

LA ORGANIZACIÓN DE CONSUMO

Presidencia de la Junta

Vicepresidencia Primera y Portavocía

Instituto de Consumo de Extremadura

Ana Grande Murillo

Mérida, 25 de febrero 2010

1

ANTECEDENTES DEL DERECHO DE CONSUMO

**Estatuto
jurídico
específico**

**Europa de los
ciudadanos**

**Riesgos de
industrialización**

LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN ESPAÑA

- Art. 51 de la CE
- Art. 53 de la CE
- Real Decreto 1/2007, Texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios

La administración de consumo en ESPAÑA

- Administración General del Estado
- Administración de las CCAA
- Administración Local

La Administración General del Estado: Reseña histórica

- **En 1965:**
 - Creación del Gabinete de Orientación al Consumo dependiente de la Comisaría General de Abastecimiento y Transporte.
- **En 1975:**
 - Se crea el Instituto Nacional de Consumo (Decreto 2950/1975).
- **En 1977:**
 - Se transforma en Organismo Autónomo.
- **En 1981:**
 - Nace la Secretaría de Estado para el Consumo para adscribirse posteriormente al MISACO
- **En 1986:**
 - Estructura básica
 - Subsecretaría de Sanidad y Consumo
- **En 2004:**
 - Dirección General de Consumo y Atención al Ciudadano
- **En 2008:**
 - Dirección General de Consumo
- **Actualmente:**
 - Secretaría General de Política Social y Consumo

INSTITUTO NACIONAL DE CONSUMO



Subdirección General de Calidad del Consumo

- Propuesta de ordenación en materia de consumo.
- Apoyo técnico a otras AAPP.
- Gestión de la Red de Alerta.
- Información, formación y educación de los consumidores.
- Promoción y realización de encuestas y estudios.
- Secretaría de los Órganos de Cooperación.
- Apoyo a la Conferencia Sectorial de Consumo.
- Relaciones Institucionales.

Subdirección General de Normativa y Arbitraje

- Implantación y desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo.
- Propuesta y análisis de normas en materia de regulación de consumo.
- Relación con las Juntas Arbitrales de Consumo.
- Gestión de la Junta Arbitral Nacional.
- Preparación de acciones judiciales en defensa de los intereses generales de los consumidores.
- Promoción, fomento y registro de las asociaciones de consumidores y usuarios.
- Apoyo al Consejo de Consumidores y Usuarios.

Centro de Investigación y Control de la Calidad

- Análisis, pruebas y ensayos sobre calidad y seguridad.
- Formación y asesoramiento de personal técnico.
- Fomento de la calidad analítica y tecnológica en el área de control de bienes y servicios.

Centro Europeo del Consumidor



SEDE DE MADRID
Príncipe de Vergara, 54



SEDE DE BARCELONA
Gran Vía Carles III, 105

SEDE DE VITORIA
Donostia-San Sebastián, 1



Centro Europeo del Consumidor

- Es un organismo público de atención al consumidor de cualquier Estado Miembro de la Unión Europea que precise información o asistencia en relación con la adquisición de un bien o la utilización de un servicio en un país diferente al propio.
- Forman parte de una red europea de organismos y entidades similares en su funcionamiento, competencias y objetivos, situados en cada uno de los Estados Miembro de la Unión Europea.

Centro Europeo del Consumidor

- Las funciones del CEC son:
- **Asesorar a los consumidores sobre sus derechos en materia de consumo** para que puedan aprovechar mejor las posibilidades que ofrece el mercado interior europeo.
- **Intervenir como mediadores en las quejas y reclamaciones transfronterizas** que se produzcan en los siguientes casos:
 - Cuando un consumidor nacional quiere reclamar contra un establecimiento o empresa situado en otro Estado de la UE
 - Cuando un consumidor de otro Estado Comunitario quiere reclamar contra un establecimiento o empresa española.
- **Informar y divulgar de la política comunitaria** en materia de consumo y de defensa del consumidor mediante la organización de jornadas, publicaciones, boletín informativo y difusión en los medios audiovisuales.

Grupos de Trabajo

- Formados por representantes de todas las CCAA
- Presidencia ejercida por una CA, de carácter bianual.
- Secretaría: INC.
- Reuniones periódicas.
- Actualmente:
 - *Arbitraje.*
 - *Normativa.*
 - *Control de mercado*
 - *Información, formación y educación.*
 - *Asociacionismo.*

Comisión de Cooperación de Consumo

- Formado por los Directores Generales con competencia en materia de consumo de todas las CCAA.
- Órgano ejecutivo de la Conferencia Sectorial
- Presidencia:
- Secretaría:
- Reuniones bimensuales

Conferencia Sectorial de Consumo

- Máximo órgano de cooperación institucional del Estado con las Comunidades Autónomas.
- Formado por los Consejeros con competencia en materia de consumo de todas las CCAA y departamentos ministeriales
- Funciones
 - Servir de cauce de colaboración, comunicación e información entre las Comunidades Autónomas y la Administración del Estado en materia de consumo.
 - Aprobar los criterios comunes de actuación y coordinación, así como las propuestas en relación con la política del sector.
 - Aprobar los planes, proyectos y programas conjuntos.
 - Hacer efectiva la participación de las Comunidades Autónomas en los asuntos comunitarios europeos en la materia.
 - Facilitar la información recíproca en materia de consumo, diseñar estadísticas comunes y poner a disposición de los ciudadanos los datos de las estadísticas estatales obtenidas por ella.
 - Cooperar e impulsar las Campañas Nacionales de Inspección y Control.
 - Promover la promulgación de la normativa oportuna en materia de consumo o su reforma e informar, en su caso, las disposiciones reglamentarias sobre la materia.
 - Establecer criterios de actuación cuando resulten competentes varias Comunidades Autónomas.
 - Programar el empleo racional de medios materiales de posible utilización común.
 - Articular un sistema de formación y perfeccionamiento del personal con tareas específicas en el ámbito de consumo.
 - Cuantas otras funciones le atribuya la legislación vigente.
- Presidencia: Ministro competente
- Secretaría:
- Reuniones semestrales

La Administración Autonómica

PRESIDENCIA DE LA JUNTA
Vicepresidencia Primera y Portavocía

INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA

D.G DE INCOEX

JUNTA ARBITRAL
DE CONSUMO

DEFENSOR DE LOS
USUARIOS DEL S.E.S.

Mérida, 25 de febrero 2010

16



Fines del INCOEX

- a) La planificación de las políticas de defensa y protección de los consumidores y la ejecución de las mismas.
- b) La formación y la educación de los consumidores, especialmente para que éstos conozcan sus derechos.
- c) La resolución de los conflictos en materia de consumo, a través de la mediación y el arbitraje
- d) Velar por el cumplimiento y aplicación de la normativa sancionadora en materia de consumo.
- e) La puesta en marcha y coordinación de las Oficinas de Información al Consumidor.
- f) La gestión de subvenciones.
- g) La gestión administrativa de la Junta Arbitral de Consumo

Competencias y funciones del INCOEX I

- a) Asesorar al Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura en materia de consumo.
- b) Orientar, informar y asesorar a los consumidores y usuarios sobre sus derechos y la forma de ejercerlos.
- c) Elaborar y difundir a todos los consumidores los estudios que sean necesarios en aras a mejorar su calidad de vida.
- d) Informar de la normativa de consumo a todos los operadores del sector.
- e) Fomentar el desarrollo de las asociaciones y entidades de defensa y protección de los consumidores y usuarios.
- f) Impulsar la formación de los consumidores y usuarios.
- g) Velar para que los bienes, productos y servicios puestos a disposición de los consumidores incorporen la información y los requisitos de seguridad exigibles legalmente.
- h) Fomentar prácticas de un consumo ético, justo y ecológicamente sostenible,
- i) Suscribir acuerdos y convenios de colaboración.

Competencias y funciones del INCOEX II

- j) Proponer la convocatoria, tramitar y resolver la concesión de ayudas y subvenciones en materia de consumo.
- k) Elaborar propuestas normativas en materia de consumo e informar todas aquellas que, proviniendo de otros órganos de la Junta de Extremadura, afecten a la defensa de los consumidores y usuarios.
- l) Cooperar y coordinar acciones con otras instituciones de análoga naturaleza de las Administraciones Centrales y Autonómicas y Locales
- n) Dotar de estructura administrativa a la oficina del defensor del usuario de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.
- o) Potenciar la mediación y el arbitraje como herramienta para la resolución de conflictos.
- p) Ejercer las competencias de inspección y sanción en el ámbito de consumos.
- q) Impulsar la protección legal efectiva de los consumidores y usuarios.
- r) Prestar apoyo técnico a todas las Administraciones Públicas para avanzar en la mejora de los derechos y la protección de los consumidores y usuarios.
- s) Elaborar, en materia de consumo, los planes de inspección y control de bienes y servicios.
- t) Ejercer todas las demás funciones que le sean encomendadas con relación a la protección y defensa de los consumidores y usuarios.

Estructura del INCOEX

- Órganos de dirección y gestión
 - Presidencia del Instituto
 - Dirección General del Instituto
- Órganos de asesoramiento y participación
 - Consejo de Dirección
 - Consejo Extremeño de Consumidores y Usuarios

RED DE ALERTA

- Gestión de la Red de Alerta
- Aplicación del RD 1801/2001
- Problemática
 - N° productos alertados
 - Distribución de productos
- Desarrollo normativo

CONTROL DE MERCADO PROGRAMACIÓN GENERAL

Mérida, 25 de febrero 2010

23

Campañas de Control de Mercado

- Campaña Nacional Alimentos
- Campaña Nacional Productos Industriales
- Campaña Nacional de Servicios
- Campañas Regionales

CAMPAÑA NACIONAL DE ALIMENTOS

- **Control general de productos alimenticios**
 - Frutas y Hortalizas

- **Control específico**
 - Alimentos infantiles.
 - Alimentos para diabéticos

CAMPAÑA NACIONAL DE PRODUCTOS INDUSTRIALES

- **Control general de productos industriales**
 - CO2 en vehículos
- **Control específico**
 - Insecticidas
 - Juguetes magnéticos
 - Puericultura

CAMPAÑA NACIONAL DE SERVICIOS

- **Control general de servicios**
 - IVA en precios
- **Control específico**
 - Autoescuelas
 - Funerarias

CAMPAÑAS REGIONALES

- **Rebajas**
- **Estudio de mercado del cerdo ibéricos**
- **Alimentos sin gluten**
- **Toma de muestras**
 - **Quesos**
 - **Cuchillos de cocina**
 - **Jamón**
 - **Embutidos**
 - **Gasolina**
 - **Té negro**
 - **Protectores solares**

NORMATIVA Y RECURSOS

Mérida, 25 de febrero 2010

29

NORMATIVA

- **Recursos de alzada**
- **Información de leyes**
- **Apoyo legislativo**
- **Desarrollo normativo**

INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

Mérida, 25 de febrero 2010

31

FORMACIÓN

- Estudio de Necesidades Formativas
- Plan de Formación de Profesionales

Formación Externa

- Cursos INC:
- Cursos EAP:

Formación interna

INFORMACIÓN

- Coordinación con AASS, OMIC y EPC
 - Registro
 - Subvenciones
 - Estadillos de consultas y reclamaciones
 - Envío periódico de nueva documentación (INC, CCAA, legislación, etc)
 - Reuniones periódicas
 - Visitas e inspecciones
- Difusión de contenidos relevantes para la protección y defensa de los consumidores
 - Campañas en medios de comunicación
 - Participación en medios (artículos en periódicos y revistas, etc)
- Web: www.incoex.org
- Facebook

EDUCACIÓN

- Favorecer el desarrollo de actitudes y conductas responsables de la población extremeña con respecto al consumo
- A través de las Escuelas Permanentes de Consumo
- Promover la atención a los adultos, mayores y personas con discapacidad
- Consumópolis 5
- Consumobus
- Coordinación con la Consejería de Educación, para formar al profesorado en consumo (CPR)

CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Mérida, 25 de febrero 2010

35

CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

- Convenio colaboración de la Junta de Extremadura y Mancomunidades Integrales
- Inicio en 2006
- Objetivos:
 - Acercar los servicios de consumo
 - Servicio integral, dinámico y efectivo
 - Formación, información y educación
 - Fomento de la resolución extrajudicial de consumo

CONSORCIO EXTREMEÑO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

- Gerencia y CMC
 - Valle del Alagón
 - Tajo-Salor
 - La Vera
 - Villuercas-Ibores-Jara
 - Lácara Sur
 - Campiña Sur
 - Sierra Suroeste
 - La Serena –Vegas Altas
 - Tentudía
 - Guadiana

OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

- Instituciones que tiene por objeto la atención de los consumidores y usuarios procurándoles información, asesoramiento, protección, defensa y educación.
- Art. 13 de la Ley 6/2001
 - “Con el fin de facilitar a los consumidores la información y el asesoramiento precisos para el adecuado ejercicio de los derechos que esta Ley reconoce y, en general, atender a la defensa y protección de sus legítimos intereses, la Junta de Extremadura fomentará la creación de oficinas y servicios de información al consumidor, ya sean de titularidad pública, ya dependan de una asociación de consumidores”

OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR II

- Registro de Oficinas de Información al Consumidor
 - Política integral e integrada en materia de consumo
- Funciones:
 - Función de información y de asesoramiento.
 - Función de tramitación de quejas, reclamaciones y denuncias.
 - Función de mediación en la resolución de conflictos.
 - Función de fomento y divulgación de Sistema Arbitral de Consumo.
 - Función de colaboración con la Inspección de Consumo.
 - Función de educación y formación de los consumidores.

CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE EXTREMADURA

- El Consejo Extremeño de Consumidores y Usuarios es el órgano consultivo, asesor, de participación y coordinación interadministrativa en materia de consumo.
- FUNCIONES:
- Instar para que las distintas Administraciones Públicas y organizaciones privadas promuevan y organicen actividades en defensa de los derechos básicos de los consumidores.
- Promover la coordinación y el desarrollo de actividades de defensa del consumidor entre las distintas Consejerías que conforman la Administración Autónoma.
- Fomentar y canalizar la necesaria información recíproca en esta materia entre la Comunidad Autónoma de Extremadura, la Administración General del Estado y las Corporaciones Locales de la Región.
- Asesorar a la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura sobre todos los problemas relativos a la concepción y ejecución de la política y de las acciones en materia de protección y de información de los consumidores, bien sea a instancia de la Administración Autónoma, bien por propia iniciativa.
- Fomentar el diálogo entre las Asociaciones de consumidores y las Organizaciones empresariales en temas relacionados con la defensa de los consumidores, así como promocionar la conciliación y el arbitraje entre ambas partes.
- Conocer e informar con carácter previo a la adopción de disposiciones generales que afecten directamente a la protección y defensa de los intereses de los consumidores.
- Colaborar, a solicitud del Consejero competente en materia de consumo, en la programación de la política para la defensa de los intereses de los consumidores.
- Formular cuantas propuestas sean consideradas de interés en materia de defensa de los derechos de los consumidores.

Mérida, 25 de febrero 2010

The background is a blue gradient that transitions from a lighter blue on the left to a darker blue on the right. A white arc starts from the top left and curves towards the center. A spotlight effect, represented by a semi-transparent blue cone, originates from the bottom right and points towards the text.

¿¿¿FUTURO???

Mérida, 25 de febrero 2010

41

