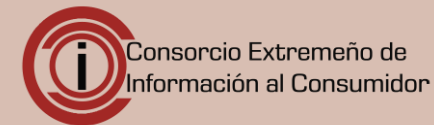
Junto al servicio de atención directa al consumidor, contamos con la línea de FORMACIÓN E INFORMACIÓN del consumidor, realizándose un total de 1.033 actuaciones.

Tras una trayectoria de prácticamente 17 años formando en materia de consumo a todos los colectivos en Extremadura y, después del análisis de esta línea de actuación y de autocrítica con el fin de mejorar la labor que aquí realizamos, llegamos a la conclusión de la necesidad imperiosa de desarrollar una nueva oferta formativa muy ambiciosa adaptada principalmente a la nueva era digital, con unos contenidos más “frescos”, dinámicos, muy prácticos y principalmente accesibles a todos los colectivos.

En 2023 hemos centrado nuestros principales esfuerzos en la línea de formación en dicha reestructuración, principalmente en el ámbito educativo la dirigida a los centros escolares, con una formación escalonada por niveles educativos, en la que los alumnos puedan ir adquiriendo conocimientos, aptitudes, actitudes y hábitos en distintas materias en consumo, fomentando así la continuidad de la educación del consumidor de manera transversal en la educación formal. Además, consideramos de vital importancia hacer partícipes a las familias de la educación en consumo que trabajamos con sus hij@s en los colegios.



CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



MATERIAS DE FORMACIÓN-INFORMACIÓN

Junto al servicio de atención En 2023 hemos centrado nuestros principales esfuerzos en la línea de formación en dicha reestructuración, principalmente en el ámbito educativo la dirigida a los centros escolares, con una formación escalonada por niveles educativos, en la que los alumnos puedan ir adquiriendo conocimientos, aptitudes, actitudes y hábitos en distintas materias en consumo, fomentando así la continuidad de la educación del consumidor de manera transversal en la educación formal. Además, consideramos de vital importancia hacer partícipes a las familias de la educación en consumo que trabajamos con sus hij@s en los colegios.

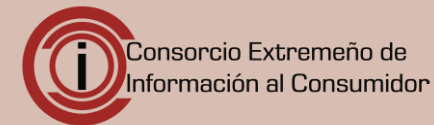
Esta reestructuración se ha plasmado en el proyecto denominado “Yo en el cole, tú en casa” que de manera piloto se ha puesto en marcha durante el curso escolar 2023-2024 en alrededor de 25 centros educativos de Extremadura.

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/masformacion/>



YO EN EL COLE,
TÚ EN CASA

CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



MATERIAS DE FORMACIÓN-INFORMACIÓN

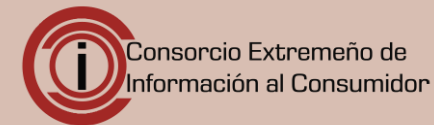
Con el colectivo de personas mayores, destacar también, la ejecución del proyecto “Red Senior de Consumo” en colaboración con la Unidad de Gestión de Control de la Actividad Asistencial y Sistemas de Información del SEPAD. Proyecto de capacitación a las personas mayores y formación a sus iguales en materia de consumo con el fin de contribuir provechosamente en el bienestar de las personas mayores, así como proporcionar pautas de actuación y estrategias para conocer de antemano los posibles abusos de los que puedan ser objeto las personas mayores como colectivo más vulnerable.

En 2023 se ha formado a más de 60 personas en 10 centros de mayores de gestión directa del SEPAD convirtiéndose en la figura de Agente Senior de Consumo (ASC) y estableciendo en el centro un Punto de Consumo de referencia entre los usuarios y el servicio de consumo del Consorcio. Esta edición culminó con un Encuentro de todos los ASC para la puesta en común de la ejecución y propuestas de mejora.

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/2023/11/09/entrega-de-acreditaciones-agentes-senior-de-consumo/>



CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



MATERIAS DE FORMACIÓN-INFORMACIÓN

Con el colectivo infantil y juvenil se ha procedido también a la convocatoria de la 5ª edición del concurso de dibujos infantil y juvenil bajo el lema

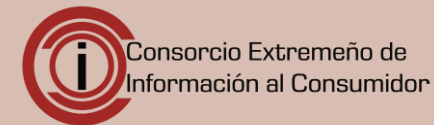
“Y para tí... ¿Qué es el Consumo Responsable?”

con el fin de involucrar a los niños y jóvenes extremeños en el papel que juega el consumo en su desarrollo personal y colectivo, impulsando contextos que favorezcan estilos de vida sostenibles con una participación superior a 250 trabajos.

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/2023/11/17/dibujos-ganadores-de-la-5a-edicion-del-concurso-de-pintura-infantil-y-juvenil/>



CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



MATERIAS DE FORMACIÓN-INFORMACIÓN

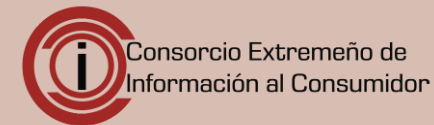
Mención especial merece también, la conmemoración del 15 de marzo, día mundial de los derechos de los consumidores, como actuación para la población en general, y que en 2023 se desarrolló en Monterrubio de la Serena, localidad perteneciente a la Mancomunidad de Municipios la Serena, con la realización de talleres de ahorro de agua, reciclaje y etiquetado de alimentos, manualidades con material de desecho, seguridad de juguetes, redes sociales, destinados al alumnado de educación infantil y primaria; así como charlas informativas sobre derechos y deberes de las personas consumidoras, juguetes y estereotipos de género, así como estafas telefónicas y digitales.

Stands sobre electricidad a cargo de los técnicos de eficiencia energética de la Mancomunidad e información en materia de consumo, destinado población adulta de los grupos participantes y la población en general, así como una actividad consistente en una Gymkana de consumo.

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/2023/03/22/15-de-marzo-dia-mundial-para-la-defensa-de-los-derechos-de-las-personas-consumidoras-2023/>



CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



MATERIAS DE FORMACIÓN-INFORMACIÓN

En cuanto al observatorio de consumo, se ha procedido a la realización de un estudio sobre “Consumidores ante la subida generalizada de precios. Cambio de hábitos en el consumo de los extremeños” cuyo objetivo principal era conocer en qué medida han cambiado los hábitos de consumo de los extremeños, en el marco del actual panorama económico nacional, que refleja una subida generalizada de precios de bienes y servicios.

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/2023/07/20/personas-consumidoras-ante-la-subida-generalizada-de-precios-cambio-de-habitos-en-el-consumo-de-los-extremenos/>

Otras cuestiones relevantes para destacar en la línea de información son el “[Boletín Digital de Consumo](#)” que se edita mensualmente sobre temáticas de actualidad y que llega a más de 23.000 consumidores, colaboración en el programa de radio “Sin letra pequeña” de Canal Extremadura. Programa de divulgación, potenciado por el Instituto de Consumo de Extremadura, cuyo objetivo es fomentar el consumo responsable y saludable, tratando semanalmente temas de actualidad que preocupan a los consumidores/usuarios extremeños potenciando así la información de estos. [SIN LETRA PEQUEÑA](#)

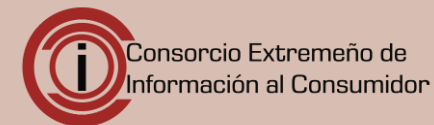
Sin letra pequeña



canal
extremadura



CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



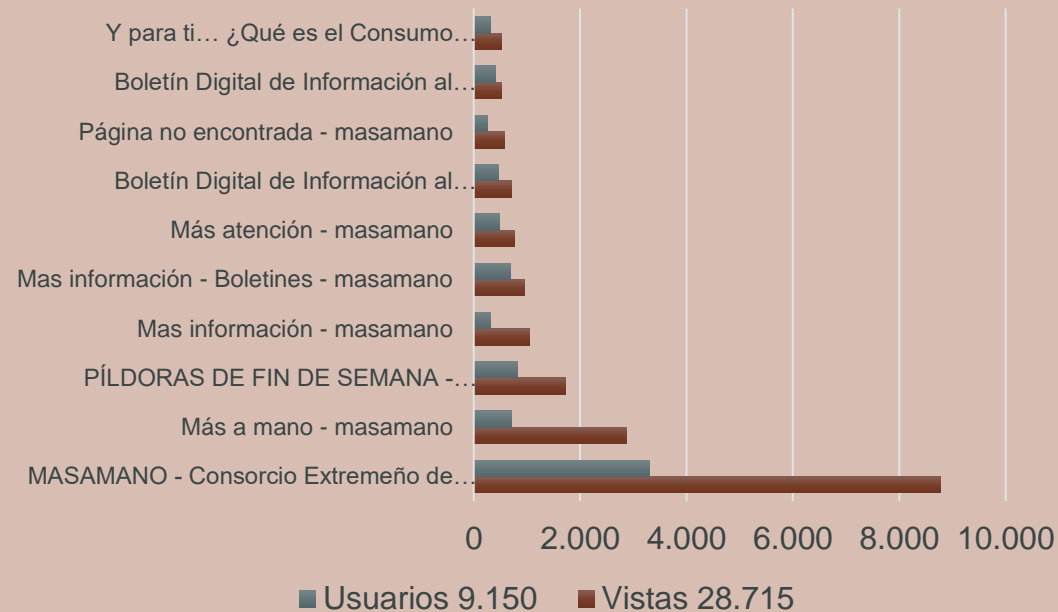
<https://saludextremadura.ses.es/masamano>

Como cada año, se da la necesidad de informar de primera mano a todos los consumidores a través de la página web del Consorcio y de sus redes sociales, tanto de las noticias en materia de consumo que se iban generando, como de las formas de atención a los consumidores.

Así pues, con todos estos datos puestos de relieve y teniendo en cuenta la rápida evolución de los hábitos de consumo en la actualidad, es conocido y notorio que las formas de contratación están derivando hacia lo digital, como así lo demuestra la relevancia que la Comisión Europea ha dado a la Agenda Digital.



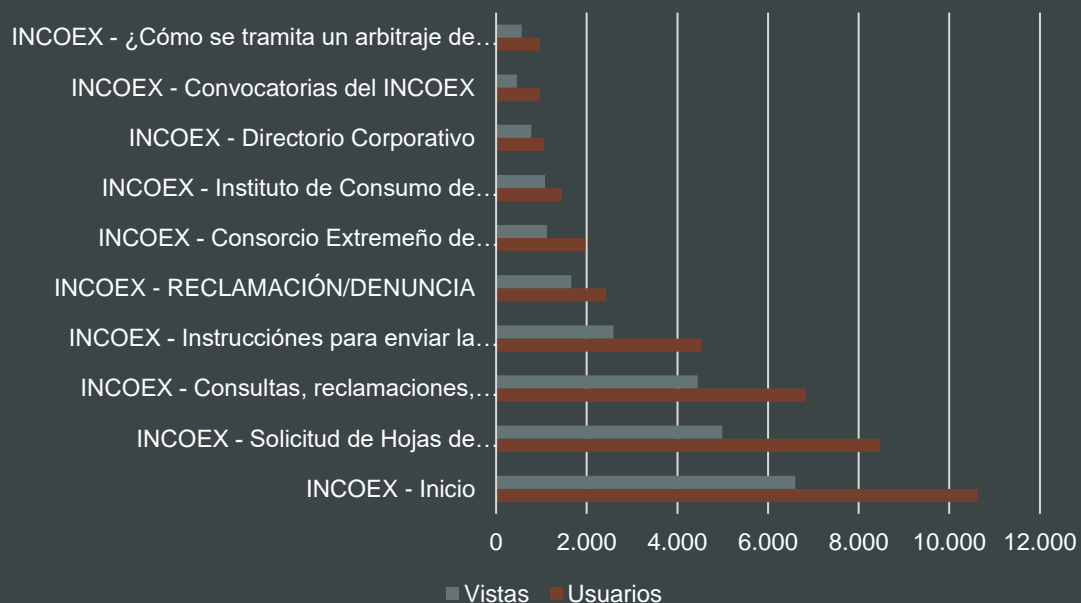
Número de visitas y usuarios





ENTORNO WEB

Visitas a la web



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.

Para alcanzar estos fines, durante esta anualidad INCOEX ha potenciado y mejorado la estructura de su sitio web oficial, incrementando el número de publicaciones relacionadas con los planes y programas periódicos en los que se fijan objetivos concretos, actividades y medios previstos para su consecución, además de su grado de cumplimiento y resultados. También es marco permanente de acceso a las principales campañas informativas y formativas de interés en materia de consumo, garantizándose el cumplimiento de los requisitos de privacidad y accesibilidad exigidos.

El resultado de las estadísticas de la web del Instituto de Consumo de Extremadura se ve esta forma.



ENTORNO WEB

Vistas y eventos



- ¿Qué son las vistas?

Un usuario en Google Analytics es una métrica que cuenta el número de visitantes únicos que han accedido a un sitio web en un período de tiempo específico.

- ¿Qué significan los eventos en Google Analytics?

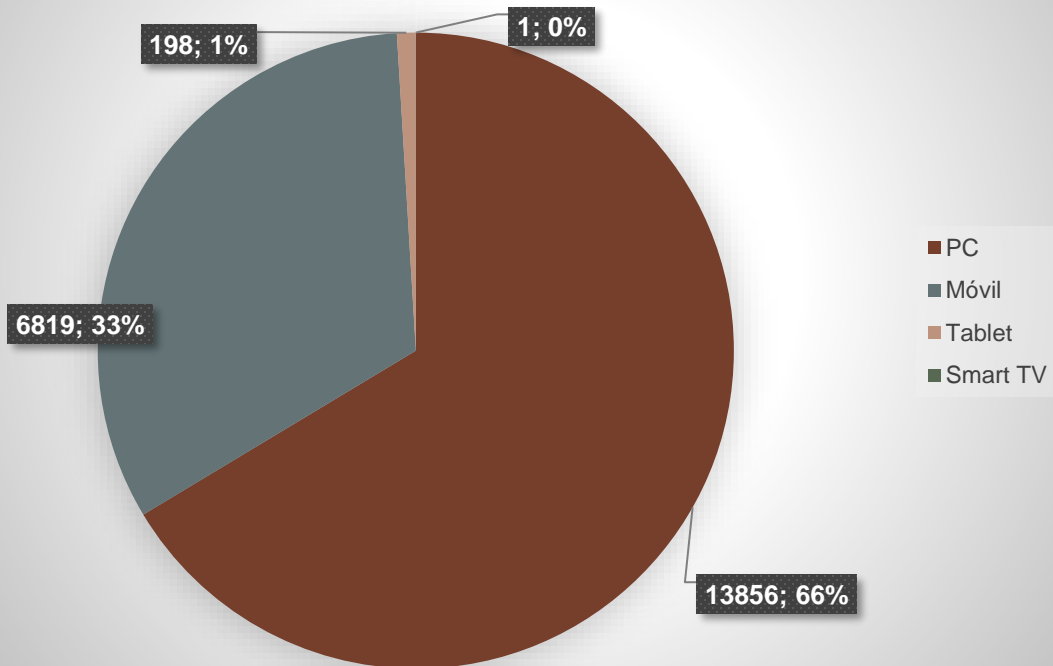
El informe "Eventos" es un informe de detalles prediseñado que muestra cuántas veces se activa cada evento y cuántos usuarios lo activan en su sitio web o aplicación.



ENTORNO WEB

Vistas y eventos

Categoría del dispositivo



CATEGORÍA DE DISPOSITIVO	
PC	13856
Móvil	6819
Tablet	198
Smart TV	1

CONCLUSIONES





INCOEX

Instituto de Consumo de Extremadura

C/San Salvador, 9

924 00 47 00

consultas.incoex@salud-juntaex.es

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