

## **MEMORIA DEL CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO 2016**

### **ÍNDICE**

#### **PREÁMBULO**

#### **CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO.**

1. Objeto y naturaleza.
2. Composición.
3. Actividad institucional.
4. Temas tratados y acuerdos.
5. Otros temas tratados.

#### **ÓRGANO SECTORIAL DEL SERVICIO ELÉCTRICO.**

1. Objeto y naturaleza.
2. Composición.
3. Actividad institucional.
4. Temas tratados y acuerdos.
5. Otros temas tratados.

#### **ÓRGANO SECTORIAL DE CENTROS PRIVADOS DE ENSEÑANZAS NO REGLADAS.**

1. Objeto y naturaleza.
2. Composición.
3. Actividad institucional.
4. Temas tratados y acuerdos.
5. Otros temas tratados.

#### **ÓRGANO SECTORIAL DEL COMERCIO.**

1. Objeto y naturaleza.
2. Composición.
3. Actividad institucional.

4. Temas tratados y acuerdos.

5. Otros temas tratados.

### **ÓRGANO SECTORIAL DE LA ALIMENTACIÓN.**

1. Objeto y naturaleza.

2. Composición.

3. Actividad institucional.

4. Temas tratados y acuerdos.

5. Otros temas tratados.

### **ÓRGANO SECTORIAL DE LAS INSTALACIONES DE TELECOMUNICACIONES.**

1. Objeto y naturaleza.

2. Composición.

3. Actividad institucional.

4. Temas tratados y acuerdos.

5. Otros temas tratados.

### **ÓRGANO SECTORIAL DE TALLERES, AUTOMÓVILES Y AFINES.**

1. Objeto y naturaleza.

2. Composición.

3. Actividad institucional.

4. Temas tratados y acuerdos.

5. Otros temas tratados.

### **GRUPO DE TRABAJO DE LA MEMORIA ANUAL DEL CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO.**

1. Objeto y vigencia.

2. Composición.

3. Actividad institucional.
4. Temas tratados y acuerdos.
5. Otros temas tratados.

#### **GRUPO DE TRABAJO DE ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

1. Objeto y vigencia.
2. Composición.
3. Actividad institucional.
4. Temas tratados y acuerdos.
5. Otros temas tratados.

#### **GRUPO DE TRABAJO PARA EL ANALISIS DE LOS ÓRGANOS DEPENDIENTES DEL CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO.**

1. Objeto y vigencia.
2. Composición.
3. Actividad institucional.
4. Temas tratados y acuerdos.

#### **GRUPO DE TRABAJO PARA EL ESTUDIO DEL ETIQUETADO Y NORMATIVAS DE LOS ORGANISMOS MODIFICADOS GENÉTICAMENTE.**

1. Objeto y vigencia.
2. Composición.
3. Actividad institucional.
4. Temas tratados y acuerdos.

#### **MEMORIA ECONÓMICA.**

## **PREÁMBULO DE LA MEMORIA DEL CAC 2016**

El ejercicio 2016 ha venido marcado por la vuelta a la normal actividad del Consejo Andaluz de Consumo y de sus órganos dependientes, llevando a cabo las sesiones ordinarias establecidas en el Decreto 517/2008, de 2 de diciembre, por el que se aprueba su Reglamento de Organización y Funcionamiento.

Como novedad, destacar la modificación de las competencias atribuidas a la Jefatura de Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje de la Dirección General de Consumo, asignándoles las funciones de la Secretaría del Consejo Andaluz de Consumo, mediante Orden de 19 de mayo de 2016 (BOJA nº 98 de 25 de mayo), como consecuencia de ello, mediante Resolución de 2 de junio de 2016, de la Directora General de Consumo, se nombró a D. Daniel Escalona Rodríguez Secretario de dicho Órgano, correspondiéndole igualmente las funciones de coordinación de los órganos dependientes del mismo.

En la sesión del Pleno de fecha 22 de junio, la Secretaria General de Salud Pública y Consumo informó de dicha modificación. Asimismo, el anterior Coordinador y Secretario del Consejo, D. Santiago Hoya Coto, informó en todos los órganos celebrados con posterioridad a dicha fecha, señalando que con esta modificación se gana calidad en la prestación de servicios al Consejo Andaluz de Consumo.

Otro punto destacado ha sido el esfuerzo realizado por el Grupo de Trabajo de Análisis de los Órganos dependientes del Consejo Andaluz de Consumo que, tras un arduo trabajo incluyendo la búsqueda de documentos desde los inicios de los órganos regionales de mediación (hace más de 25 años), ha elevado al Pleno un informe de la situación de dichos órganos, para su adaptación a la normativa vigente y a la realidad actual de la ciudadanía. Redactando y consensuado los Reglamentos de funcionamiento para cada uno de los órganos propuestos, a fin de elevarlos a Pleno para su aprobación.

## **EL CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO**

### **1. Objeto y naturaleza.**

El Consejo Andaluz de Consumo es un órgano colegiado de carácter consultivo, de participación, de mediación, de diálogo y de concertación en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias. Creado por la Ley 5/1985, de 8 de julio, de los Consumidores y Usuarios en Andalucía y regulado por la Ley 13/2003 de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía y por el Decreto 517/2008 de 2 de diciembre. Está integrado por: las Asociaciones de Consumidores, las Organizaciones Empresariales y las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en la perspectiva de la defensa de las personas consumidoras y usuarias.

Asimismo, y con base en el artículo 5 del Reglamento, se han creado órganos subordinados de ámbito sectorial, así como grupos de trabajo especializados por razón de la materia y de carácter temporal. Estos órganos, con un funcionamiento regular y continuado, han destacado como plataforma eficaz para el diálogo y la solución de conflictos.

### **2. Composición.**

Administración.

- |   |   |
|---|---|
| - D <sup>a</sup> Isabel Niñoles Ferrández | Directora General de Consumo y Presidenta del CAC                                       |
| - D. Juan Manuel Fernández Priego         | Representante de la FAMP y Vicepresidente del CAC                                       |
| - D <sup>a</sup> . Josefa Ruiz Fernández  | Representante de la Consejería de Salud y Secretaria General de Salud Pública y Consumo |
| - D <sup>a</sup> Teresa Muela Tudela      | suplente de la FAMP   |
| - D. Manuel Gregorio García Martínez      | suplente de la Consejería de Salud  |

Sector empresarial: Confederación de Empresarios de Andalucía

- |   |          |          |
|---|----------|----------|
| - D. Manuel Carlos Alba Tello             | titular  | CEA      |
| - D <sup>a</sup> . Lola Gessa Sorroche    | titular  | CEA      |
| - D. Rafael Ramos Fernández               | titular  | CEA      |
| -   |          |          |
| - D <sup>a</sup> Mónica Tejumal del Campo | suplente | CEA/CECA |
| - D. Eugenio Gil García                   | suplente | CEA      |
| - D. Manuel Carlos Cantalapiedra Pereyra  | suplente | CEA      |

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias;

- |   |          |                 |
|---|----------|-----------------|
| - D <sup>a</sup> Flor Martín Merlo de la Fuente | titular  | AL-ANDALUS      |
| - D <sup>a</sup> Olga Ruiz Legido               | titular  | FACUA-Andalucía |
| - D. Juan Moreno Rodríguez                      | titular  | UCA-UCE         |
| - D <sup>a</sup> Isabel Peñalosa Vázquez        | suplente | AL-ANDALUS      |

- D <sup>a</sup> . Pilar Lora León	suplente	AL-ANDALUS
- D. Jordi Castilla López	suplente	FACUA-Andalucía
- D <sup>a</sup> Rocío Algeciras Cabello	suplente	FACUA-Andalucía
- D. Rafael Cerrejón Caballero	suplente	UCA-UCE
- D <sup>a</sup> Inmaculada Rodríguez Rodríguez	suplente	UCA-UCE
- D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> Dolores Rivas Cabello	suplente	UCA-UCE

“Han asistido como invitados representantes de ADICAE en las distintas sesiones del CAC y en sus órganos dependientes.

Mediante Orden de 19 de mayo de 2016, se modificaron las competencias atribuidas a la Jefatura de Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitrajes de la Dirección General de Consumo, asumiendo la Secretaría del Consejo Andaluz de Consumo D. Daniel Escalona Rodríguez, nombrado con fecha 2 de junio de 2016. Hasta dicha fecha ejerció dichas funciones D. Santiago Hoya Coto. El nombramiento se hace extensivo a todos los órganos dependientes del CAC.

### **3. Actividad institucional.**

Durante el año 2016 El Consejo Andaluz de Consumo ha celebrado cuatro sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 15 de marzo
- 22 de junio
- 20 de septiembre
- 14 de diciembre

### **4. Temas tratados y acuerdos.**

#### **4.1. Plan inspección de consumo 2016 y su información en “Consumo Responde”.**

Se informó de que en la plataforma “Consumo Responde” está disponible la información sobre el Plan de Inspección de Consumo 2016, así como una serie de datos básicos sobre cada campaña y el protocolo de inspección. Con respecto al protocolo, se indicó que será un documento guía, dado que la persona que ejerce la función inspectora puede detectar, in situ, alguna irregularidad no prevista en dicho documento. Igualmente se informó de la creación, en el perfil de empresas, de un acceso directo para facilitar las consultas.

#### **4.2. Análisis de resultados del Plan de Inspección de 2015 y medidas a adoptar.**

Tras el análisis de los datos presentados del Plan de Inspección 2015, se destacaron los elevados datos de incumplimientos detectados en la campaña de compraventa y arrendamiento de vivienda, las gasolineras, los productos ibéricos, etc., por lo que las organizaciones de personas consumidoras pidieron un análisis cualitativo de dichos datos para trabajar en la mejora de los sectores con más conflictividad. Por ello, en las sesiones siguientes del Consejo Andaluz de Consumo se analizaron los datos cualitativos de las campañas que se detallan a continuación:

- Campaña de inspección de establecimientos de restauración (2015).
- Campaña de inspección y control del cumplimiento de los requisitos legales en la información de contratación a distancia a través de páginas web (2015).
- Campaña de inspección de establecimientos en época de rebajas (2015).
- Campaña de inspección nacional de control de mercado de los productos ibéricos (2015).
- Campaña de control del etiquetado y de la seguridad de disfraces, caretas, máscaras y similares destinados a ser utilizados por niños/as menores de 14 años (2015)
- Campaña de control del etiquetado y de la seguridad de juguetes (2015).
- Campaña de inspección de la publicidad comercial (2015).
- Campaña de inspección nacional de vinos: etiquetado, características y composición (2015)

#### **4.3. Análisis de la visibilidad y accesibilidad de la materia de consumo en la página web de la Junta de Andalucía, <http://www.juntadeandalucia.es/> y en la página web de la Consejería de Salud.**

Se informó de que se ha estado trabajando en realzar la visión del Consejo Andaluz de Consumo en la web de la Consejería de Salud, y que se seguirá en esta línea para mejorar todo lo que sea necesario. Asimismo se pidió una corresponsabilidad por todas las partes para que se dé visibilidad a “Consumo Responde” desde las redes sociales y las páginas webs de las diferentes entidades que componen el Consejo.

#### **4.4 Participación de la Administración de consumo y otros agentes en los procesos de mejora de la regulación económica de Andalucía, relaciones y coordinación con la Agencia de Defensa de la Competencia.**

Se informó sobre las dos grandes líneas de trabajo con la Agencia Andaluza de la Competencia: por un lado, la Dirección General de Consumo participa en el Grupo de Trabajo para el estudio de reclamaciones de daños y perjuicios por actuaciones anticompetitivas en el mercado; por otro lado, se intercambia información para el diseño y ejecución de las distintas campañas de inspección.

#### **4.5 Acciones previstas para avanzar en mediación en consumo.**

Se recuerda que, en las jornadas realizadas en Granada el pasado mes de febrero, se puso de manifiesto la necesidad de avanzar en la mediación de consumo. La Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda, hace un mandato en ese sentido en temas financieros. La principal mediación de la Junta de Andalucía se hace mediante las hojas de quejas y reclamaciones en los Servicios Provinciales de Consumo. Se está analizando la Orden que lo regula, que dará lugar a una modificación del formulario y del procedimiento para mejorarlo. Otro ámbito de desarrollo de mediación se encuentran en los Consejos Provinciales de Consumo y se llevará a cabo una revisión de su regulación. Por último, la norma que tendremos que abordar es la de “Regulación de la Mediación”, que exigirá el consenso de todas

las partes, y en la que está prevista la regulación del estatuto de las personas que ejercen las funciones de mediación.

Las organizaciones de personas consumidoras y usuarias agradecen la información sobre el avance de la mediación en Andalucía. Hasta ahora se ha quedado en un segundo plano a pesar de que es un incumplimiento estatutario y espera que se retome el tema. Dado además que la Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda, contiene un mandato claro en el sentido de que la Administración de la Junta de Andalucía debe fomentar la mediación extraprocésal entre las empresas prestamistas y las personas consumidoras y usuarias, previa o simultáneamente con cualquier otro procedimiento de ejecución judicial o notarial, al objeto de alcanzar una solución consensuada, encaminada hacia la búsqueda de acuerdos que hagan viable que la persona consumidora y usuaria conserve la propiedad de la vivienda y, subsidiariamente, la posibilidad de mantener el uso de esta. Y señalando finalmente que para ello, se crearán órganos de mediación sectoriales constituidos en el seno del Consejo Andaluz de Consumo y sus consejos provinciales. Por tanto y a la entrada en vigor la Ley se ve conveniente ir trabajando al respecto.

#### **4.6. Problemática de los talleres de reparación de coches ilegales, abogando por una mayor coordinación entre Administraciones.**

Por parte del sector empresarial se pidió establecer líneas de colaboración y protocolos de actuación las distintas Administraciones con competencias en la materia, a fin de bajar el elevado nivel de intrusismo detectado y afectan tanto al sector como a los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

#### **4.7 Convenios de la FAMP para mejorar la situación de colectivos vulnerables.**

Se informó del acuerdo firmado el pasado 27 de enero 2016 entre la FAMP y la Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía (ASA), para el fomento de medidas y mecanismos sociales para la garantía del suministro de agua a las familias andaluzas, así como de que se está trabajando con dicha entidad en una guía de buenas prácticas.

Igualmente se informó de otros convenios firmados:

- Convenio de Colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial, la Junta de Andalucía y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, sobre supuestos de vulnerabilidad con ocasión del lanzamiento de vivienda familiar y medidas de carácter social y sobre cesión de datos en los procedimientos de desahucios y ejecución hipotecaria.
- Convenio Marco de Colaboración entre la FAMP y Endesa, S.A. para la cobertura de suministros a personas en situación de vulnerabilidad social
- Convenio de Colaboración entre la FAMP e Iberdrola Clientes, S.A.U e Iberdrola Comercialización de Último Recurso S.A.U. para la protección de los clientes de Andalucía que se encuentren en situación de vulnerabilidad.

#### **4.8. Situación del expediente abierto contra la banca por la aplicación de la cláusula suelo.**

Se informó de que, hay un número elevado de denuncias y reclamaciones, en torno a los 2.000, y se está viendo el decomiso del beneficio obtenido por la entidad, el importe que ha ido cobrando mes a mes al aplicar la cláusula suelo. Cada entidad aplica un tipo de cálculo diferente. Espera concluir en breve los trabajos.

#### **4.9. Actuaciones llevadas a cabo por la Dirección General de Consumo en el fraude de Volkswagen.**

Se informó de que se recibieron más de 700 denuncias y se están analizando los hechos. Si hay infracción se iniciará el procedimiento sancionador. Ya se les ha comunicado a las personas denunciantes los inicios de dicho procedimiento.

#### **4.10. Análisis y reorganización de los órganos sectoriales y grupos de trabajo dependientes del Consejo Andaluz de Consumo.**

Se informó del trabajo realizado por el grupo creado por el CAC para el análisis de los Órganos Sectoriales, destacando la oportunidad de poder dotar al Consejo de unos órganos adaptados a la realidad actual de la ciudadanía, en el que se llegó a una posible solución de dotarlos de un plazo de tiempo improrrogable, para continuar su redefinición y, a la vez, hacer una labor negociadora con aquellos sectores que no están actualmente representados. Tras un debate se acordó por unanimidad lo siguiente:

1. Constitución de los siguientes órganos sectoriales, con el mismo funcionamiento, composición y competencias que los recogidos en los convenios de los anteriores Órganos Regionales de Mediación:
  - Órgano Sectorial de Alimentación.
  - Órgano Sectorial de Comercio.
  - Órgano Sectorial de Centros Privados de Enseñanza No Reglada.
  - Órgano Sectorial de Instaladoras de Telecomunicaciones.
  - Órgano Sectorial del Suministro Eléctrico.
  - Órgano Sectorial de Talleres, Automóviles y Afines.
2. Vigencia improrrogable de dichos órganos hasta el día 30 de junio de 2017.
3. Se le da el encargo al Grupo de Trabajo de Análisis de los Órganos Sectoriales para que finalice la tarea encomendada como máximo hasta final de junio de 2017.
4. Los Grupos de Trabajo vigentes, siguen funcionando con normalidad.

Asimismo se informó sobre los trabajos que se están realizando en el Grupo de Análisis de los Órganos Sectoriales:

En todas las sesiones de los órganos sectoriales, que han tenido lugar en el último cuatrimestre, se ha dado información sobre acuerdo alcanzado en el anterior Consejo Andaluz de Consumo respecto a los mismos, así como del acuerdo unánime de prorrogarlos hasta el 30 de junio de 2017. Mientras tanto, el Grupo de Trabajo de Análisis de los Órganos Sectoriales elaborará un informe sobre su reforma, así como un Reglamento de Funcionamiento “tipo” para su elevación

al Pleno. Dicho acuerdo no fue abordado en el Órgano Sectorial de Alimentación, ni en el de Talleres, Automóviles y Afines, por la ausencia de convocatoria en el periodo de tiempo indicado. No obstante, fueron informados en el siguiente cuatrimestre.

En el Órgano Sectorial de Comercio se ha debatido sobre la posibilidad de su continuidad, ampliado al comercio electrónico. En el del Servicio Eléctrico, al ser Endesa la empresa que tiene más representatividad en nuestra Comunidad Autónoma, se ha debatido la posibilidad de dejar el órgano tal y como está configurado en la actualidad, con el compromiso de CEA de informar de los asuntos más relevantes, en su Comisión de Energía, en la que hay una nutrida representación empresarial. También se debatió la posibilidad de ampliar a los sectores de gas e hidrocarburos pero no ha habido acuerdo al respecto. Por último, en el de Instaladores de Telecomunicaciones se vio la posibilidad de transformarlo en un órgano de Telecomunicaciones, con inclusión de las operadoras.

Por otro lado, también se está debatiendo la propuesta de transformar el Grupo de Trabajo de Suministro Domiciliario de Agua en un órgano sectorial y crear nuevos órganos sobre asuntos financieros, en materia de vivienda, hidrocarburos y gas. Todo ello, teniendo en cuenta que se ha acordado no incrementar el número de órganos existentes.

#### **4.11. Elaboración del modelo de contrato de préstamo hipotecario de confianza.**

Se informó de que se están poniendo en marcha las medidas señaladas por la Ley 3/2016 de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda, y una de ellas es la que señala la Disposición Adicional Primera en referencia al contrato de préstamo hipotecario de confianza. Tal y como prevé la Ley, serán varias las partes que participarán en esta tareas (sindicatos, notarios, empresarios, asociaciones de personas consumidoras, etc.). Se remitieron las cartas pidiendo personas de contacto para trabajar comenzar los trabajos.

#### **4.12. Información de la situación del expediente abierto contra la banca por aplicación de la cláusula suelo.**

Se informó que existen unas 2.000 denuncias contra entidades bancarias, estando a la espera de iniciar los expedientes sancionadores.

### **5. Otros temas tratados.**

- Información al CAC del Código de Buenas Prácticas Inmobiliarias y petición de observaciones al mismo.
- Información sobre proceso de elaboración del nuevo Plan Estratégico de Protección al Consumidor de Andalucía.
- Análisis y valoración del proyecto de presupuestos de la Comunidad Autónoma de Andalucía en materia de Consumo para el ejercicio 2017.
- Sustitución de un representante del Consejo Andaluz de Consumo en el Consejo Económico y Social de Andalucía.
- Información sobre el IV Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía.
- Informe de resultados de la Red de Alerta 2015.

- Información sobre la normativa en tramitación.
- Información actualizada sobre los acuerdos de colaboración suscritos entre la Dirección General de Consumo y otros centros directivos de la Junta de Andalucía, y grado de desarrollo y ejecución.

## ORGANO SECTORIAL DEL SERVICIO ELÉCTRICO

### 1. Objeto y Naturaleza.

Ante la necesidad de aunar criterios y coordinar acciones y con el fin de unificar la interpretación de las normas que regulan la prestación del suministro de energía eléctrica al consumidor, el 25 de enero de 1985 se firmó un Acuerdo de Colaboración entre la Consejería de Salud y Consumo, la Compañía Sevillana de Electricidad y las Federaciones de Consumidores FACUA Andalucía y AL-ANDALUS. A dicho acuerdo se adhirió con posterioridad UCA-UCE.

A lo largo de todo este tiempo, y con objeto de mantener en vigor el compromiso inicial, se han ido suscribiendo nuevos acuerdos como son: la prórroga por tres años del convenio inicial; el Acuerdo de 24 de enero de 1988 que lo prorrogó un año más; el Convenio de 28 de julio de 1989 que nuevamente prorrogó el Convenio inicial introduciendo una serie de modificaciones y estableciendo la prórroga automática salvo denuncia de las partes.

Sus funciones son:

- La coordinación, seguimiento y consulta de los Órganos de Mediación de cada provincia.
- Ejercer, por delegación del Consejo Andaluz de Consumo, las funciones consultivas sobre aquellas cuestiones planteadas por cualquiera de las partes.
- Programar los Seminarios anuales.
- Analizar cualquier cuestión que se presente por alguno de los miembros del órgano, intentando llegar a acuerdos consensuados.
- Ejercer las funciones de mediación en aquellos supuestos en los que por superar la reclamación el ámbito provincial deban tratarse en el Órgano Regional.

### 2. Composición

Administración

D. Daniel Escalona Rodríguez	titular	D.G. Consumo
D <sup>a</sup> M <sup>a</sup> Isabel González Cuenca	titular	D.G. Industria, Energía y Minas
D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D.G. Consumo
D. Santiago Hoya Coto	suplente	D.G. Consumo
D. Leopoldo del Prado Arcos	suplente	D.G. Industria, Energía y Minas

Sector empresarial:

- D. Manuel Carlos Alba Tello	titular	CEA
- D. Pedro Méndez Zubiría	titular	ENDESA
- D. Julio Moratalla Alonso	titular	ENDESA
- D. <sup>a</sup> Lola Gessa Sorroche	suplente	CEA
- D. Eugenio Gil García	suplente	CEA

- D. Manuel Carlos Cantalapiedra Pereyra	suplente	CEA
- D. Rafael Serrano Cubillo	suplente	ENDESA
- D. Diego Gómez García	suplente	ENDESA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías:

- D <sup>a</sup> Flor Martín Merlo de la Fuente	titular	AL-ANDALUS
- D <sup>a</sup> Rocío Algeciras Cabello	titular	FACUA-Andalucía
- D. Juan Moreno Rodríguez	titular	UCA-UCE
- D <sup>a</sup> Isabel Peñalosa Vázquez	suplente	AL-ANDALUS
- D <sup>a</sup> Pilar Lora León	suplente	AL-ANDALUS
- D <sup>a</sup> . Rocío de la Villa Coca	suplente	AL-ANDALUS
- D <sup>a</sup> . Olga Ruiz Legido	suplente	FACUA-Andalucía
- D. Jordi Castilla López	suplente	FACUA-Andalucía
- D. Miguel Ángel Ruiz Anillo	suplente	UCA-UCE
- D. Manuel Martínez González	suplente	UCA-UCE

Organización invitada:

- D. José Carlos Cutiño Riaño	titular	ADICAE
- D. Rafael Fernández Morenas	suplente	ADICAE
- D <sup>a</sup> M <sup>a</sup> José Luque Vicaría.	Suplente	ADICAE

Intervino como secretaria del órgano, con voz pero sin voto, D<sup>a</sup> Carmen Castaño Ruiz.

### 3. Actividad Institucional.

Durante el año 2016 este órgano ha celebrado tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 1 de marzo de 2016
- 30 de junio de 2016
- 27 de octubre de 2016

### 4. Temas tratados y acuerdos.

#### 4.1. Información sobre volumen de contadores de telegestión instalados en Andalucía, especificando aquellos que se encuentren efectivamente integrados en el nuevo sistema.

Se informó de que en Andalucía hay más de tres millones de contadores de telegestión instalados (62%), siendo la provincia de Sevilla la que cuenta con un mayor número de dichos equipos y la que menos Cádiz. El porcentaje de integración es de un 92% de los telecontadores ya instalados.

#### 4.2. Información sobre la incidencia de las inspecciones sobre presuntos fraudes por manipulación de contador y criterios seguidos en la práctica de las inspecciones. Protocolos de actuación en lo relativo a los cortes de suministro en los casos de interposición de denuncias por anomalías.

Se debatió sobre el incremento de fraudes detectados que asciende a un 50% en 2015, con respecto al año anterior. Se refieren a tramas organizadas, negocios, plantaciones de marihuana en diferentes provincias, etc. Dado que la normativa no es suficientemente clara, se pidió la colaboración de todas las partes. La distribuidora no pone sanciones, sólo se preocupa de recuperar la energía defraudada.

Por otro lado se debatió sobre la disparidad de criterios, respecto a la suspensión del corte de suministro, según se presente la denuncia en la Consejería competente en materia de Industria o en la competente en materia de Consumo. Son distintos procedimientos de queja por un mismo hecho, que tienen diferentes consecuencias.

### **4.3. Actividad comercial de ENDESA.**

Al haberse detectado prácticas comerciales agresivas en el sector eléctrico, por el gran número de comercializadoras existentes, se pidió información a Endesa sobre el protocolo que siguen cuando las detectan por parte de algunos de sus comerciales.

Endesa informó de que su protocolo consta de dos fases, una previa que se basa en la formación del personal que se contrata y una posterior, a partir de la firma del contrato, en la que se llama al 100% de las personas que han firmado dicho documento, en el tiempo máximo de una hora, donde se les explica la información del contrato, recién suscrito, ratificando la voluntad de suscribirlo. Posteriormente, se hace un muestreo al 25% de los nuevos usuarios, como método de comprobación. No obstante, están debatiendo la posibilidad de hacer la primera llamada en un intervalo mayor, de unas cuatro horas, para dar tiempo suficiente de tener más claro el contenido del nuevo contrato realizado.

### **4.4. Información sobre las devoluciones realizadas por Endesa en base a la Resolución de la Dirección General de Industria, Energía y Minas de 13 de marzo de 2015 de la discrepancia en aplicación del artículo 98 del R.D. 1955/2000.**

En 2011 se abrió un expediente informativo por el cambio de potencia de Endesa, en el que se vieron afectados unos cuatrocientos mil clientes. Se informó de que, por parte de Endesa, se procedió a la devolución del importe. Hasta la fecha de la información, habían recibido la devolución unos cuatrocientos cuatro mil afectados. Hay 85 comercializadoras incursoas en este complejo procedimiento. En paralelo, el expediente sancionador inicial caducó y se abrió un nuevo expediente sancionador, al que estaban pendientes las alegaciones. Se establecieron unas cinco casuísticas diferentes y se espera la resolución de la discrepancia. No hay noticias de que en otras comunidades autónomas se hayan establecido estos procedimientos.

En el expediente informativo previo se realizaron actuaciones técnicas y jurídicas, dada la complejidad del problema. Al cerrar el expediente se establece la devolución de las cantidades y la posible sanción. El expediente de discrepancia se publicó una vez concluido el plazo establecido para la interposición de recursos. El pasado mes de diciembre finalizó el procedimiento de devolución y ahora se encuentra en proceso de revisión de las devoluciones.

### **4.5. Procedimientos y garantías en la contratación de suministro eléctrico en el mercado libre. Incidencias detectadas.**

Se analizaron las incidencias detectadas en la práctica comercial a puerta fría, que está dando lugar a numerosas reclamaciones. Tras lo cual, el sector empresarial se comprometió a espaciar en el tiempo la llamada de control para una mejor reflexión de la persona consumidora, evitando así la posible influencia del comercial durante dicha llamada de control. Igualmente, se pidió que si se producen reclamaciones en este sentido, se remita al sector empresarial para devolver a su posición original el contrato.

Por otro lado, se acordó intensificar las campañas informativas a la ciudadanía.

#### **4.6. Tratamiento de reclamaciones y solicitudes de arbitraje en materia de suministro eléctrico por parte del Servicio de Atención al cliente.**

Se hizo referencia a discrepancias observadas en la información facilitada por el servicio de atención al cliente y el arbitraje de consumo. En algunas ocasiones la materia no es objeto de arbitraje, o no entra en el Convenio suscrito entre Endesa y la Dirección General de Consumo. Cuando llega el asunto al Sistema Arbitral de Consumo se le indica al ciudadano la no procedencia, generándole confusión.

#### **4.7. Valoración de las actuaciones llevadas a cabo frente a la campaña de envío masivo a clientes y no clientes de Endesa simulando avisos de factura de Endesa.**

Se resaltó el buen hacer de este órgano que, tras detectarse unas incidencias que afectaban negativamente tanto al sector empresarial como a las personas consumidoras, realizaron actuaciones encaminadas a solucionar el problema de la forma más rápida posible.

#### **4.8. Información disponible en el canal Consumo Responde sobre servicio eléctrico, para su difusión.**

Se dio a conocer la información que existe en la web Consumo responde, relativa al sector eléctrico, con el objetivo de trabajar en conjunto para ampliarla con nuevos contenidos y darle un impulso.

#### **4.9. Propuesta de Resolución del Órgano Sectorial del Servicio Eléctrico, respecto a la necesidad de implementar medidas de carácter global a la situación de pobreza energética en Andalucía.**

Se valoró el documento presentado en el órgano como propuesta de resolución para aportaciones por todas las partes a fin de llegar a un posible posicionamiento de mínimos y elevarla al CAC en caso de que se apruebe por unanimidad. Se acuerda ir trabajando en las observaciones.

#### **4.10. Información sobre el expediente sancionador a Endesa Distribución Eléctrica SLU por las regulaciones de potencia.**

Dado que el expediente es un procedimiento sancionador, lo único que se indicó es que está en fase de instrucción.

#### **4.11. Información sobre el expediente sancionador por las tarifas de alquiler de contadores digitales no integrados en el sistema de Telegestión.**

Se informó de que la empresa ha presentado el correspondiente recurso y están a la espera de Resolución.

#### **4.12. Información sobre fraude y método de comunicaciones de las refacturaciones al interesado así como anomalías de contador (puente tensión abierto, doble acometida refacturaciones con periodos de más de un año, actas de verificación fraude...).**

La Dirección General de Industria, Energía y Minas remitió un documento informativo sobre fraude eléctrico y situaciones anómalas, para conocimiento del órgano de de los servicios provinciales. A continuación se debatió el problema que se genera con la acreditación del fraude debido a que no es posible que cada vez que se levanta acta de fraude pueda estar presente un inspector que lo acredite.

#### **4.13. Análisis de situación del órgano con respecto a la actualización de órganos impulsadas por el CAC.**

Se sometió a consideración del órgano el funcionamiento a futuro, por los cambios y aperturas del sector, los cambios de Consejería, del incremento del número de organizaciones de personas consumidoras, etc., que merecen una reflexión y abrir un debate., Acordándose tratar este tema en el Grupo de Trabajo creado para ello hasta tanto las propuestas estén más avanzadas, que se traerá de nuevo a éste órgano sectorial.

Como se indicó antes este tema se ha abordado en todas las sesiones de los órganos sectoriales para que todas las partes expongan su opinión al respecto. En principio hubo una propuesta, por parte de la Dirección General de Consumo de contar con un órgano de suministros energéticos, es decir, gas y electricidad, en el que se encuentren tanto las empresas suministradoras como las distribuidoras. No obstante, luego se consideró que este órgano tiene mucho contenido y que al entrar el sector del gas, podría ser menos productivo.

A pesar de ser razonable no mezclar gas con electricidad, se considera que no existen suficientes recursos para ampliar indefinidamente el número de órganos, por lo que hay que ver aquellos sectores prioritarios para mantener el mismo número que existe en la actualidad.

### **5. Otros temas tratados:**

- Se hizo una valoración de las repercusiones para los usuarios del recientemente aprobado Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre, por el que se modifican distintas disposiciones en el sector eléctrico.
- Se informó sobre el nuevo servicio info-Energía de ENDESA.
- Se informó de que el balance del inicio de la facturación horaria a clientes PVPC ha sido de “cero” en Andalucía. Igualmente se indicaron que los usuarios acogidos al Bono Social en Andalucía son unos 530.000.
- Se informó sobre las sanciones firmes impuestas en 2015.
- Se analizaron las anomalías en los contadores y tratamientos de las mismas.

- Propuestas de acuerdos de mediación en solicitudes de arbitraje previos a las audiencias arbitrales.
- Sentencia del Tribunal Supremo sobre la financiación del bono social.

## ÓRGANO REGIONAL DE MEDIACIÓN DE CENTROS PRIVADOS DE ENSEÑANZA NO REGLADA

### 1. Objeto y Naturaleza

Este Órgano, se constituyó tras la firma del Convenio de Colaboración entre la Consejería de Trabajo e Industria, el Consejo Andaluz de Consumo y la Federación Andaluza de Centros de Enseñanza Privados, formalizado el 11 de septiembre de 1998.

En él, las partes firmantes se comprometieron a:

Adoptar medidas de colaboración para favorecer y fomentar la consecución de los objetivos previstos en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y la Ley 5/1985, de 8 de julio, de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, derogada por la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, potenciando el derecho a la información y a la educación, reconocido en estas disposiciones.

Llevar a la práctica la creación de Órganos de Mediación de los distintos servicios en los que participen todos los sectores afectados, de conformidad con lo previsto en el art. 38.3 de la Ley 13/2003.

### 2. Composición.

Administración.

- D. Daniel Escalona Rodríguez	titular	D.G. Consumo
- D. Santiago Hoya Coto	suplente	D.G. Consumo
- D. Manuel Serrano Martínez	titular	D.G. Planificación
- D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D.G. Consumo

Sector empresarial:

- D <sup>a</sup> Lola Gessa Sorroche	titular	CEA
- D <sup>a</sup> Isabel Ruiz Piñas	titular	FACEP-CECAP
- D. Carmelo Diana Zahino	titular	FACEP-CECAP
- D. Eugenio Gil García	suplente	CEA
- D. Manuel Carlos Cantalapiedra Pereyra	suplente	CEA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuaras;

- D <sup>a</sup> Flor Martín Merlo de la Fuente	titular	AL-ANDALUS
- D <sup>a</sup> M <sup>a</sup> José Delgado Martínez	titular	FACUA-Andalucía
- D. Manuel Martínez González	titular	UCA-UCE
- D <sup>a</sup> M <sup>a</sup> José Gómez Soto	suplente	AL-ANDALUS
- D <sup>a</sup> . Pilar Lora León	suplente	AL-ANDALUS
- D <sup>a</sup> . Olga Ruiz Legido	suplente	FACUA-Andalucía
- D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> José Rodríguez Burgos	suplente	FACUA-Andalucía

- D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> Dolores Aguayo Corral	suplente	FACUA-Andalucía
- D. Manuel Martínez González	suplente	UCA-UCE
- D. Rafael Cerrejón Caballero	suplente	UCA-UCE
- D. José Manuel Castro Arenas	suplente	UCA-UCE

Intervino como secretaria del órgano, con voz pero sin voto, D<sup>a</sup> Carmen Castaño Ruiz.

### 3. Actividad institucional.

Durante el año 2016 este órgano ha celebrado tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 10 marzo
- 19 de mayo
- 8 de noviembre

### 4. Temas tratados.

#### 4.1. Información sobre los datos definitivos de la campaña de inspección 2014, 2015 y actuaciones previstas en 2016.

La campaña se desarrolló desde marzo a julio de 2014, y abarcó a todo tipo de academias y centros privados que imparten enseñanzas no conducentes a la obtención de títulos con validez académica. La inspección se desarrolló tanto en establecimientos abiertos al público, como en páginas webs que oferte este tipo de información.

Según los datos obrantes en SISCOM, se desarrollaron 163 actuaciones en un total de 143 centros, de las que resultaron positivas 66, (40.5% de incumplimientos). A fecha de 9 de marzo de 2016, se habían incoado 22 expedientes sancionadores, con una sanción total propuesta de 64.203 euros, que corresponde a una sanción media de 2.918 euros.

Las principales infracciones sancionadas fueron:

- Incumplimiento información de prestación de servicio
- Hacer publicidad engañosa o subliminar
- No disponer de libro de hojas de reclamaciones
- Incumplir medidas o requerimientos de la administración

En 2015 finalmente no se realizó campaña de centros privados de enseñanza no reglada y en 2016 se informó de que se estaba trabajando en la campaña, por lo que no hubo datos en esos momentos.

#### 4.2. Propuestas de actuaciones a desarrollar en el seno del presente órgano regional a lo largo del ejercicio.

- Retomar las jornadas formativas del sector, como las realizadas en años anteriores, que tan buena acogida tuvieron.
- Preparar una campaña de adhesión al sistema arbitral de consumo, como por ejemplo un tríptico dirigido a las empresas del sector de las academias.

- En referencia al borrador del Decreto, dado que no ha habido ninguna actividad en esta materia, los representantes de las personas consumidoras, y los del sector empresarial, solicitaron que se eleve al CAC la petición de retomar las tareas de modificación del Decreto 175/93, de 16 de noviembre, y determinar las cuestiones jurídicas de necesaria actualización.

#### **4.3. Análisis de situación del Órgano Sectorial con respecto a la actualización de órganos impulsada por el CAC.**

Se informó al órgano sobre la decisión de pasado pleno del CAC, de proceder a la adaptación de los órganos sectoriales al Decreto 517/2008, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Andaluz de Consumo y de los Consejos Provinciales de Consumo. Dado que este sector no tiene gran conflictividad, en el sentido de las hojas de reclamaciones, solicitudes de arbitraje, etc., la Administración propuso suspender la actividad del órgano, con el compromiso crear un grupo de trabajo concreto cuando algún tema lo requiera.

El sector empresarial propuso que, además del compromiso de crear un grupo de trabajo para resolver aquellos temas puntuales que se presenten, se acuerde dar cobertura al sector con las campañas informativas solicitadas.

#### **4.4. Análisis del proyecto de Decreto por el que se regulan los derechos de información y la protección de los intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias que cursen enseñanzas no oficiales y sin efectos académicos: Aportaciones por cada una de las partes para la modificación del texto.**

Se acordó elevar al Consejo Andaluz de Consumo la petición de crear un Grupo de Trabajo específico para actualizar e impulsar el Decreto.

#### **5. Otros temas tratados:**

- Se realizó una demostración práctica sobre la información, disponible en la plataforma “Consumo Responde”, relativa a las campañas de inspección, así como de la forma de acceso a cada una de las campañas y a los protocolos
- Se informó, por parte de la Administración y del sector empresarial, sobre el marco regulador en materia de certificados de idioma en el ámbito europeo, nacional y autonómico.
- Se informó por parte de la Dirección General y por los representantes del sector empresarial sobre la situación de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de las empresas andaluzas y grado de satisfacción con esta vía de resolución extrajudicial de conflictos.
- Se debatió sobre diversas propuestas para la realización de una campaña informativa sobre centros de enseñanzas de idiomas, así como la planificación de una campaña de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo y de las “Jornadas Formativas” del sector.

## ÓRGANO REGIONAL DE MEDIACIÓN DEL SECTOR DEL COMERCIO

### 1. Objeto y naturaleza

Este Órgano se constituyó tras la firma del Convenio de Colaboración entre la Consejería de Trabajo e Industria, el Consejo Andaluz de Consumo y la Confederación Empresarial del Comercio de Andalucía, formalizada el 10 de abril de 2000.

En él, las partes firmantes se comprometieron a:

- ◆ Adoptar medidas de colaboración para favorecer y fomentar la consecución de los objetivos previstos en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y la Ley 5/1985, de 8 de julio, de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, derogada por la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, e igualmente a ayudar a facilitar el desarrollo de la Ley 1/1996 de 10 de enero, de Comercio Interior de Andalucía.
- ◆ Analizar la normativa del sector, con el fin de elevar, en su caso, al órgano competente de la Junta de Andalucía las propuestas que de común acuerdo estimen pertinentes, para su estudio.
- ◆ Analizar y trabajar de forma prioritaria en aquellos sectores de gran relevancia tanto en los consumidores como en el sector comercial.

Asimismo, se decidió impulsar el Sistema Arbitral de Consumo que constituye un procedimiento útil y eficaz, como vía alternativa a la judicial, para resolver de forma rápida y económica las reclamaciones y conflictos surgidos en materia de consumo entre el empresariado y las personas consumidoras, por lo que consideran conveniente su divulgación y fomento.

Además de por el Convenio, el Órgano de Mediación del Sector del Comercio se rige por su Reglamento de Organización y Funcionamiento, aprobado el 6 de noviembre de 2001 y ratificado por el Consejo Andaluz de Consumo en su sesión del 26 de noviembre de 2001.

Sus funciones son:

- Coordinación y seguimiento de las actividades de los Órganos Provinciales.
- Asumir las funciones consultivas y de mediación por delegación del Consejo Andaluz de Consumo.
- La formación e información de los usuarios y de las empresas del sector.
- Análisis y estudio de la normativa que afecta al sector.

### 2. Composición.

Administración.

- |   |         |               |
|---|---------|---------------|
| - D. Daniel Escalona Rodríguez            | titular | D.G. Consumo  |
| - D <sup>a</sup> . María José López López | titular | D.G. Comercio |

- D <sup>a</sup> Deseada Mejías Muñoz	titular	D.G. Comercio
- D. Santiago Hoya Coto	suplente	D.G. Consumo
- D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D.G. Consumo

Sector empresarial.

- D <sup>a</sup> Lola Gessa Sorroche	titular	CEA
- D. José Guerrero Huesca	titular	CECA
- D <sup>a</sup> . Mónica Tejumal del Campo	titular	CECA
- D. Eugenio Gil García	suplente	CEA
- D. Manuel Carlos Cantalapiedra Pereyra	suplente	CEA
- D <sup>a</sup> M <sup>a</sup> Jesús Pariente Jiménez	suplente	CECA
- D. Jesús Reina Arroyo	suplente	CECA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías

- D <sup>a</sup> Flor Martín Merlo de la Fuente	titular	AL-ANDALUS
- D. Jordi Castilla López	titular	FACUA-Andalucía
- D. Juan Moreno Rodríguez	titular	UCA-UCE
- D <sup>a</sup> Isabel Peñalosa Vázquez	suplente	AL-ANDALUS
- D <sup>a</sup> . Rocío de la Villa Coca	suplente	AL-ANDALUS
- D <sup>a</sup> . Olga Ruiz Legido	suplente	FACUA-Andalucía
- D. Manuel Baus Japón	suplente	FACUA-Andalucía
- D <sup>a</sup> . Isabel Moya García	suplente	FACUA-Andalucía
- D. José Manuel Castro Arenas	suplente	UCA-UCE
- D. Rubén Mendoza Zambrana	suplente	UCA-UCE
- D. Manuel Martínez González	suplente	UCA-UCE

Intervino como secretaria del órgano, con voz pero sin voto, D<sup>a</sup> Carmen Castaño Ruiz.

### 3. Actividad institucional

El Órgano de Mediación del Sector del Comercio celebró durante el año 2016 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 25 de febrero,
- 5 de mayo
- 25 de octubre.

### 4. Temas tratados.

#### 4.1. Evaluación de los resultados del Plan de Inspección Comercial 2015, con análisis específico de las campañas de inspección en materia de rebajas. Traslado de los protocolos.

Se presentó información tanto de la Campaña de Inspección de Rebajas de Consumo, como del Plan de Inspección de Comercio, referidos a 2015. Destacándose el elevado número de

infracciones, de casi un 50%, en los datos de Comercio, a pesar de las campañas informativas realizadas en este sector, lo que se consideró preocupante.

#### **4.2. Campaña informativa en materia de garantía comercial.**

Se acordó retomar la jornada formativa que quedó pendiente del pasado 2014, e invitar al comercio minorista con mesas de trabajo específicas para detectar la problemática en este sector y tratar de solucionarla.

#### **4.3. Planificación de actuaciones a desarrollar en el seno del Órgano sectorial a lo largo del ejercicio.**

Se hicieron diferentes propuestas para desarrollar durante 2016, entre ellas, la difusión del contenido del tema “rebajas” existente en el portal “Consumo Responde” y generar conocimiento a partir de dicha información. Igualmente se acordó revisar y actualizar, en su caso, el folleto sobre “Garantía” editado en 2014.

#### **4.4. Información de los datos anuales de 2015 de reclamaciones y arbitrajes en materia de comercio y consumo recibido en los servicios centrales y provinciales.**

Se presentó un resumen de los datos de reclamaciones y arbitrajes en materia de consumo, detectándose que el comercio minorista es un sector que presenta poca conflictividad, en comparación con otros sectores.

#### **4.5. Análisis y valoración de los datos de las campañas de inspección de rebajas del pasado ejercicio 2015.**

Se actualizaron y analizaron los porcentajes de incumplimientos de los datos del sector, detectándose que, desde que la Dirección General de Consumo asumió las competencias, no son alarmantes. Se acordó analizar y revisar, igualmente, los datos facilitados por la Dirección General de Comercio, ya que presentan porcentajes de incumplimientos más elevados.

#### **4.6. Información respecto al material para la campaña informativa en materia de garantía en el ámbito comercial.**

Se abrió un debate con el objetivo de buscar una nueva forma de difusión del tema de la “garantía” a fin de que penetre en la ciudadanía, más allá del folleto ya realizado y difundido. Se consideró la posibilidad de que tuviera un doble contenido, uno dirigido a para las personas consumidoras y usuarias y otro para la pequeña y mediana empresa.

#### **4.7. Análisis de situación del órgano, con respecto a su actualización impulsada por el CAC.**

Se informó del acuerdo alcanzado en el último Consejo Andaluz de Consumo respecto a los órganos sectoriales, así como la propuesta de la Dirección General de Consumo de que el actual Órgano Sectorial de Comercio se amplíe a otras ramas tales como el comercio minorista y el electrónico. Así mismo se iniciarán los trabajos para la elaboración de un Reglamento de Funcionamiento en el Grupo de Trabajo de Análisis de los Órganos Sectoriales y elevarlo a Pleno para su aprobación.

### **5. Otros temas tratados.**

- Información y valoración sobre cuántas sanciones firmes se han impuesto en el marco del comercio en 2015 y en qué términos se circunscriben.
- Información sobre el desarrollo de la posible “Jornada en Materia de Garantía en el Ámbito Comercial”.
- Valoración de la campaña de inspección de rebajas 2016.
- Información disponible, tanto en la Dirección General de Comercio como en la Dirección General de Consumo, relativa a “garantía”, “rebajas” y “comercio electrónico”, para su difusión a través de la web.

## ORGANO REGIONAL DE MEDIACIÓN DEL SECTOR DE LA ALIMENTACIÓN

### 1. Objeto y naturaleza.

Se constituyó tras la firma del Convenio de Colaboración entre la Consejería de Gobernación, el Consejo Andaluz de Consumo y la Confederación de Empresarios del Sector de la Alimentación de Andalucía, formalizada el 8 de septiembre de 2005.

En él, las partes firmantes se comprometen a:

- ◆ Adoptar medidas de colaboración para favorecer la consecución de los objetivos previstos en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de defensa y protección de los consumidores en Andalucía y en concreto en lo referido al sector de la alimentación, participando en los Órganos creados en aplicación del presente convenio, que posibilitan conocer las actuaciones desarrolladas por el sector.
- ◆ Analizar la normativa del Sector, con el fin de elevar, en su caso, al órgano competente de la Junta de Andalucía las propuestas que de común acuerdo estimen pertinentes, para su estudio.
- ◆ Analizar y trabajar de forma prioritaria en sectores de gran relevancia tanto en los consumidores como en el sector comercial.

Asimismo, las partes coincidieron en que el Sistema Arbitral de Consumo constituye un procedimiento útil y eficaz, como vía alternativa a la judicial, para resolver de forma rápida y económica las reclamaciones y conflictos surgidos en materia de consumo entre empresarios y consumidores, por lo que consideran conveniente su divulgación y fomento.

Además de por el Convenio, el Órgano de Mediación del Sector de la Alimentación se rige por su Reglamento de Organización y Funcionamiento.

### 2. Composición.

Administración.

Dirección General de Consumo, asumiendo las funciones de Coordinadores del Organo Sectorial:

- D. Daniel Escalona Rodríguez	titular	D.G. Consumo
- D. Francisco de Paula Rodríguez García	titular	D.G. Industria y Prom. Agroalimentaria
- D. Jesús Peinado Álvarez	titular	S.G. Salud Pública y Participación
- D. Santiago Hoya Coto	suplente	D.G. Consumo
- D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D.G. Consumo
- D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> José Viñuela González	suplente	S.G. Salud Pública y Participación

Sector empresarial.

- D <sup>a</sup> Lola Gessa Sorroche	titular	CEA
- D <sup>a</sup> Ángela María Lobato Moreno	titular	CAEA
- D. Federico de la Torre Márquez	titular	CAEA
- D. Eugenio Gil García	suplente	CEA
- D. Manuel Carlos Cantalapiedra Pereyra	suplente	CEA
- D <sup>a</sup> Virginia González Lucena	suplente	CAEA
- D. Antonio Manuel Mora Muñiz	suplente	CAEA
- D. Jorge Romero Arjona	suplente	CAEA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías.

- D <sup>a</sup> Flor Martín Merlo de la Fuente	titular	AL-ANDALUS
- D <sup>a</sup> Isabel Moya García	titular	FACUA-Andalucía
- D. Juan Moreno Rodríguez	titular	UCA-UCE
- D <sup>a</sup> M <sup>a</sup> José Gómez Soto	suplente	AL-ANDALUS
- D <sup>a</sup> . Rocío de la Villa Coca	suplente	AL-ANDALUS
- D. Jordi Castilla López	suplente	FACUA-Andalucía
- D. José Manuel Castro Arenas	suplente	UCA-UCE

Intervino como secretaria del órgano, con voz pero sin voto, D<sup>a</sup> Carmen Castaño Ruiz.

### 3. Actividad institucional.

El Órgano de Mediación del Sector de la Alimentación celebró durante el año 2016 dos sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 3 de marzo
- 24 de mayo

### 4. Temas tratados.

#### 4.1. Análisis sobre la nueva normativa del etiquetado de alimentos (Reglamento UE 1169/2011 sobre información alimentaria) y su repercusión sobre los consumidores.

Se trataron las siguientes consideraciones respecto al Reglamento de la UE 1169/ 2011.

- Incide poco en la mejora del etiquetado.
- El tamaño mínimo de la letra del etiquetado es demasiado pequeño (2 mm), cuando antes el mínimo era de 3 mm.
- Obliga a poner el origen de las materias primas del producto.
- Carece de la obligatoriedad de información nutricional en las comidas rápidas.
- En el frontal de la etiqueta permite información publicitaria que no tiene que ajustarse al contenido.

- Información a las personas consumidoras de que no existe contaminación cruzada.

Igualmente se trató el Decreto 126/2015 que afecta a cualquier tipo de venta de productos envasados a petición del consumidor, no envasados, etc.

#### **4.2. Información sobre las actuaciones llevadas a cabo por la Administración en cuanto a la regulación del etiquetado de los productos denominados “sin lactosa”.**

Se informó de la existencia de un documento de AECOSAN de 30 de septiembre de 2015, sobre las condiciones de empleo de las menciones: “sin lactosa” y “bajo contenido en lactosa”, que no es vinculante.

Igualmente se informó de que en el marco de los trabajos del Reglamento (UE) n° 609/2013, la Comisión ha anunciado su intención de regular las condiciones que rijan el empleo de estas menciones en el marco del Reglamento 1169/2011, sobre la información alimentaria facilitada al consumidor, teniendo en cuenta el dictamen científico de la Autoridad Europea de seguridad Alimentaria, de 10 de septiembre de 2010, sobre los contenidos máximos de lactosa en la intolerancia a la lactosa y a la galactosemia.

#### **4.3. Compromiso de la distribución con el sello de “Productos Lácteos Sostenibles-PLS”.**

El sector empresarial indicó que este tema afecta a la fabricación y que han firmado un protocolo con el Ministerio en el que se han comprometido a no comprar leche por debajo de un determinado precio.

#### **4.4. Planificación de actuaciones a desarrollar en el seno del órgano sectorial a lo largo del ejercicio.**

Se informó de la constitución del Grupo de Trabajo de Análisis de los Órganos Sectoriales y Grupos de Trabajos dependientes del CAC, que está trabajando para adaptar a dichos órganos a la normativa vigente.

#### **4.5. Valoración sobre la posibilidad de desarrollar una campaña informativa sobre la norma de calidad para carne, el jamón, la paleta y la caña de lomo ibérico.**

Se solicitó retomar la campaña informativa sobre la norma de calidad para la carne, el jamón, la paleta y la caña de lomo ibérico, por la dificultad que tienen las personas consumidoras de conocer el producto que consumen.

Se acordó contactar con la Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural dado que las normas de calidad son de su competencia y traer propuestas de cada una de las partes, a la próxima sesión del órgano, para consensuarlas.

### **5. Otros temas tratados.**

- Análisis de los resultados de las campañas de inspección 2014, 2015 en materia de alimentación, así como información sobre la prevista para 2016.

- Información por parte del sector empresarial y de la Administración sobre la gestión de los residuos de alimentos en Andalucía.

## **ORGANO REGIONAL DE MEDIACIÓN DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES**

### **1. Objeto y naturaleza.**

Este Órgano se constituyó tras la firma del Convenio de Colaboración entre la Consejería de Gobernación, el Consejo Andaluz de Consumo y la Federación Andaluza de Asociaciones de Empresas Instaladoras de Telecomunicaciones, formalizada el 24 de marzo de 2006.

Las partes firmantes se comprometieron a:

- ◆ Organizar conjuntamente un seminario anual, en las condiciones de financiación que en cada caso se determinen.
- ◆ Analizar la normativa más relevante en su ámbito de actuación, con el fin de elevar al Consejo Andaluz de Consumo las propuestas que estime pertinentes.
- ◆ Priorizar en su trabajo los temas relacionados con la adecuación de las instalaciones, mantenimiento, reparaciones de equipos y sistemas de telecomunicaciones, en los aspectos que afecten a los derechos de los usuarios y consumidores, así como de las empresas que ejecutan los encargos.
- ◆ La Federación Andaluza de Asociaciones de Empresas Instaladoras de Telecomunicaciones (FAITEL), en virtud del Convenio, se compromete a fomentar y difundir entre sus asociados la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, entendiendo dicho Sistema como un modo muy eficaz de resolución extrajudicial de los conflictos en materia de consumo.

Entre sus funciones se destacan:

- Asumir las funciones consultivas y de mediación por delegación del Consejo Andaluz de Consumo.
- La formación e información de los usuarios y de las empresas del sector.
- Análisis y estudio de la normativa que afecta al sector.
- Proponer iniciativas que contribuyan a mejorar las relaciones de mercado, favoreciéndose de esta forma el equilibrio de las relaciones entre el sector firmante, los consumidores y usuarios y la Administración.
- Análisis de las cláusulas contractuales de los contratos- tipo de prestación de servicios de las instalaciones de comunicaciones, al objeto de garantizar el equilibrio entre las partes contratantes.

### **2. Integrantes.**

Administración.

- |                                |         |                                     |
|--------------------------------|---------|-------------------------------------|
| - D. Daniel Escalona Rodríguez | titular | D.G. Consumo                        |
| - D. Manuel Ortigosa Brun      | titular | D. G. Telecom. y Soc. de la Inform. |
| - D. Eugenio Cosgaya Herrero   | titular | D. G..Comunicación Social           |
| - D. Santiago Hoya Coto        | titular | D.G. Consumo                        |
| -                              |         |                                     |

- |                              |          |                                    |
|------------------------------|----------|------------------------------------|
| - D. Pablo Blanco de la Gala | suplente | D.G. Consumo                       |
| - D. Alfonso Tena Venegas    | suplente | D. G. Telecom. y Soc.de la Inform. |
| - D. Fernando Fort Gallego   | suplente | D.G. Comunicación Social           |
| - D. Carlos Escandón Moret   | suplente | D. G..Comunicación Social          |

Sector empresarial:

- |   |          |        |
|---|----------|--------|
| - D <sup>a</sup> Lola Gessa Sorroche      | titular  | CEA    |
| - D. José Manuel Muñoz Brachi             | titular  | FAITEL |
| - D. Juan Carlos Sevilla Camacho          | titular  | FAITEL |
| - D. Eugenio Gil García                   | suplente | CEA    |
| - D. Manuel Carlos Cantalapiedra Pereyra  | suplente | CEA    |
| - D <sup>a</sup> Cristina García Zambruno | suplente | FAITEL |

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías;

- |   |          |                 |
|---|----------|-----------------|
| - D <sup>a</sup> Flor Martín Merlo de la Fuente         | titular  | AL-ANDALUS      |
| - D <sup>a</sup> . Enrique Piñero Cabello               | titular  | FACUA-Andalucía |
| - D. Juan Moreno Rodríguez                              | titular  | UCA-UCE         |
| - D <sup>a</sup> Pilar Lora León                        | suplente | AL-ANDALUS      |
| - D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> José Gómez Soto       | suplente | AL-ANDALUS      |
| - D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> José Delgado Martínez | suplente | FACUA-Andalucía |
| - D. M <sup>a</sup> José Rodríguez Burgos               | suplente | FACUA-Andalucía |
| - D. José Manuel Castro Arenas                          | suplente | UCA-UCE         |
| - D. Manuel Martín González                             | suplente | UCA-UCE         |

Intervino como secretaria del órgano, con voz pero sin voto, D<sup>a</sup> Carmen Castaño Ruiz.

### 3. Actividad institucional.

El Órgano de Mediación del Sector de las Instalaciones de Telecomunicaciones celebró durante el año 2014 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 23 de febrero
- 17 de mayo
- 19 de octubre.

### 4. Temas tratados.

#### 4.1. Información sobre la situación actual de convivencia entre las señales de la TDT y la de los dispositivos móviles con tecnología 4G o LTE.

Se informó de que la convivencia entre ambas señales está dentro de lo esperable, dado que el encendido de las señales ha sido escalonado, tanto en cantidad como en localización, al igual que la potencia del servicio 4G en la banda de 800. Existe una gran demanda de servicio, que se irá produciendo de forma pausada y a largo plazo.

#### **4.2. Campaña para informar a las personas consumidoras sobre sus derechos acerca del sector de las instalaciones de telecomunicaciones.**

Se acordó hacer una campaña informativa, a través de la plataforma “Consumo Responde”, sobre el tema de referencia, contando con el asesoramiento de las personas expertas presentes en el órgano y la colaboración de todas las partes, para lograr una mayor difusión del contenido.

#### **4.3. Análisis de situación del Órgano Sectorial con respecto a la actualización de órganos impulsada por el Consejo Andaluz de Consumo.**

Por parte de la Administración se considera que el trabajo que desarrolla este órgano es muy positivo y su propuesta es de que se amplíe la representación y que sea un órgano de “**Telecomunicaciones**”, que incluya tanto a las empresas instaladoras, como a las operadoras de dicho sector y que disponga de un Reglamento de funcionamiento que establezca la composición, las funciones y las normas de funcionamiento.

El órgano sectorial está de acuerdo en que hay que tratar los problemas que demandan la ciudadanía y que, actualmente, no hay ningún otro órgano para tratar la problemática de las telecomunicaciones.

#### **4.4. Información, por parte de la Dirección General de Comunicación Social, sobre el alcance de la Ley 7/2016, de 20 de septiembre, por la que se articula un periodo transitorio para garantizar la prestación del servicio de televisión digital terrestre de ámbito local en Andalucía gestionado por particulares.**

Se informó sobre la convocatoria del concurso de licencias de la televisión digital terrestre de ámbito local y gestión privada, aprobada en el Consejo de Gobierno del pasado 2 de agosto. En segundo lugar, la publicación de la *Ley 7/2016, de 20 de septiembre, por la que se articula un período transitorio para garantizar la prestación del servicio de televisión digital de ámbito local en Andalucía gestionado por particulares*, cuyo objetivo es dar amparo legal a los licenciarios que se quedaron sin licencias y que, finalmente, contó con el acuerdo de todos los grupos parlamentarios.

En la exposición de motivos de la citada Ley 7/2016, se explica con detalle la problemática planteada ante la anulación de una treintena de las sesenta y dos demarcaciones en las que el artículo 8 del Plan técnico nacional de la televisión digital local dividió el territorio andaluz y que afectaba a un 85% de la población andaluza. Con la mencionada Ley se da un anclaje jurídico hasta la resolución del nuevo concurso convocado.

### **5. Otros temas tratados.**

- Panorama previsto para la TDT local en Andalucía en 2016.
- Se informó sobre anulación de las licencias de TDT Local en las principales demarcaciones, otorgadas por la Junta de Andalucía en 2008, tras la correspondientes Sentencias del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía. Así como de la convocatoria próxima de un nuevo concurso para la adjudicación de licencias de TDT Local.

- Se informó sobre las sanciones firmes impuestas en 2015 en el sector de las Instalaciones de Telecomunicaciones.
- Propuestas para facilitar información a la ciudadanía, a través de la plataforma “Consumo Responde” (preguntas frecuentes, artículos, decálogos, etc.)
- Análisis y debate en torno a un segundo dividendo digital.
- Problemática surgida en torno a las deficientes instalaciones de telecomunicaciones en algunos edificios. Análisis de las consecuencias y responsabilidades.
- Planificación de actuaciones a desarrollar en el seno del órgano a lo largo del ejercicio.
- Se trató acerca del servicio de instalación de telecomunicaciones bidireccional en los ascensores comunitarios.

## **ORGANO REGIONAL DE MEDIACIÓN DEL SECTOR DE TALLERES, AUTOMÓVILES Y AFINES**

### **1.- Objeto y naturaleza.**

Este Órgano se constituyó tras la firma del Convenio de Colaboración entre la Consejería de Gobernación, el Consejo Andaluz de Consumo y la Federación Andaluza de Talleres, Automóviles y Afines, formalizada el 10 de octubre de 2007.

Las partes firmantes se comprometieron a:

- ◆ Organizar conjuntamente un seminario anual, en las condiciones de financiación que en cada caso se determinen.
- ◆ Analizar la normativa más relevante en su ámbito de actuación, con el fin de elevar al Consejo Andaluz de Consumo las propuestas que estime pertinentes.
- ◆ Priorizar en su trabajo los temas relacionados con la adecuación de las instalaciones y mantenimiento de talleres así como las ventas, ventas de recambios y reparaciones de vehículos y afines, en los aspectos que afecten a los derechos de los usuarios y consumidores, así como de las empresas que ejecutan los encargos.
- ◆ La Federación Andaluza de Talleres, Automóviles y Afines (FATA), en virtud del Convenio, se compromete a fomentar y difundir entre sus asociados la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, entendiendo dicho Sistema como un modo muy eficaz de resolución extrajudicial de los conflictos en materia de consumo.

Entre sus funciones se encuentran:

- Asumir funciones consultivas y de mediación por delegación del Consejo Andaluz de Consumo.
- La formación e información de los usuarios, de los consumidores y usuarios y de las empresas del sector.
- Análisis, estudio y propuesta de modificaciones de la normativa que afecta al sector.
- Proponer iniciativas entre las empresas del sector, los consumidores y usuarios y la Administración que contribuyan a mejorar las relaciones de mercado, favoreciéndose de esta forma el equilibrio de las relaciones entre el sector firmante, los consumidores y usuarios y la Administración.
- Análisis de las cláusulas de los contratos y de cualquier otro documento relacionados con la reparación de vehículos, mantenimiento y venta de todo tipo de vehículos, comercio de recambios, maquinaria, herramientas y afines.

### **2. Integrantes.**

Administración.

- |                                 |         |                                 |
|---------------------------------|---------|---------------------------------|
| - D. Daniel Escalona Rodríguez  | titular | D.G. Consumo                    |
| - D. Ignacio Cáceres Armendariz | titular | D. G. Industria, Energ. y Minas |

- D. Leandro Sequeiro Madueño	titular	D. G. Prevención Calidad Amb.
- D. Santiago Hoya Coto	titular	D.G. Consumo
- D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D.G. Consumo
- D. Miguel Requerey Naranjo	suplente	D. G. Industria, Energ. Y Minas
- D. Lorenzo Hervás Ramírez	suplente	D.G. Prevención Calidad Amb.

#### Sector empresarial

- D <sup>a</sup> Lola Gessa Sorroche	titular	CEA
- D. Ramón Calatayud Lerma	titular	FATA
- D <sup>a</sup> M <sup>a</sup> José Medialdea Hernández	titular	FATA
- D. Eugenio Gil García	suplente	CEA
- D. Manuel Carlos Cantalapiedra Pereyra	suplente	CEA
- D. Manuel Ruiz Hidalgo	suplente	FATA

#### Consejo de Personas Consumidoras y Usuaris

- D <sup>a</sup> Flor Martín Merlo de la Fuente	titular	AL-ANDALUS
- D. Enrique Piñero Cabello	titular	FACUA-Andalucía
- D. Juan Moreno Rodríguez	titular	UCA-UCE
- D <sup>a</sup> Pilar Lora León	suplente	AL-ANDALUS
- D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> José Gómez Soto	suplente	AL-ANDALUS
- D <sup>a</sup> . D <sup>a</sup> . Rocío Algeciras Cabello	suplente	FACUA-Andalucía
- D. Jordi Castilla López	suplente	FACUA-Andalucía
- D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> Ángeles García Romero	suplente	FACUA-Andalucía
- D. José Manuel Castro Arenas	suplente	UCA-UCE
- D. Rubén Mendoza Zambrana	suplente	UCA-UCE
- D. Manuel Martín González	suplente	UCA-UCE

Intervino como secretaria del órgano, con voz pero sin voto, D<sup>a</sup> Carmen Castaño Ruiz.

### 3. Actividad institucional

En el 2016 este órgano ha celebrado dos reuniones ordinarias en las siguientes fechas:

- 18 de febrero
- 12 de mayo

### 4. Temas tratados.

#### 4.1. Resultados definitivos de las campañas de inspección 2014 y avance de las de 2015, si no fueran aún definitivos.

En 2014 los datos son los siguientes:

Campaña de inspección de talleres de 2014. De acuerdo con los datos obtenidos de SISCOM a 29/07/2015, se realizaron 511 actuaciones inspectoras, en 476 establecimientos, siendo el

número de actas positivas de 197, lo que supuso un 38% del total de actas levantadas. (se mantuvo el porcentaje de incumplimientos en relación con la última campaña).

- A fecha 15 de febrero, se habían aperturado 52 expedientes sancionadores, con una sanción total impuesta de 107.203 euros, que corresponden a una sanción media de 2.062 euros.
- Las principales irregularidades que se detectaron:
  - No expide el taller el documento "resguardo de depósito" con los requisitos establecidos en la normativa, de forma que se da respuesta a las obligaciones recogidas en la misma: 26%, incluso existe un 19% de los vehículos que están depositados en el taller no se ha cumplimentado el documento de resguardo de depósito.
  - Se comprueba, para los casos en los que se renuncia al presupuesto, que no se ha cumplimentado en el resguardo de depósito el apartado correspondiente al motivo por el que se deja depositado el vehículo en el taller: 14%.
  - No expide el taller el documento "presupuesto" con una validez mínima de doce días hábiles y con los requisitos establecidos en la normativa, de forma que se da respuesta a las obligaciones recogidas en la misma: 23%.
  - En los resguardos, presupuestos o cualquier otra documentación emitida por el taller, incluyen cláusulas relativas a los derechos de los usuarios en tamaño de letra inferior a 1.5 mm de altura: 12%.
  - Se comprueba que no se conservan los presupuestos y resguardos de depósito al menos durante un año desde el vencimiento de la garantía, ambos con la firma original del prestador del servicio y del cliente (en caso de reparación efectuada): 10,2%. y en un 10,1%, para reparaciones no efectuadas.
  - No se informa del precio final completo, incluido impuestos, desglosado, en su caso, el importe de incrementos, descuentos, y gastos adicionales que se repercutan al consumidor: 17%.
  - No dispone el taller en la fachada del edificio y en lugar fácilmente visible de placa- distintivo: 14%.
  - Un 6%. De los talleres no tiene hojas de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía a disposición del consumidor, y un 7% no dispone del cartel informativo que anuncia la existencia de hoja de reclamaciones.
  - Comparando estos datos con los años anteriores, se confirmó que se mantiene el porcentaje de incumplimientos (38%).

Se informó de que en 2015 no hubo campañas de este sector.

#### **4.2. Campaña de inspección de 2016.**

Se informó de que la campaña de inspección de talleres de 2016 estaba en proceso de elaboración, con la intención de que salga a lo largo de marzo de 2016, sobre la base de los resultados de la última campaña y teniendo en consideración los problemas que detectemos del análisis de las quejas y reclamaciones que nos consten del sector.

### **4.3. Planificación de actuaciones a desarrollar en el seno del órgano sectorial a lo largo del ejercicio.**

Se pidió que, independientemente de las propuestas realizadas en el órgano sectorial, se hiciese un ejercicio de reflexión y que se aportaran propuestas, para poder llevarlas a cabo durante el presente año. Entre las propuestas de actuaciones planteadas se destacaron las siguientes:

- Divulgación de dípticos, en los que están trabajando el sector empresarial, relativos a los derechos de los consumidores con las compañías de seguro.
- Trabajar en un folleto informativo sobre las reparaciones ilegales y las consecuencias que tienen para los derechos de las personas consumidoras.
- Trasladar al Consejo Andaluz de Consumo, del cual forma parte la FAMP, la implicación de la Administración Local en las tareas de las irregularidades detectadas de talleres clandestinos, así como la coordinación de las campañas realizadas por las diferentes Administraciones Públicas implicadas.
- Revisar actas de las anteriores sesiones por si quedan propuestas pendientes.

### **4.4. Conclusiones al documento presentado por FATA sobre problemáticas del sector de talleres de reparación de vehículos.**

Se trató el tema del documento, sobre la problemática de las garantías de los recambios, vistos en anteriores sesiones del órgano sectorial y se pidió que, si existe algún texto consensuado, se valore su inclusión en la página web de “Consumo Responde”.

### **4.5. Actuaciones llevadas a cabo a raíz de las denuncias administrativas interpuestas por los afectados de Volkswagen.**

Total de denuncias que constan 635, con el siguiente desglose:

- 23 de Almería; 87 Cádiz; 73 Córdoba; 55 Granada; 30 Huelva; 23 Jaén; 97 Málaga; 76 Sevilla; y 171 en la Dirección General
- En su mayoría estaban presentadas por FACUA. Se están enviando a los Servicios Provinciales de Consumo para que colaboren dándolas de alta, una vez realizadas las subsanaciones, las remiten a los Servicios Centrales para sistematizarlas.
- Se han formulado requerimientos tanto a FACUA como a Volkswagen y SEAT.
- Se está aperturando expediente sancionador por incumplir las obligaciones de ofertar bienes cuando sus características técnicas no se ajusten a la normativa o difieran de la declarada.

### **4.6. Análisis sobre la reiteración de los casos de aumento de presupuesto de reparación sin consentimiento de los usuarios.**

Se pone en conocimiento del órgano sectorial del repunte de reclamaciones recibidas por las organizaciones de personas consumidoras, por el incremento de los presupuestos de reparaciones en talleres de vehículos. Se debate la posibilidad de hacer campañas informativas dirigidas tanto a los talleres como a las personas usuarias, incidiendo en la necesidad de firmar la aceptación de la modificación del presupuesto. Dicha aceptación puede hacerse por correo

electrónico, sms, etc. Destacando la importancia de que el propietario del vehículo manifieste su conformidad, dejando constancia de ello.

#### **4.7. Información sobre el grado de adhesión de los talleres de reparación de vehículos al Sistema Arbitral de Consumo en Andalucía.**

Se informó de que están adheridas a la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía 3.028 empresas, de las cuales 280 son talleres de reparación de vehículos. Dicha información es parcial, puesto que los talleres se adhieren a las juntas locales o provinciales.

#### **5. Otros temas tratados:**

- Campañas de inspección 2014 y 2015 provincializadas.
- Inspecciones en el sector de talleres por parte de las Consejerías competentes en materia de Industria y Medio Ambiente.
- Sobre las sanciones firmes impuestas en 2015, cuantificación y los términos en que se circunscriben en este marco.
- Sobre las reclamaciones en el sector de vehículos, atendiendo a los datos incluidos en la Memoria de Actividades de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía 2015.
- Se acordó elevar la cuestión de los talleres ilegales y las posibles actuaciones a desarrollar al Consejo Andaluz de Consumo.

## **GRUPO DE TRABAJO DE LA MEMORIA DEL CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO**

### **1. Objeto y naturaleza.**

Este grupo fue creado por el Consejo Andaluz de Consumo, con el encargo de elaborar y consensuar el texto de la memoria anual de dicho órgano para su elevación al Pleno. Se reúne anualmente, las veces necesarias hasta la finalización de su cometido. Su composición viene recogida en el Decreto 517/2008.

### **2. Integrantes.**

#### Administración

- |                                |          |                       |
|--------------------------------|----------|-----------------------|
| - D. Daniel Escalona Rodríguez | titular  | D. General de Consumo |
| - D. Santiago Hoya Coto        | suplente | D. General de Consumo |

#### Sector empresarial

- |                                      |          |     |
|--------------------------------------|----------|-----|
| - D <sup>a</sup> Lola Gessa Sorroche | titular  | CEA |
| - D. Eugenio Gil García              | suplente | CEA |

#### Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías

- |  |          |                 |
|--|----------|-----------------|
| - D <sup>a</sup> Isabel Peñalosa Vázquez | titular  | AL-ANDALUS      |
| - D. Jordi Castilla López                | titular  | FACUA-Andalucía |
| - D. Juan Moreno Rodríguez               | titular  | UCA-UCE         |
| - D <sup>a</sup> Rocío Algeciras Cabello | suplente | FACUA-Andalucía |
| - D <sup>a</sup> Pilar Lora León         | suplente | AL-ANDALUS      |

Intervino como secretaria del órgano, con voz pero sin voto, D<sup>a</sup> Carmen Castaño Ruiz.

### **3. Actividad Institucional.**

Durante el año 2016 este Grupo de trabajo celebró tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 11 de febrero
- 22 de febrero
- 29 de marzo

### **4. Temas tratados.**

#### **4.1. Memoria del CAC 2015**

- Se acordó una propuesta en el apartado 4.3 de la Memoria del CAC 2015, para elevarla al Consejo Andaluz de Consumo.
- Se consensuó el texto definitivo de la Memoria del CAC 2015, para su elevación al Consejo Andaluz de Consumo.

## **GRUPO DE TRABAJO DE ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

### **1. Objeto y naturaleza.**

Constituido por acuerdo del Consejo Andaluz de Consumo de 23 de marzo de 2011, como órgano de coordinación de índole técnica, de apoyo a la Dirección General de Consumo y con el objetivo de dar impulso a la Junta Arbitral de Consumo ante la ciudadanía.

### **2. Integrantes.**

Administración.

- D. Daniel Escalona Rodríguez	titular	D. G. Consumo
- D. Juan Manuel Fernández Priego	titular	FAMP
- D. Santiago Hoya Coto	suplente	D. G. Consumo
- D <sup>a</sup> . Juana Rodríguez Rodríguez	suplente	FAMP

Sector empresarial.

- D. Manuel Carlos Alba Tello	titular	CEA
- D <sup>a</sup> . Lola Gessa Sorroche	suplente	CEA
- D. Eugenio Gil García	suplente	CEA

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía.

- D <sup>a</sup> Rocío Algeciras Cabello	titular	FACUA-Andalucía
- D <sup>a</sup> . Isabel Peñalosa Vázquez	titular	AL-ANDALUS
- D. Juan Moreno Rodríguez	titular	UCA-UCE

Intervino como secretaria del órgano, con voz pero sin voto, D<sup>a</sup> Carmen Castaño Ruiz.

### **3. Actividad Institucional.**

Durante el año 2016 este Grupo de trabajo ha celebrado cinco sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 9 de febrero de 2016
- 1 de abril de 2016
- 25 de mayo de 2016
- 23 de septiembre de 2016
- 11 de noviembre de 2016

### **4. Temas más relevantes tratados a lo largo del año 2016.**

#### **4.1. Análisis de los datos de la Memoria de la Junta Arbitral de Consumo 2015.**

- Se presentó la Memoria de la Junta Arbitral de Consumo 2015, destacando, entre otros datos el descenso de los tiempos de espera en todos los sectores, desde que se graba una solicitud hasta que se celebra el arbitraje. En telefonía el plazo estaba en 10 meses, en el

eléctrico entre 6 y 7 meses, y el resto por debajo de este periodo. Este descenso fue consecuencia de la celebración de un mayor número de audiencias y porque se intenta profundizar en el tema de la mediación.

- Otro dato de interés facilitado fue la adhesión de 39 nuevas empresas.
- Se debatieron los datos sobre la sección turística, destacando que se presentan pocas solicitudes de arbitrajes para el elevado volumen de empresas turísticas existentes.

#### **4.2. Información de la tramitación en la Junta Arbitral de Consumo, incluyendo los procesos telemáticos.**

Se detectó una evolución positiva y La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía se ha consolidado como un órgano de resolución de conflictos importante y de referencia con respecto al resto de las juntas arbitrales, no obstante, se acordó seguir reforzándola y profundizando en la mejora del procedimiento telemático.

#### **4.3. Información sobre el denominado “Tribunal Arbitral Andaluz para Ejecuciones Hipotecarias y Desahucios”, en el ámbito de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, previsto en el Proyecto de Ley para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda.**

Se informó de que es una modificación que se realizó en la Ley de Protección Hipotecaria. No hay más que ese artículo en el que se habla de una sección de la junta arbitral que llevará el nombre de “Tribunal Arbitral Andaluz para Ejecuciones Hipotecarias y Desahucios” y, la Dirección General de Consumo, recogiendo esa intención del proyecto, incluyó en el borrador del decreto una sección que lo regule.

#### **4.4. Formación de personas que ejercen la función arbitral.**

Se pidió la colaboración de todas las partes para elaborar un mínimo de actividades formativas, definir las acciones más necesarias y que la asistencia a las mismas sea un requisito indispensable para que se pueda ejercer la función arbitral. Se consideró importante disponer de un cuerpo de árbitros bien formados, que conozcan la normativa actualizada y con acuerdos en los criterios para evitar disparidades y poder hacer unos laudos con fundamentos jurídicos, bien elaborados y definidos.

Posteriormente, se presentó una propuesta de organización de posibles sesiones formativas y/o informativas a llevar a cabo por la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía dirigidas a las personas que ejercen la función arbitral en el citado órgano.

#### **4.5. Situación del censo de empresas adheridas y campaña de adhesión empresarial al Sistema Arbitral de Consumo en Andalucía.**

Se informó sobre el censo de las empresas adheridas que asciende a unas 4.000 empresas, de las cuales, alrededor de unas 1.000 empresas se encuentran adheridas al arbitraje turístico.

#### **4.6. Información y valoración del “IV Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía”.**

Celebrado el 3 de octubre en la Escuela Andaluza de Salud Pública en la ciudad de Granada, con un objetivo eminentemente práctico, contó con la asistencia de más de 80 personas y su valoración fue positiva, destacando el debate abierto y el compromiso de las personas participantes. El programa, dirigido a las personas que componen las Juntas Arbitrales de Consumo en Andalucía y a profesionales interesados en el funcionamiento de las mismas (Ayuntamientos, Diputaciones y Administración Regional, Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias, OMIC y sector empresarial, contó con el siguiente contenido:

- Conferencia inaugural: “El papel de las Juntas Arbitrales de Consumo en la resolución extrajudicial de conflictos en línea”, a cargo de D<sup>a</sup> Alicia Menéndez González, Jefa de área de Arbitraje de AECOSAN (Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, Ministerio de Sanidad.
- Conferencia sobre “Regulación del Arbitraje de Consumo en Andalucía. Exposición de los aspectos destacados por parte del centro directivo responsable de su tramitación”, a cargo de D. Daniel Escalona Rodríguez, Jefe de Servicio de Reclamaciones, Mediación y Arbitraje. Presidente de la Junta Arbitral de consumo de la comunidad autónoma de Andalucía. Dirección General de Consumo.
- Trabajos en grupos:
  - \* Grupo 1.- Análisis del interés y conveniencia de extender efectos a otras Administraciones, análisis de su ámbito de aplicación, fórmulas colaborativas. Participaron Presidencias de las Juntas Arbitrales de Consumo, Presidencias de las Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias y Presidencia del Sector Empresarial.
  - \* Grupo 2.- Estatuto y régimen jurídico de las personas que ejercen la función arbitral, procedimientos habilitados para su inicio y fin. Participaron integrantes de la Administración regional y provincial y de las Asociaciones.
  - \* Grupo 3.- Censo de empresas adheridas al arbitraje de consumo. Estudio de necesidades y fórmulas colaborativas para la correcta gestión de empresas adheridas en las distintas juntas arbitrales. Participaron personas integrantes de las OMIC, Sector Empresarial, Juntas Arbitrales y de la Administración.
- Puesta en común de las conclusiones de los grupos de trabajo por parte de la portavocía de cada grupo.
- Debate final.

#### **4.7. Información sobre actuaciones que lleva a cabo la JACA, para la admisión o inadmisión de solicitudes de arbitraje de suministro eléctrico en las que pudieran existir indicios o sospechas de fraude.**

Se informó sobre los criterios de inadmisión establecidos en el artículo 2.2., del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero, por el que no cabe entrar a conocer de reclamaciones en las que existan indicios racionales de delito, resultando que las anomalías en contador suelen ser porque éstos están manipulados y este hecho impide admitir una solicitud de arbitraje que versen sobre esta materia, independientemente de que la persona consumidora sea o no responsable. Un contador manipulado implica necesariamente indicio de delito. Además, la propia oferta de

adhesión de las empresas (Endesa, Iberdrola, etc.), tiene excluida esta materia del Sistema Arbitral de Consumo.

Desde la Junta Arbitral se inadmiten estas solicitudes informándoles a los reclamantes que pueden dirigirse a la Dirección General de Industria, Energía y Minas o bien a los Tribunales.

Asimismo se apuntó a la oportunidad de establecer un protocolo de actuación, en orden a determinar cómo debería ser el procedimiento de fraude.

## **5. Otros temas tratados.**

- Proyecto de Decreto por el que se regula la Junta Arbitral. Previsiones de regulación de la mediación en materia de consumo.
- Previsiones de regulación de la mediación en materia de consumo.
- Información sobre la situación de los pagos de indemnizaciones a las personas que ejercen la función arbitral y que están acreditadas en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.

## **GRUPO DE TRABAJO DE LA ANALISIS DE LA SITUACION DE LOS ORGANOS DEPENDIENTES DEL CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO**

### **1. Objeto y naturaleza.**

Este grupo se creó por acuerdo del Consejo Andaluz de Consumo del 15 de diciembre de 2015, con la finalidad de determinar las necesidades, viabilidad de los órganos vigentes y la oportunidad de impulsar nuevos espacios de colaboración y diálogo en este sentido. Y su tarea la elaboración de un informe de consideraciones y propuestas sobre los órganos sectoriales y grupos de trabajo, que ayude al Consejo Andaluz de Consumo en la toma de decisiones. Su temporalidad fue fijada inicialmente de enero a junio de 2016.

### **2. Integrantes:**

Administración.

- |                                |          |              |
|--------------------------------|----------|--------------|
| - D. Daniel Escalona Rodríguez | titular  | D.G. Consumo |
| - D. Santiago Hoya Coto        | suplente | D.G. Consumo |

Sector empresarial.

- |                                 |          |     |
|---------------------------------|----------|-----|
| - D.ª Mª Dolores Gessa Sorroche | titular  | CEA |
| - D. Eugenio Gil García         | suplente | CEA |

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía.

- |                               |          |                 |
|-------------------------------|----------|-----------------|
| - D.ª Isabel Peñalosa Vázquez | titular  | AL-ANDALUS      |
| - D. Jordi Castilla López     | titular  | FACUA-Andalucía |
| - D. Juan Moreno Rodríguez    | titular  | UCA-UCE         |
| - D.ª Mª José Gómez Soto      | suplente | AL-ANDALUS      |
| - D.ª Rocío Algeciras Cabello | suplente | FACUA-Andalucía |

Intervino como secretaria del órgano, con voz pero sin voto, Dª Carmen Castaño Ruiz.

### **3. Actividad Institucional.**

Durante el año 2016 este Grupo de trabajo celebró seis sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 19 de febrero
- 11 de marzo
- 5 de abril
- 1 de junio
- 6 de julio
- 2 de septiembre

### **4. Temas tratados.**

En este proceso de análisis se abordó en primer lugar la situación de los órganos existentes para, a partir de ahí, formular propuestas sobre su continuidad, modificación o supresión. De cada uno de los grupos se hizo un estudio previo analizando la documentación de su constitución y realizando fichas resúmenes a fin de hacer un diagnóstico de la situación para elaborar propuestas. A continuación se detallan los puntos más destacados que se trataron.

- Se resumieron las propuestas recibidas, detectando en general una gran coincidencia. A destacar, la objeción de no haber convocado los órganos durante 2015, la necesidad de activación de los órganos dependientes del Consejo Andaluz de Consumo, así como las peticiones de nuevos órganos sectoriales en el tema bancario, comercializadoras eléctricas, vivienda, etc.
- Desde la Administración no se compartieron todas las propuestas, ya que se ha venido detectando que, en general, algunos órganos sectoriales se están convirtiendo en reuniones para dar información desde la Administración, cuando dicha información se entrega en el Consejo Andaluz de Consumo y, además, está disponible en el portal Consumo Responde. Por ello, se propuso hacer una valoración de los órganos sectoriales para que tengan un cometido más amplio.
- Por parte de las organizaciones de personas consumidoras, se pidió una mejor colaboración, de cara al exterior, para dar a conocer los trabajos que se están haciendo. Igualmente se instó a revisar todos los órganos para mejorar, si procede, su cometido.
- Por parte del sector empresarial, se pidió que siempre se tuviera en cuenta el respeto al carácter tripartito y paritario de los mismos. Igualmente se pidió que las propuestas se llevaran a los propios órganos para su debate.
- Finalmente, se acordó preparar una ficha consensuada para su cumplimentación por todas las partes, realizando una propuesta por cada uno de los órganos dependientes del Consejo.

## **GRUPO DE TRABAJO DE ESTUDIO DEL ETIQUETADO Y NORMATIVA DE LOS ORGANISMOS MODIFICADOS GENÉTICAMENTE**

### **1. Objeto y naturaleza.**

Este grupo se constituyó por acuerdo del Consejo Andaluz de Consumo de 3 de octubre de 2013 para un tema concreto: "Estudio de etiquetado y normativa de los organismos modificados genéticamente". El resultado final del trabajo de este grupo se elevará al Consejo Andaluz de Consumo para su traslado a los órganos competentes. Su cometido finalizará cuando concluya el encargo del Consejo Andaluz de Consumo y su composición viene recogida en el Decreto 517/2008, estando representado por la Administración, las federaciones representantes de las personas consumidoras y usuarias y el sector empresarial, así como un grupo de expertos de la "Plataforma Andalucía Libre de Transgénicos" (PALT).

### **2. Integrantes:**

Administración.

- D. Daniel Escalona Rodríguez	coord.	D. G. Consumo
- D. Jesús Peinado Álvarez	titular	D. G. Salud Pública y O.Farmac.
- D <sup>a</sup> Mar Cátedra Cerón	titular	D. G. Industrias y Prom.Agroa.
- D. Pablo Blanco de la Gala	titular	D. G. Consumo
- D. Santiago Hoya Coto	suplente	D. G. Consumo
- D. Jesús Álvarez Jiménez	suplente	D. G. Consumo
- D. Eduardo Molina Bosquet	suplente	D. G. Industrias y Prom.Agroa.

Sector empresarial.

- D. Manuel Carlos Alba Tello	titular	CEA
- D <sup>a</sup> . Lola Gessa Sorroche	suplente	CEA
- D. Eugenio Gil García	suplente	CEA

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía.

- D <sup>a</sup> . Isabel Peñalosa Vázquez	titular	AL-ANDALUS
- D <sup>a</sup> Isabel Moya García	titular	FACUA-Andalucía
- D. Juan Moreno Rodríguez	titular	UCA-UCE
- D <sup>a</sup> Rocío Algeciras Cabello	suplente	FACUA-Andalucía
- D. José Manuel Castro Arenas	suplente	UCA-UCE

Asiste como técnica invitada:

D<sup>a</sup>. María Carrascosa García por la Plataforma Andaluza Libre de Transgénicos (PALT)

Intervino como secretaria del órgano, con voz pero sin voto, D<sup>a</sup> Carmen Castaño Ruiz.

### **3. Actividad Institucional.**

Durante el año 2016 este Grupo de Trabajo celebró dos sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 5 de octubre
- 22 de noviembre.

#### **4. Temas tratados a lo largo del año 2016.**

##### **4.1. Finalización y aprobación, si procede, del informe emitido por el Grupo de Trabajo sobre el Estudio del Etiquetado y Normativas de los Organismos Modificados Genéticamente.**

Continuaron los trabajos llevados a cabo en el año anterior, con el objetivo de elaborar un documento consensuado para elevarlo al Pleno del Consejo Andaluz de Consumo, sometiéndose a votación, sin llegar a un consenso, acordándose remitir nuevas propuestas para una última sesión a primeros de 2017.

## MEMORIA ECONOMICA 2016

Durante el año 2016 se abonó con cargo al presupuesto 44 H de la Dirección General de Consumo, los gastos que se detallan a continuación, destinados al funcionamiento del Consejo Andaluz de Consumo:

- **Capítulo I, gastos de personal.** En la Secretaría del CAC, trabajaron a tiempo completo una funcionaria con puesto de Jefe de Departamento, una Administrativa con tiempo compartido con otras funciones y el Coordinador y Jefe del Servicio, también a tiempo compartido con otras funciones. El importe de sus retribuciones y costes sociales fue prorrateado en función de la dedicación aproximada de cada una de las personas y asciende a 65.451,00 €.
- **Capítulo II: gastos corrientes, bienes y servicios:** En este concepto se incluyeron los gastos de arrendamientos, limpieza, dietas, material de oficina, equipos informáticos, y sus respectivos mantenimientos, etc. así como el importe de las dietas por asistencias a las sesiones, detallándose los datos en la tabla resumen siguiente:

<b>PROGRAMA PRESUPUESTARIO 44H</b>		
<b>Denominación</b>		<b>Importe</b>
<b>Capítulo I</b>	Personal	65.451,00 €
<b>Capítulo II</b>	Gastos corrientes, bienes y servicios	4.600,00 €
	Dietas CAC y órganos dependientes	10.887,04 €
<b>Sumas</b>		<b>80.938,04€</b>