

CONSEJERÍA DE SALUD



CAC

Consejo Andaluz de Consumo



JUNTA DE ANDALUCIA

Memoria anual | 2017

© JUNTA DE ANDALUCÍA

*Edita: Consejería de Administración Local
y Relaciones Institucionales.*

Diseño y Maquetación: dualagencia.

Depósito Legal: CO-1676-2014

ÍNDICE

Preámbulo	5
CAC Consejo Andaluz de Consumo	7
OSA Órgano Sectorial de la Alimentación	21
OSC Órgano Sectorial de Comercio	27
OSSE Órgano Sectorial del Servicio Eléctrico	33
OSITc Órgano Sectorial de Instalaciones de Telecomunicaciones	43
ORMSTc Órgano Regional de Mediación del Sector de Telecomunicaciones	41
ORMSTAyA Órgano Regional de Mediación del Sector de Talleres, Automóviles y Afines	47
ORMCPEnoR Órgano Regional de Mediación de Centros Privados de Enseñanza no Reglada	51
GTAyRC Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos	57
GTMCAC Grupo de Trabajo de la Memoria del Consejo Andaluz de Consumo	65
GTAOrgDCACyCProvC Grupo de Trabajo de Análisis de los Órganos Dependientes del Consejo Andaluz de Consumo y de los Consejos Provinciales de Consumo	69
GTEEyNOMG Grupo de Trabajo de Estudio del Etiquetado y Normativa de los Organismos Modificados Genéticamente	75
MEMORIA ECONÓMICA	79

PREÁMBULO

El ejercicio 2017 ha venido marcado por la remodelación de los Órganos Sectoriales y Grupos de Trabajo, tras la elevación al Pleno del Consejo Andaluz de Consumo del informe del Grupo de Trabajo de Análisis de los Órganos Dependientes del Consejo Andaluz de Consumo y de los Consejos Provinciales de Consumo. Como novedades a destacar están las ampliaciones de los Órganos Sectoriales de Comercio y de Telecomunicaciones, la creación de tres nuevos órganos: Ciclo Integral del Agua, el de los Servicios Financieros y por último el de Intermediación Inmobiliaria.

Igualmente el Consejo Andaluz de Consumo aprobó, por unanimidad, los correspondientes Reglamentos de Funcionamientos de todos sus órganos.

Como consecuencia de la mencionada remodelación, se han incrementado el número de vocalías, tanto en los órganos sectoriales como en los grupos de trabajo, pasando de tres a cuatro miembros, lo que ha hecho posible que ADICAE Andalucía lo sea de pleno derecho, en todos los órganos dependientes del Consejo Andaluz de Consumo, respetando la composición tripartita y paritaria.

Asimismo, y respecto a los representantes de la Administración se han incluido en todos los órganos sectoriales un representante de la Administración Local. En los grupos de trabajo ya existía un representante de dicha Administración, no obstante, se incrementaron a tres vocalías su representación en el Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos.

A destacar, entre otros, el consenso alcanzado en el Órgano Sectorial del Servicio Eléctrico, que dio origen a la publicación de una nota de prensa en la que se informaba sobre la próxima regularización en la factura de electricidad para las personas acogidas al mercado regulado.

CAC

Consejo Andaluz de Consumo

[1] OBJETO Y CARACTERÍSTICAS.

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 y de las relaciones de consumo.

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 DEL PLENO DEL CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO.

Administración

D ^a 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 ^a . Josefa Ruiz Fernández	Representante de la Consejería de Salud y Secretaria General de Salud Pública y Consumo
D ^a 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. Rafael Ramos Fernández	Titular	CEA
D. Álvaro González Zafra	Suplente	CEA
D ^a Mónica Tejumal del Campo	Suplente	CEA
D. Eugenio Gil García	Suplente	CEA
D. Manuel Carlos Cantalapiedra Pereyra	Suplente	CEA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías

D ^a Flor Martín Merlo de la Fuente	Titular	AL-ANDALUS
D ^a Olga Ruiz Legido	Titular	FACUA-Andalucía
D. Juan Moreno Rodríguez	Titular	UCA-UCE
D ^a Isabel Peñalosa Vázquez	Suplente	AL-ANDALUS
D ^a . Pilar Lora León	Suplente	AL-ANDALUS
D. Jordi Castilla López	Suplente	FACUA-Andalucía
D ^a Rocío Algeciras Cabello	Suplente	FACUA-Andalucía
D. Rafael Cerrejón Caballero	Suplente	UCA-UCE
D ^a Inmaculada Rodríguez Rodríguez	Suplente	UCA-UCE
D ^a . M ^a Dolores Rivas Cabello	Suplente	UCA-UCE

Ejerció, con voz pero sin voto, las funciones de Secretario del Consejo Andaluz de Consumo, D. Daniel Escalona Rodríguez, Jefe del Servicio de Reclamación, Mediaciones y Arbitraje de la Dirección General de Consumo.

Han asistido como invitados representantes de ADICAE en las distintas sesiones del Consejo Andaluz de Consumo y, desde el mes de septiembre, asistieron como miembros de pleno derecho en los órganos dependientes del mismo.

[3] ACTIVIDAD INSTITUCIONAL.

El Consejo Andaluz de Consumo celebró durante el año 2017 cuatro sesiones en las siguientes fechas:

Sesión ordinaria	30 de marzo
Sesión ordinaria	27 de junio
Sesión ordinaria	27 de septiembre
Sesión ordinaria	14 de diciembre

[4] TEMAS TRATADOS

4.1.

Análisis de los trabajos realizados en el grupo para el estudio del etiquetado y normativas de los organismos modificados genéticamente y propuesta de finalización del mismo.

Se acordó aprobar el informe presentado por el Grupo de Trabajo para el Estudio del Etiquetado y Normativa de los Organismos Modificados Genéticamente, con la excepción de la CEA, como representante del sector empresarial y en segundo lugar se acordó, por unanimidad, dar por finalizado el mencionado grupo de trabajo.

El sector empresarial solicitó que se dejara constancia de que CEA no había apoyado dicho informe una vez se publicitara el documento presentado. ■

4.2.

Análisis de las campañas de inspección 2016.

Se analizaron las siguientes memorias de campañas de inspección ejecutadas en 2016:

- Campaña de Inspección de Academias.
- Campaña de Inspección de Aparcamientos de Vehículos.
- Campaña de Inspección de Empresas Suministradoras de Agua.
- Campaña de Inspección General de Productos Industriales.
- Campaña de Inspección de Vivienda.
- Campaña de Inspección de Tintorerías.

Se destacó los incumplimientos detectados en el sector del Suministro Domiciliario del Agua,

resaltando el dato del 67% de actas positivas en la campaña de inspección y control de entidades, teniendo en cuenta que suministran municipios que abarcan a una gran población. Se destacó igualmente la conveniencia de trabajar en este tema en el Órgano Sectorial del Ciclo Integral del Agua, en el que están integradas todas las Administraciones con competencias en esta materia. Asimismo, se analizó el 50,9% de actas positivas del comercio electrónico.

El sector empresarial agradeció la información y puso en valor el dato del 83,4% de cumplimiento. ■

4.3. Plan de inspección para 2017.

Sobre el Plan de Inspección 2017, se indicó que está disponible en la web "Consumo Responde" junto a los protocolos, para que el sector empresarial pueda disponer de los mismos. ■

4.4. Información sobre el desarrollo de 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.

Se realizó una exposición sobre el desarrollo legislativo y las acciones derivadas de la Ley 3/2016. En concreto se informó con detalle sobre los siguientes puntos:

1. Establecimiento de mecanismos de comunicación fluida y eficaz con Notarios y Registradores de la Propiedad.
2. Creación del Tribunal Arbitral Andaluz para Ejecuciones Hipotecarias y Desahucios.
3. Promoción de la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.
4. Información a las personas consumidoras de las empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.
5. Fomento de la mediación extraprocésal en esta materia y creación de órganos de mediación sectoriales.
6. Elaboración y puesta a disposición de personas consumidoras de un listado de tasadores.
7. Realización de campañas informativas.
8. Publicación de una guía sobre protección de los derechos de las personas consumidoras en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda.
9. Formación de los consumidores y usuarios en materia de contratación de préstamos hipotecarios.
10. Fomento de la colaboración y cooperación con las entidades locales.
11. Promoción de la elaboración de un modelo de contrato de préstamo hipotecario de confianza y adecuada publicidad del mismo.
12. Promoción de un código ético.
13. Creación de un distintivo de calidad para empresas prestamistas adheridas al código ético.
14. Impulso de los mecanismos de cooperación e intercambio de información con el Banco de España.
15. Reforzamiento de la vigilancia, control e inspección en materia de contratación de préstamos hipotecarios.
16. Creación del Sistema Andaluz de Información y Asesoramiento Integral en materia de Desahucios.
17. Adaptación a un lenguaje no sexista de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los consumidores y Usuarios de Andalucía, y en la normativa de rango reglamentario en materia de consumo.
18. Revisión periódica del importe y periodo de amortización de la hipoteca que sirven de referencia para el ejemplo representativo mediante el que se especificará la información básica tanto en las comunicaciones comerciales como en la información precontractual. ■

4.5. Información sobre el "Plan Anual Normativo para 2017" en lo referido a la materia de consumo, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía y, en concreto, sobre el contenido y alcance de las siguientes normas o modificaciones de normas:

- Ley de prevención y solución de conflictos en materia de consumo.
- Decreto de modificación del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.
- Decreto de modificación del Decreto 218/2005, de 11 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de información al consumidor en la compraventa y arrendamiento de viviendas en Andalucía.

Se ha considerado la modificación del Decreto 72/2008, como consecuencia de los estudios realizados sobre el procedimiento de reclamaciones a través de la metodología LEAN, al que se presentaron propuestas en las últimas Jornadas celebradas en Granada, en referencia a la conveniencia de lograr simplificar la tramitación de las hojas de reclamaciones y simplificar los procedimientos, en beneficio de la ciudadanía y del sector empresarial.

Sobre el Decreto 218/2005, se informó de que, entre las previsiones de la Dirección General de Consumo, está la modificación del mencionado Decreto. Mientras tanto, y por el compromiso alcanzado con el sector de las agencias inmobiliarias, se ha trabajado en un código de buenas prácticas. ■

Sobre la Ley de Prevención y Solución de Conflictos en Materia de Consumo se informó de que, en principio, iba a tener rango de Decreto. No obstante, se vio la conveniencia que regular otras materias, por lo que se decidió englobarlas en una Ley.

4.6. Evaluación del segundo nivel de respuesta en Consumo Responde durante el año 2016.

Se analizó el informe remitido por la Dirección General de Consumo de la evolución del segundo nivel de respuesta en Consumo Responde (2016), indicando que el portal "Consumo Responde" recibió más de veinte mil consultas en

el año, de las cuales, 178 se subieron al segundo nivel. En el primer nivel se resolvieron más del 99% de las consultas recibidas y al tercer nivel llegaron alrededor de unas 40. ■



4.7. Constitución, modificación y supresión de Órganos Sectoriales y Grupos de Trabajo.

1. Se acordó por unanimidad la constitución de forma permanente de los siguientes órganos sectoriales:

- Órgano Sectorial de Alimentación.
- Órgano Sectorial de Comercio.
- Órgano Sectorial del Servicio Eléctrico.
- Órgano Sectorial de Telecomunicaciones.
- Órgano Sectorial de Ciclo Integral del Agua.
- Órgano Sectorial de Servicios Financieros.
- Órgano Sectorial del Intermediación Inmobiliaria

2. Se acordó por unanimidad la supresión de los siguientes órganos sectoriales

- Órgano Sectorial de Talleres, Automóviles y Afines.
- Órgano Sectorial de Centros Privados de Enseñanza No Reglada.

3. Se acordó por unanimidad la constitución de forma permanente de los siguientes Grupos de Trabajo:

- Grupo de Trabajo de la Memoria Anual del Consejo Andaluz de Consumo.
- Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos.

4. Se acordó por unanimidad la constitución de los siguientes grupos de trabajo hasta la finalización del encargo del Consejo Andaluz de Consumo:

- Grupo de Trabajo de Desarrollo del Borrador del Decreto de Enseñanza Privada No Reglada.
- Grupo de Trabajo de Análisis de los Órganos del Consejo Andaluz de Consumo y de los Consejos Provinciales de Consumo.

5. Se acordó por unanimidad la supresión de los siguientes grupos de trabajo:

- Grupo de Trabajo del Estudio de la Normativa y del Etiquetado de los Organismos Modificados Genéticamente.
- Grupo de Trabajo del Reglamento del Suministro Domiciliario del Agua.
- Grupo de Trabajo de Estudio del Anteproyecto de Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local y seguimiento de la misma. ■

4.8. Reglamentos de funcionamiento.

Se aprobó, por unanimidad, los Reglamentos de Organización y Funcionamiento de cada uno de los Órganos Sectoriales y Grupos de Trabajo constituidos. Dichos Reglamentos tienen un carácter homogéneo con el siguiente contenido:

- | | |
|--------------------------------------|---|
| Artículo 1. Denominación. | Artículo 7. Régimen de Sesiones. |
| Artículo 2. Naturaleza y objeto. | Artículo 8. Derechos y Deberes de los miembros. |
| Artículo 3. Composición. | Artículo 9. Aprobación y Modificación del Reglamento. |
| Artículo 4. Funciones. | Artículo 10. Disolución. ■ |
| Artículo 5. Coordinación del Órgano. | |
| Artículo 6. Secretaría del Órgano. | |

4.9. Información sobre la oportunidad de modificación del Decreto 20/2005, de 25 de enero, por el que se desconcentran las competencias sancionadoras y se regulan determinados aspectos del procedimiento sancionador en materia de salud, y el Decreto 103/2004, de 16 de marzo, de atribución de competencias sancionadoras en materia de Consumo.

Se informó de que el apartado 1 del artículo 2 del Decreto 103/2004, de 16 de marzo, ha modificado la competencia para iniciar el procedimiento sancionador, que se establece en función del lugar en que tiene lugar la infracción, con el fin de que tenga los mismos criterios que el artículo 96 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. Entendiéndose por lugar de comisión tanto donde se localicen las acciones u omisiones que constituyan la infracción, como donde se manifiesten los riesgos o lesiones a las personas consumidoras y usuarias.

Igualmente, se informó de que se ha modificado el apartado 1, del artículo 3, del Decreto 103/2004, de 16 de marzo, en el sentido de adaptar la competencia de los órganos competentes para imponer la sanción de multa, a las nuevas cuantías del artículo 74 de la Ley 13/2003 de 17 de diciembre, tras la modificación de las mismas por la Disposición Final Segunda de 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. Teniendo en cuenta esas nuevas cuantías, se establece que será competente, para la imposición de la sanción de multa, la persona titular de la Delegación Provincial o Territorial competente en materia de consumo dónde se haya cometido la presunta infracción, en los procedimientos en los que la infracción sea calificada como leve o grave, así como la persona titular del centro directivo competente en materia de consumo, la persona titular de la Con-

sejería competente en materia de consumo y el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, en los procedimientos en los que la infracción sea calificada como muy grave, haciendo un reparto por intervalos de multas.

Finalmente, se ha procedido a adaptar las referencias hechas a los órganos competentes para la imposición de las sanciones a las que los ostentan en la actualidad, de conformidad con lo previsto en el Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, con el artículo 1 del Decreto 208/2015, de 14 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y del Servicio Andaluz de Salud, en el que se atribuyen a dicha Consejería las competencias sobre las políticas de consumo de la Junta de Andalucía, y con la Disposición adicional séptima del Decreto 342/2012, de 31 de julio, por el que se regula la organización territorial provincial de la Administración de la Junta de Andalucía, modificado por el Decreto 304/2015, de 28 de julio, en la que se establece que a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales se le adscriben los servicios periféricos de las Consejerías de Salud. ■

4.10. Valoración y, en su caso, aportaciones de la Junta de Andalucía (D. G. Consumo) al proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Se detalló la siguiente información, sobre la reunión mantenida con el Ministerio, que también fue llevada al Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos.

“Ha finalizado el plazo de enmiendas al articulado del proyecto de Ley de transposición de la Directiva 2013/11/UE en el Congreso de los Diputados. Con la entrada en vigor de la futura Ley se iniciará la fase de acreditación de entidades de RAL con solución vinculante (arbitraje) por parte de AECOSAN. Estas entidades son las Juntas Arbitrales de Consumo. No se ha decidido qué ocurrirá con aquellas Juntas que no obtengan la acreditación o que les sea retirada en un proceso posterior aunque todo indica que, tras la modificación del R.D. 231/2008, todas habrán de cumplir obligatoriamente los requisitos de la Directiva si quieren seguir funcionando. No se ha dado trámite de audiencia a las Comunidades Autónomas. El Sistema Arbitral de Consumo seguirá rigiéndose por el R.D. 231/2008 que únicamente

se modifica por la Ley en la cuestión de los plazos. El Plan Normativo para 2017 del Gobierno español contempla para el cuarto trimestre de 2017 la modificación del R.D. 231/2008 para agilizar el procedimiento e incorporar los requisitos de la directiva a todas las Juntas Arbitrales, se acrediten o no. Por lo tanto, no existe ningún cambio, salvo el referido a los plazos, en el procedimiento arbitral de consumo actual.

Con relación a las entidades RAL con solución no vinculante (mediación), todo parece indicar que, tras las enmiendas introducidas, sean las Comunidades Autónomas con competencia en sus Estatutos para regular la mediación y que la hayan ejercido quienes se conviertan en autoridades acreditadas”. ■

4.11. Valoración y, en su caso, apoyo del Consejo Andaluz de Consumo al Código de Buenas Prácticas Inmobiliarias – Código Andaluz de Calidad Inmobiliaria.

Impulsado por el sector empresarial y con la colaboración de la Dirección General de Consumo, se presentó al CAC un código voluntario de buenas prácticas. El Pleno del Consejo creó un Grupo de Trabajo específico para recabar aportaciones por parte de las organizaciones de consumidores y usuarios, posibilitando el apoyo por mayoría, del Código Andaluz de Calidad Inmobiliaria, en el seno del CAC, al considerar que se orienta a una mayor protección de las personas consumidoras y usuarias y de las relaciones de consumo. No obstante las organizaciones destacaron que, independientemente de la autorregulación, ello no es óbice ni resulta incompatible con el papel de la Administración en cuanto a sus funciones ineludibles de vigilancia, control e inspección del sector.

FACUA Andalucía se posicionó en contra entendiéndose que el Consejo Andaluz de Consumo no debe apoyar iniciativas de este tipo. ■

4.12. Situación y funcionamiento de los Consejos Provinciales de Consumo y sus órganos sectoriales.

Se abordó un informe, elaborado por los Servicios Provinciales de Consumo, referidos a 2016 y 2017 (hasta el mes de septiembre). En dicho documento faltaron los datos de las provincias de Huelva, Jaén y Sevilla, que no fueron remitidos.

El Servicio de Consumo de **Almería** indicó que el funcionamiento se produce cuando se convoca, y destacó la falta de aportaciones de temas a debatir, por lo que es el propio Servicio el que elabora el Orden del día. En 2016 tuvieron tres reuniones y en 2017 dos reuniones, hasta la fecha de del informe.

El Servicio de Consumo de **Cádiz** informó de que en el mes de diciembre de 2016 fue la última reunión, a la que sólo se presentó una persona representante por cada parte y se suspendió por falta de quórum. Asimismo, informó de que no tienen representantes nombrados de la Administración Municipal. No se aportaron datos de las reuniones celebradas.

El Servicio de Consumo de **Córdoba** informó de que hay grupos de trabajo que funcionan bien y tienen mucho contenido y otros que no tie-

nen sentido, ya sea porque hay empresas que ya no existen o por otros motivos. Igualmente informó de que es el propio Servicio de Consumo el que configura el Orden del día. No se aportaron datos de las reuniones celebradas.

Por su parte, el Servicio de Consumo de **Granada** remitió un informe pormenorizado destacando el buen funcionamiento de los órganos colegiados y de que celebran mediaciones. No se aportaron datos de las reuniones celebradas.

El Servicio de Consumo de **Málaga** indicó que la mayoría de los asuntos que tratan se refieren a tareas de control de la Administración; no se tratan asuntos de concertación o encuentros. Por otro lado indicaron que no hay designados representantes de la Administración Municipal. No se aportaron datos de las reuniones celebradas.

Otra cuestión que se trató fue un avance de diagnóstico de género. Los datos reflejaron que el 25% de estos Consejos muestra representación equilibrada de hombres y mujeres, excepto en Almería y Jaén en las que hay una mayor representación de hombres. ■

4.13 Plan Estratégico de Protección al Consumidor.

Durante el año 2017 se ha estado avanzando en el proceso participativo de elaboración del mismo:

Se definió por parte de la Dirección General de Consumo la misión, visión y valores de la Administración de Consumo y los Compromisos de Gobierno que iban a estructurar el Plan estratégico.

En tono a ellos se definieron los siete grupos de trabajo que se han organizado para la elaboración de la Estrategia

Se nombraron siete personas referentes que serían las encargadas de liderar los distintos grupos de trabajo que se constituyeron referidos a los siguientes epígrafes:

- Información y formación a la ciudadanía.
- Resolución alternativa de conflictos.
- Control de mercado.
- Gobernanza.
- Ámbito Local
- Estructura organizativa.
- Profesionales.

Estos siete **Grupos de Trabajo** fueron integrados por personas de la Organización y de los distintos grupo de interés, de diferentes áreas, oficinas territoriales y ámbitos de conocimiento, referentes en cada uno de los Compromisos de Gobierno y con representatividad de todos los agentes implicados en Consumo, elegidos por cada uno de los actores del ámbito del consumo: Administración Autonómica, Local, asociaciones de personas consumidoras y del empresariado.

Para la formación de estos grupos, y para la elección de las personas coordinadoras, se tuvo en cuenta la paridad de género.

Con ellos, y con el apoyo metodológico de la EASP se ha perseguido el objetivo de extender la participación en el proceso de planificación estratégica y aprovechar el conocimiento y experiencia de las personas de las distintas organizaciones para definir las líneas de actuación en las que se deben concentrar esfuerzos y recursos de todo tipo para alcanzar los objetivos estratégicos y proponer posibles acciones.

En total, han participado 54 personas en los grupos, distribuidos de la siguiente manera:

ORGANIZACIÓN	%
Admón. J. Andalucía	37%
OMICS	19%
AL-ANDALUS	4%
FACUA	6%
CEA	13%
ADICAE	4%
Universidad	2%
UCA-UCE	6%
Ciudadanía	7%
CFSE	2%
FAMP	2%

Desarrollo Estratégico de los Compromisos de Gobierno

Se comenzó a trabajar con los grupos de trabajo creados para la concreción de cada compromiso de Gobierno. Cada grupo estaba liderado por un **coordinador/a** designado desde la Dirección General de Consumo.

Se mantuvieron tres reuniones con cada grupo de trabajo, en las cuales se definieron los **objetivos estratégicos, operativos y líneas de acción de cada Compromiso de Gobierno**.

En la **primera reunión** se presentó, por parte del coordinador/a de cada grupo, en qué consistiría el trabajo de los grupos y, la misión, visión, valores y compromisos de gobiernos definidos por el Comité Director en la fase anterior y se trabajaron las primeras definiciones de los objetivos estratégicos. En esta reunión se presentó el Campus Virtual diseñado para este proyecto.

En la **segunda reunión** se definieron, de manera más precisa, los objetivos estratégicos y se comenzaron a perfilar los objetivos operativos. Para ello, se utilizó la técnica del panel de expertos que ayudó a generar ideas para poder definir los objetivos y líneas de cada compromiso. Los resultados de esta reunión se visualizaron en un Campus Virtual que se creó para este proyecto.

A este campus tenían acceso todas las personas participantes en los grupos de trabajo. La idea era poder compartir la información que se iba generando en cada reunión y comentar, en caso de que se considerara oportuno, cambios y aportaciones a lo definido en dicha reunión.

En una **tercera reunión** se comentaron los cambios propuestos en el Campus y se seleccionaron los objetivos estratégicos y operativos a considerar. En esta segunda reunión, con cada grupo de trabajo, se identificaron las líneas de acción para cada objetivo operativo y se generaron ideas y propuestas para poder evaluar cada línea de acción planteada en el Plan.

Los grupos de trabajo elaboraron sendos borradores que se han presentado en las "II Jornadas de Consumo" que fueron realizadas el 26 de junio de 2017. Estas Jornadas tenían como objetivo presentar las líneas generales de las actuaciones llevadas a cabo en el marco del Plan Estratégico de Consumo. ■

4.14. Información sobre los Presupuestos en materia de consumo. Capítulo 44.H, para el ejercicio 2018.

Se informó sobre el proyecto de presupuesto del programa 44H (Dirección General de Consumo) para 2018:

Capítulo 1. Gastos de Personal	10.940.000 €
Capítulo 2. Gastos Corrientes en Bienes y Servicios	632.640 €
Capítulo 4. Transferencias Corrientes	1.945.793 €
Capítulo 6. Inversiones Reales	300.000 €

Detallándose que las cuantías del "Capítulo I" vienen dadas por Hacienda y van en sintonía con el ejercicio anterior. Del "Capítulo 2", 257.675 € corresponden al artículo 23: "Indemnizaciones por razón del servicio" y con cargo a dicho artículo se abonan las dietas, locomociones y traslados, tanto de funcionarios como de personal externo a la Administración (vocales de órganos colegiados y árbitros en general), Respecto al "Capítulo 4" se destacó lo siguiente:

- 85.000 € son para las universidades andaluzas e incluye el master de consumo en Granada.
- 692.893 € van destinados a subvenciones para las corporaciones locales.

4.15. Jornadas y eventos.

El 24 de noviembre de 2017, se celebró en Granada el "V Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo en Andalucía", dirigido a las personas que componen las Juntas Arbitrales de Consumo en Andalucía y a profesionales de Oficinas Municipales de Información al Consumidor, Servicios de Consumo de las Administraciones Públicas; organizaciones de personas consumidoras y usuarias, organizaciones empresariales y profesionales, servicios de atención al clientes de empresas, responsables públicos de consumo, e investigadores universitarios. Su programa constaba de dos conferencias y cuatro talleres sobre los siguientes temas:

"El árbitro de consumo": regulación, responsabilidad, derechos, deberes, formación y selección.

- 10.000 € son para subvenciones a empresas privadas en materia de consumo.
- 249.900 € son para familias e instituciones sin fines de lucro - solidaridad alimentaria.
- 908.000 € son para subvenciones a familias e instituciones sin fines de lucro .

El Capítulo 6, está ajustado al gasto histórico que se viene realizando en años anteriores.

Las organizaciones de personas consumidoras y usuarias y el sector empresarial pidieron más recursos tanto para las políticas de consumo, como para el sistema arbitral y la mediación. ■

"La telematización de los procedimientos administrativos"

- Taller I: Solicitud de arbitraje y resolución de admisión o inadmisión.
- Taller II: Solicitud de arbitraje, designación de órgano arbitral y citación a audiencia.
- Taller III: Solicitud de arbitraje y acta de la audiencia.
- Taller IV: Solicitud de arbitraje y laudo arbitral.

Por otro lado se celebraron las "II Jornadas de Consumo en Andalucía", promovidas por la Dirección General de Consumo y celebradas en Granada el 26 de junio de 2017, en las que se analizaron las líneas generales del Plan Estratégico de Consumo. ■

4.16. Acceso a datos y resultados más detallados de las campañas de inspección. Posibilidad de que se faciliten datos más completos que permitan hacer un análisis cualitativo de los mismos.

Tras la solicitud de facilitar, en la medida de lo posible, los datos de forma más detallada, con el fin de analizarlos en cada uno de los órganos sectoriales y, en aquellos sectores que no tengan un órgano especializado, debatirlos en el Pleno del Consejo, se analizaron las siguientes campañas en el último Pleno del año:

- Campaña de Inspección de Academias.
- Campaña de Inspección de Aparcamientos de Vehículos.
- Campaña de Inspección de Empresas Suministradoras de Agua.
- Campaña de Inspección General de Productos Industriales.
- Campaña de Inspección de Vivienda.
- Campaña de Inspección de Tintorerías. ■



4.17. Otros temas tratados y debatidos.

- Valoración de la “II Jornada de Consumo” e información sobre el desarrollo de los trabajos para la elaboración del Plan Estratégico de Protección al Consumidor de Andalucía.
- 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.
- Debate sobre la conveniencia de impulsar un proceso de revisión de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de defensa y protección de los consumidores y usuarios de Andalucía.
- Homogeneización de la información que se ofrece sobre productos peligrosos en la plataforma Consumo Responde y la que se incluye en la Red de Alerta, sita en la página web de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía.
- Constitución del Órgano Sectorial de Vivienda e Intermediación Inmobiliaria y aprobación de su Reglamento de funcionamiento.
- Acceso a datos y resultados más detallados de las campañas de inspección. Posibilidad de que se faciliten datos más completos de las campañas de 2016 que permitan hacer un análisis cualitativo de los mismos.
- Propuestas de mejora de funcionamiento del Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía y publicidad del mismo.
- Posibilidad de implantación de un Registro auxiliar, en la sede de la Dirección General de Consumo.
- Información sobre la Sentencia TS sobre capacidad sancionadora de la Administración.
- Información sobre la campaña de Uso de teléfonos con prefijo 902 para atención al cliente.
- Propuestas para la realización de acciones formativas en materia de consumo en el ejercicio 2018, organizadas por la Dirección General de Consumo, por sí o en colaboración con otros centros Directivos, o por la Escuela Andaluza de Salud Pública.
- Valoración del “V Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía”.
- Información sobre el expediente sancionador abierto a la banca por la cláusula suelo. ■

OSA

Órgano Sectorial de la Alimentación

[1] OBJETO Y CARACTERÍSTICAS.

El Órgano posee carácter sectorial y delegado del Pleno del Consejo Andaluz de Consumo teniendo por objeto el desarrollo de manera permanente de las funciones expresadas a continuación, relativas a los derechos de las personas consumidoras en toda la cadena agroalimentaria.

Tiene siguientes funciones consultivas, de diálogo, concertación y mediación:

- a) Impulso de la protección de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias en el sector.
- b) Fomento de unas relaciones de consumo integradas en entornos de confianza, seguridad jurídica y certidumbre tanto para el sector empresarial como para las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.
- c) Análisis de la situación del sector y su marco regulador en todo lo que afecte a los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.
- d) Promoción de un espacio de diálogo, colaboración y confianza mutua entre el sector empresarial, de organizaciones de personas consumidoras y Administración Pública.
- e) Impulso, programación y organización de acciones formativas e informativas dirigidas tanto a las personas consumidoras como a las empresas en Andalucía, relacionadas con la protección de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias andaluzas en el sector.
- f) Elevación al Pleno del Consejo Andaluz de Consumo de criterios, guías, manuales y demás instrumentos destinados tanto a las personas consumidoras como a las empresas en Andalucía que mejoren la protección de las personas consumidoras y usuarias en el sector.
- g) Análisis, debate y búsqueda de soluciones a los conflictos que se produzcan entre personas consumidoras y empresas del sector.
- h) Intercambio de información de los representantes acerca del sector y las actuaciones desarrolladas en el mismo.
- i) Realización de funciones de mediación en materias que excedan del ámbito provincial a solicitud de alguno de sus miembros.
- j) Todas aquellas funciones mediadoras, consultivas y de otra índole que le sean encomendadas por el Pleno del Consejo Andaluz de Consumo. ■



[2] COMPOSICIÓN.

Administración

D. Daniel Escalona Rodríguez	Titular	D. G. Consumo
D. Pedro Cerezuela Sánchez	Titular	D.G. Industria y Cadena Agroalimentaria
D. J. Alberto Chaves Sánchez	Titular	D.G. Industria y Cadena Agroalimentaria
D. Santiago Hoya Coto	Suplente de la FAMP	
D. Pablo Blanco de la Gala	Suplente	D. G. Consumo
D ^a . M ^a Eugenia Pérez García	Suplente	D.G. Industria y Cadena Agroalimentaria

Sector empresarial: Confederación de Empresarios de Andalucía

D. D. Manuel Carlos Alba Tello	Titular	CEA
D ^a Lola Gessa Sorroche	Titular	CEA
D. Álvaro González Zafra	Titular	CEA
D. Federico de la Torre Márquez	Titular	CEA
D. Eugenio Gil García	Suplente	CEA
D. Manuel Carlos Cantalapiedra Pereyra	Suplente	CEA
D ^a Virginia González Lucena	Suplente	CEA
D. Jorge Romero Arjona	Suplente	CEA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuaris

D ^a . M ^a José Luque Vicaria	Titular	ADICAE
D ^a Flor Martín Merlo de la Fuente	Titular	AL-ANDALUS
D ^a Isabel Moya García	Titular	FACUA-Andalucía
D. Juan Moreno Rodríguez	Titular	UCA-UCE

[3] ACTIVIDAD INSTITUCIONAL.

El Órgano de Mediación del Sector de la Alimentación celebró durante el año 2017 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

Sesión ordinaria 24 de febrero

Sesión ordinaria 12 de mayo

Sesión ordinaria 7 de noviembre

[4] TEMAS TRATADOS Y ACUERDOS.

4.1.

Análisis de situación del Órgano Sectorial con respecto a la actualización de órganos impulsadas por el Consejo Andaluz de Consumo.

Se informó sobre el proceso de reorganización de los órganos sectoriales, señalando la posición de la Administración de ampliar las competencias a otros sectores de la alimentación, pero tras un debate, tanto las organizaciones de perso- nas consumidoras como el sector empresarial, abogaron por mantener el órgano en la misma línea en la que viene funcionando. ■

4.2.

Proyecto de Ley de Agricultura de Andalucía y repercusiones en el sector de la alimentación.

Se habló de la situación del proyecto de Ley, al que se presentaron más de quinientas aportaciones, tras lo cual se tiene que preparar un segundo borrador y remitirlo al Consejo Económico y Social.

Sobre los alimentos próximos a caducar, se indicó que el proyecto de Ley se enmarcaba en el ámbito de la voluntariedad. ■

4.3. Criterios de la Dirección General de Consumo respecto a la información sobre los alérgenos en los alimentos presentados sin envasar (RD 126/2015 de 27 de febrero).

Se analizó de que, en base a la normativa vigente, es obligatorio mencionar aquellos alimentos que puedan producir alergia e intolerancia. En la citada normativa, se especifica que hay que

informar, pero no cómo hay que hacerlo, quedando el mecanismo a la elección del establecimiento. ■

4.4. Análisis de los resultados de las campañas de inspección del sector de la alimentación.

- Se analizaron los resultados de las siguientes campañas de inspección:
 - 1) Campaña de inspección General de información y calidad de los alimentos. Información relativa al tipo y grado de incumplimiento respecto a los siguientes aspectos: productos sin envasar o envasado en el lugar de venta, precio por unidad de medida, etiquetado nutricional y productos sin azúcar.
 - 2) Campaña de inspección bebidas energéticas.
 - 3) Campaña de control de etiquetado y composición de leche y productos lácteos: etiquetado y composición. En caso de Quesos control de la identificación de la especie y porcentaje. Información desglosada por tipo de infracción detectada.
 - 4) Campaña de Inspección Nacional de declaración de la cantidad neta e información sobre el precio en alimentos envasados vendidos por unidades, e información sobre cantidad neta y peso neto escurrido en productos alimenticios sólidos que se presentan en un líquido de cobertura. 2016. Información desglosada por tipo de infracción detectada.
 - 5) Campaña nacional de productos de la pesca, control de prácticas fraudulentas, con especial relevancia a los lomos de túnidos congelados y pescados planos 2016. Información desglosada por tipo de infracción detectada. ■

4.5. Información y valoración de las siguientes campañas ejecutadas en 2016.

Se debatieron y analizaron las siguientes campañas de inspección:

- Campaña de control de la información y la calidad de los alimentos. 2016.
- Campaña Nacional de productos de la pesca, control de prácticas fraudulentas. Especial relevancia lomos de túnidos congelados y pescados de planos 2016.
- Campaña de Inspección Nacional de control etiquetado y composición de leche y productos lácteos. En el caso de quesos control de la identificación de la especie. 2016.
- Campaña de Inspección Nacional de declaración de la cantidad neta e información sobre el precio en alimentos envasados vendidos por unidades, e información sobre cantidad neta y peso escurrido en productos alimenticios sólidos que se presentan en un líquido de cobertura. 2016.
- Campaña de Inspección Nacional de control de conservas de anchoas 2016.
- Campaña de Inspección Nacional de Bebidas Energéticas. 2016. ■

4.6. Análisis y repercusión en el mercado andaluz del fraude del atún rojo. Medidas adoptadas, personas afectadas y nombres de empresas que han cometido el fraude.

En primer lugar, se hizo una introducción del proceso de pesca del atún en alta mar, congelación y envasado al vacío, que llega al mercado en perfecto estado para su venta. El problema surge cuando es vendido como fresco en el comercio minorista, porque tanto el atún como cualquier pez de la misma familia, al estar sin congelar generan histaminas.

Este tipo de práctica no está prohibida por la Unión Europea y se está trabajando con AECOSAN para tratarlo a nivel nacional y resolver el problema, que no sólo afecta a Andalucía sino a toda España y a algunos estados europeos. Se ha pedido un cambio en la normativa para reducirlo y está prevista una campaña nacional de alimentos, dirigida a éste sector, para el próximo año. ■

[4] OTROS TEMAS TRATADOS.

- Información sobre la futura Ley de vida saludable y alimentación equilibrada y sus posibles repercusiones en el sector.
- Análisis de las recomendaciones higiénicas de productos en envases abiertos, expuestos en establecimientos de restauración. Controles llevados al respecto.
- Análisis de la situación de venta de golosinas a granel o envasadas en los puntos de venta o distribución: etiquetado, fecha de consumo preferente, etc.
- Análisis de la problemática detectada respecto al "panga" y su retirada de los comedores escolares.
- Información sobre la situación del etiquetado del pescado en los puntos de venta.
- Posibles actuaciones para la comprobación del peso de los alimentos frescos envasados.
- Situación del Órgano Sectorial tras las propuestas de modificación del mismo, realizadas en la sesión anterior.
- Información sobre el Decreto 163/2016, de 18 de octubre, por el que se regula el régimen administrativo y el sistema de información de venta directa de los productos primarios desde las explotaciones agrarias y forestales a las personas consumidoras finales y establecimientos de comercio al por menor.
- Información sobre el Sistema de Información de Calidad Nutricional de los Alimentos en Andalucía (SICNA), contenido en la futura Ley de Promoción de la Vida Saludable y alimentación equilibrada. ■

OSC

Órgano Sectorial de Comercio

[1] OBJETO Y CARACTERÍSTICAS.

El Órgano posee carácter sectorial y delegado del Pleno del Consejo Andaluz de Consumo teniendo por objeto el desarrollo de manera permanente de las funciones expresadas a continuación, relativas, entre otras, al comercio minorista o en establecimiento, el electrónico, el ambulante, a distancia y por dispositivos automáticos.

El Órgano tiene las siguientes funciones consultivas, de diálogo, concertación y mediación:

- a) Impulso de la protección de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias en el sector.
- b) Fomento de unas relaciones de consumo integradas en entornos de confianza, seguridad jurídica y certidumbre tanto para el sector empresarial como para las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.
- c) Análisis de la situación del sector y su marco regulador en todo lo que afecte a los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.
- d) Promoción de un espacio de diálogo, colaboración y confianza mutua entre el sector empresarial, de organizaciones de personas consumidoras y Administración Pública.
- e) Impulso, programación y organización de acciones formativas e informativas dirigidas tanto a las personas consumidoras como a las empresas en Andalucía, relacionadas con la protección de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias andaluzas en el sector.
- f) Elevación al Pleno del Consejo Andaluz de Consumo de criterios, guías, manuales y demás instrumentos destinados tanto a las personas consumidoras como a las empresas en Andalucía que mejoren la protección de las personas consumidoras y usuarias en el sector.
- g) Análisis, debate y búsqueda de soluciones a los conflictos que se produzcan entre personas consumidoras y empresas del sector.
- h) Intercambio de información de los representantes acerca del sector y las actuaciones desarrolladas en el mismo.
- i) Realización de funciones de mediación en materias que excedan del ámbito provincial a solicitud de alguno de sus miembros.
- j) Todas aquellas funciones mediadoras, consultivas y de otra índole que le sean encomendadas por el Pleno del Consejo Andaluz de Consumo. ■



[2] COMPOSICIÓN.

Administración

D. Daniel Escalona Rodríguez	Titular	D. G. Consumo
D ^a Deseada Mejías Muñoz	Titular	D. G. Comercio
D. Pablo Blanco de la Gala	Suplente	D. G. Consumo
D. Santiago Hoya Coto	Suplente	D. G. Consumo
D ^a Nieves López Casas	Suplente	D. G. Comercio

Sector empresarial: Confederación de Empresarios de Andalucía

D. Manuel Carlos Alba Tello	Titular	CEA
D ^a Lola Gessa Sorroche	Titular	CEA
D. Fernando J. Pérez Lozano	Titular	CEA
D. Eugenio Gil García	Suplente	CEA
D. Manuel Carlos Cantalapiedra Pereyra	Suplente	CEA
D ^a Francisca Sáez Malpesa	Suplente	CEA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias

D ^a M ^a José Luque Vicaria	Titular	ADICAE-Andalucía
D ^a Flor Martín Merlo de la Fuente	Titular	AL-ANDALUS
D. Jordi Castilla López	Titular	FACUA-Andalucía
D. Juan Moreno Rodríguez	Titular	UCA-UCE
D. José Carlos Cutiño Riaño	Suplente	ADICAE-Andalucía
D. Borja Marín Ordaz	Suplente	ADICAE-Andalucía
D. José Manuel Rodríguez Gómez	Suplente	ADICAE-Andalucía
D ^a Isabel Peñalosa Vázquez	Suplente	AL-ANDALUS
D ^a Rocío de la Villa Coca	Suplente	AL-ANDALUS
D ^a Isabel Moya García	Suplente	FACUA-Andalucía

Ejerció, con voz pero sin voto, funciones de Secretaría del Órgano, D^a Carmen Castaño Ruiz, funcionaria de la Dirección General de Consumo.

[3] ACTIVIDAD INSTITUCIONAL.

El Órgano Sectorial del Comercio celebró durante el año 2017 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

Sesión ordinaria 31 de enero

Sesión ordinaria 8 de mayo

Sesión ordinaria 4 de octubre

[4] TEMAS TRATADOS Y ACUERDOS.

4.1.

Información sobre la campaña de inspección del comercio en 2016.

La Dirección General de Comercio expuso lo siguiente:

Respecto a las infracciones:

- En materia de rebajas:

- No disponer de horario de apertura y cierre del establecimiento.
- No exhibir, junto al precio habitual y sin superponerlo, el precio rebajado.
- No indicar la fecha de inicio y final de la venta en rebajas.
- No tener debidamente separados e identificados los productos rebajados cuando la rebaja no afecta a la totalidad de los productos.

- En materia de horarios:

- Superar el horario semanal de apertura de 90 horas.
- Abrir en domingo o festivo

- En materia de ventas de saldos:

- No recoger en el rótulo que sea un establecimiento exclusivamente de SALDOS.
- Si no es exclusivo de saldo, no tener debidamente separados los productos de saldo de los que no lo son.
- No indicar el inicio y final de la venta de saldos.
- Comprar productos para este fin.
- No tener los productos expuestos con anterioridad.

“Según los nuestros datos, se han realizado un total de 2.116 actuaciones, de las cuales 1.352 han sido visitas informativas y 764 visitas inspectoras, con un total de infracciones de 172, de las cuales 70 son infracciones graves y 102 infracciones leves.

Desglosadas por las diferentes campañas comerciales en el conjunto de provincias andaluzas, 935 de las visitas entre informativas y de inspección han estado relacionadas con las rebajas de verano e invierno; 623 las realizadas en materia de Bazares y Horarios Comerciales; 241 actuaciones de ventas de saldos y liquidaciones; y 99 correspondientes a las promociones de primavera-verano.

Por tanto, el mayor porcentaje de actuaciones se ha realizado en la campaña de rebajas, que representa un total de 49%, un 33% lo ocupa la campaña de horarios comerciales y bazares, un 13% la campaña de saldos y liquidaciones y sólo un 5% las de promociones.

- En materia de ventas en liquidación:

- Vender productos afectados por alguna causa que reduce su valor (tara, temporada anterior).
- No haber comunicado la liquidación a la Consejería.
- No indicar la fecha de inicio y final de la liquidación.
- Liquidar sin cumplir las causas previstas en la Ley.
- No realizar la venta en el establecimiento habitualmente."

Por parte de la Dirección General de Consumo se indicó que aún están en ejecución algunas campañas, por lo que se acordó remitir la información en el momento en que finalicen. No obstante, en el marco de las campañas de inspección ejecutadas se han realizado más de 9.000 actuaciones y se han tomado más de 400 muestras.

A continuación, se analizaron las siguientes campañas de inspección de 2016:

1. Rebajas.
2. Contratación a distancia
3. General de establecimientos.
4. Restauración.
5. Publicidad.
6. Alquiler de vehículos.

Igualmente se analizó el artículo 68.2 del Decreto Legislativo 1/2012, de 20 de marzo. ■

4.2.

Información sobre la campaña de inspección prevista en el sector para el ejercicio 2017.

Se informó del Plan de Inspección de Rebajas de la Dirección General de Consumo para 2017, que contempla la realización de 26 campañas, con más de 8.000 controles y la toma de 300 muestras, aproximadamente. En el sector servicios se han previsto 12 campañas de ámbito andaluz y una de autoescuelas coordinada con AECOSAN. Dichas campañas engloban más de 6.000 actuaciones para examinar productos rebajados, comercio electrónico, vivienda, control a la banca del cumplimiento de la Ley 3/2016, control básico de establecimientos, restauración, publicidad y prácticas comerciales desleales, talleres de reparación de vehículos, academias de enseñanza privadas, compañías aéreas y empresas de telecomunicaciones. Por otro lado, se informó de que existen actuaciones de rebajas, en coordinación con la Dirección General de Comercio.

Por su parte, La Dirección General de Comercio informó de la publicación del Plan de Inspección, en el BOJA de 28 de diciembre de 2016, que comprenden las siguientes campañas para el ejercicio 2017:

- Venta en Rebajas.
- Ventas de Saldos y Ventas en Liquidación.
- Venta a Pérdida.
- Ferias de Oportunidades.
- Campaña General sobre establecimientos comerciales.
- Ventas Especiales.
- Campaña promocional "Black Friday". ■

4.3.

Análisis del impacto del comercio electrónico y posibilidad de controlar esta modalidad.

Se analizaron las incidencias de las ventas promocionales del comercio electrónico, y las dificultades para conocer si realmente se han aplicado los descuentos señalados. Asimismo, se informó sobre el alcance de las inspecciones a dicho sector, que se realizan en aplicación de la legislación estatal y la normativa europea. ■

4.4.

Datos de la última campaña de inspección en materia de rebajas.

Se hizo entrega de los datos de la campaña de inspección de rebajas de la Dirección General de Comercio. Asimismo, la Dirección General de Consumo facilitó los datos provisionales, a la espera de disponer de los datos definitivos. ■

4.5.

Otros temas tratados.

- Presentación de los Folletos informativos sobre "Ventas Promocionales" y "Horarios Comerciales" de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio.
- Petición de información al sector empresarial y a las organizaciones de sobre si han incluido en sus páginas Webs un enlace a Consumo Responde.
- Toma en consideración del borrador de propuesta de reglamento para este Órgano Sectorial y ampliación de sus competencias en el ámbito del comercio electrónico.
- Perspectivas con relación a la ampliación de competencias del órgano relativas al comercio electrónico.
- Información sobre la ejecución y resultados respecto a la "Campaña de Inspección y Control del cumplimiento de los requisitos legales en la información de contratación a distancia a través de páginas web 2017". ■

Tipos de ventas promocionales



Ventas con prima:

Cuando son utilizados concursos, sorteos, regalos, vales, premios o similares, vinculados a la oferta, promoción o venta de determinados artículos.

Ventas en rebajas:

Cuando en el establecimiento comercial se ofrece a las personas consumidoras una reducción de los precios habituales.

Ventas de saldos:

Cuando se realiza la venta de productos cuyo valor de mercado se encuentra manifiestamente disminuido como consecuencia de su deterioro, desperfecto, pérdida de actualidad o cualesquiera otras circunstancias que afecten a su naturaleza o a su utilidad.

Ventas en liquidación:

Cuando se realiza una venta con carácter excepcional y finalidad extintiva de determinadas existencias de productos en la que concurre alguna de las causas permitidas por la Ley.

Ventas realizadas en ferias de oportunidades:

Aquellas promovidas por las personas comerciantes, sus asociaciones o por cualquier entidad pública o privada, celebradas fuera del establecimiento comercial habitual, y tienen por objeto la realización de ventas en las que se ofrecen a las personas consumidoras productos en condiciones más ventajosas que las habituales.

Otras promociones, descuentos u ofertas que no tengan las características de las anteriores.

Ventas no permitidas

Ventas en cadena o pirámide:

No es posible la realización de ventas en pirámide, que son las consistentes en ofrecer a las personas consumidoras productos a precios reducidos e, incluso, gratuitos, condicionando la oferta a que la persona consumidora consiga, directa o indirectamente, para la persona vendedora o para un tercero, otros clientes o un determinado volumen de venta.

3



- En las ventas promocionales, se debe indicar el doble precio pero sin superponerlo, así como la fecha de comienzo y final de la venta en promoción.
- No se deben confundir las ventas de saldos con ventas en liquidación, tienen diferentes características y aplicaciones.
- Antes de poner un artículo en rebajas, éste debe encontrarse en el establecimiento con al menos un mes de antelación.
- Si la venta en rebajas no afecta a la totalidad de los productos del establecimiento, o si se decide hacer una venta en rebajas y una venta de saldos o una venta en liquidación o ventas en promoción u oferta, se debe separar cada tipo de venta, diferenciando claramente los espacios destinados para cada una de ellas.
- Si se anuncia una venta en rebajas, han de estar al menos la mitad de los productos rebajados.
- Se debe comunicar la liquidación del establecimiento con diez días hábiles de antelación a la Consejería competente en materia de comercio interior.

Más información sobre Comercio Interior en Andalucía, disponible en la web:

<http://ajunta.es/134cq>

OSSE

Órgano Sectorial del Servicio Eléctrico

[1] OBJETO Y CARACTERÍSTICAS.

El Reglamento de Organización y Funcionamiento del Órgano Sectorial del Servicio Eléctrico, aprobado en el Consejo Andaluz de Consumo de 27 de junio de 2017, señala lo siguiente:

Naturaleza y objeto.
El Órgano posee carácter sectorial y delegado del Pleno del Consejo Andaluz de Consumo teniendo por objeto el desarrollo de manera permanente de las funciones expresadas a continuación, relativas a suministro y comercialización de la energía eléctrica.

Funciones.

El Órgano tiene las siguientes funciones consultivas, de diálogo, concertación y mediación:

- a) Impulso de la protección de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias en el sector.
- b) Fomento de unas relaciones de consumo integradas en entornos de confianza, seguridad jurídica y certidumbre tanto para el sector empresarial como para las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.
- c) Análisis de la situación del sector y su marco regulador en todo lo que afecte a los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.
- d) Promoción de un espacio de diálogo, colaboración y confianza mutua entre el sector empresarial, de organizaciones de personas consumidoras y Administración Pública.
- e) Impulso, programación y organización de acciones formativas e informativas dirigidas tanto a las personas consumidoras como a las empresas en Andalucía, relacionadas con la protección de los de-

rechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias andaluzas en el sector.

- f) Elevación al Pleno del Consejo Andaluz de Consumo de criterios, guías, manuales y demás instrumentos destinados tanto a las personas consumidoras como a las empresas en Andalucía que mejoren la protección de las personas consumidoras y usuarias en el sector.
- g) Análisis, debate y búsqueda de soluciones a los conflictos que se produzcan entre personas consumidoras y empresas del sector.
- h) Intercambio de información de los representantes acerca del sector y las actuaciones desarrolladas en el mismo.
- i) Realización de funciones de mediación en materias que excedan del ámbito provincial a solicitud de alguno de sus miembros.
- j) Todas aquellas funciones mediadoras, consultivas y de otra índole que le sean encomendadas por el Pleno del Consejo Andaluz de Consumo. ■



[2] COMPOSICIÓN.

Administración

D. Daniel Escalona Rodríguez	Titular	D. G. Consumo
D ^a M ^a 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: Confederación de Empresarios de Andalucía

D. Manuel Carlos Alba Tello	Titular	CEA
D. Pedro Méndez Zubiría	Titular	CEA
D. Julio Moratalla Alonso	Titular	CEA
D. Rafael Sánchez Durán	Titular	CEA
D ^a Lola Gessa Sorroche	Suplente	CEA
D. Eugenio Gil García	Suplente	CEA
D. Manuel Carlos Cantalapiedra Pereyra	Suplente	CEA
D. Rafael Serrano Cubillo	Suplente	CEA
D. Diego Gómez García	Suplente	CEA
D. Manuel Carlos Cantalapiedra Pereyra	Suplente	CEA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías

D. José Carlos Cutiño Riaño	Titular	ADICAE-Andalucía
D ^a Flor Martín Merlo de la Fuente	Titular	AL-ANDALUS
D ^a Rocío Algeciras Cabello	Titular	FACUA-Andalucía
D. Juan Moreno Rodríguez	Titular	UCA-UCE
D. Borja Marín Ordaz	Suplente	ADICAE-Andalucía
D ^a M ^a José Luque Vicaria	Suplente	ADICAE-Andalucía
D. José Manuel Rodríguez Gómez	Suplente	ADICAE-Andalucía
D ^a Pilar Lora León	Suplente	AL-ANDALUS
D ^a Isabel Peñalosa Vázquez	Suplente	AL-ANDALUS
D. Jordi Castilla López	Suplente	FACUA-Andalucía
D. Manuel Martínez González	Suplente	UCA-UCE
D. Rubén Mendoza Zambrana	Suplente	UCA-UCE
D. David Ramos Dawson	Suplente	UCA-UCE
D ^a Inmaculada Rodríguez Rodríguez	Suplente	UCA-UCE

Intervino como secretaria del órgano, con voz pero sin voto, D^a Carmen Castaño Ruiz.

[3] ACTIVIDAD INSTITUCIONAL.

Durante el año 2017 este órgano ha celebrado cuatro sesiones, tres ordinarias y una extraordinaria en las siguientes fechas:

Sesión ordinaria	7 de febrero
Sesión ordinaria	25 de abril. extraor
Sesión ordinaria	15 de mayo
Sesión ordinaria	14 de noviembre

[4] TEMAS TRATADOS Y ACUERDOS.

4.1.

Acceso a los ficheros ".CSV" para utilizar el simulador de la factura eléctrica disponible en la web de la CNMC.

Se informó de que el Parlamento de Andalucía instó, al Consejo de Gobierno, a realizar las modificaciones normativas necesarias para garantizar que las personas consumidoras puedan acceder fácilmente, a través de sus compañías eléctricas, a los ficheros .CSV y poder utilizar así el simulador de la factura de electricidad, disponible en la web de la CNM. El sector empresarial se comprometió a facilitar dicho acceso. ■

4.2.

Valoración y, en su caso, aprobación del documento del Órgano Sectorial del Servicio Eléctrico, respecto a la necesidad de implementar medidas de carácter global a la situación de pobreza energética en Andalucía. Balance de las medidas adoptadas por la Administración andaluza en 2016 y otros.

Se analizó la posibilidad de hacer un pronunciamiento del órgano; sin perjuicio de otras actuaciones que legítimamente puedan acordar las partes del órgano y se acordó trabajar sobre un documento de partida para su elevación al Consejo Andaluz de Consumo, en caso de tener el consenso por todas las partes. ■

4.3.

TIEPI y NIEPI 2016, problemas de calidad del suministro en algunos puntos de Andalucía.

En términos generales, tanto el TIEPI como el NIEPI mejoraron a nivel global en Andalucía respecto al año anterior. Con la excepción de la zona norte de Granada en las que se incrementaron las interrupciones del suministro eléctrico, por un exceso de consumo de suministros conectados ilegalmente a la red. ■

4.4.

Detección de supuestos fraudes en los aparatos de medidas: Recomendaciones del Defensor del Pueblo.

Respecto a las recomendaciones que el Defensor del Pueblo realizó, en la queja 16/3871 de 25 de julio de 2016, sobre la elaboración de un protocolo de actuación en la tramitación de los expedientes de fraudes eléctricos, se informó de que existe un proyecto de Decreto sobre el fraude y, mientras tanto, la Dirección General de Industria, Energía y Minas ha establecido acuerdos con la empresa eléctrica con mayor representación en Andalucía; sin perjuicio de abrir nuevas vías de diálogo con otras distribuidoras. ■

4.5. Alcance y posibles impactos sobre la puesta en marcha de las refacturaciones, en cumplimiento de la sentencia del Tribunal Supremo 4611/2015, relativa al coste de comercialización del PCPC.

Este punto fue objeto de debate en una sesión extraordinaria celebrada, dado que la sentencia afecta a las personas consumidoras, acogidas al mercado regulado de la electricidad.

Se acordaron los siguientes puntos:

- Preparar una nota de prensa sobre esta información.
- Trasladar dicha información a los Servicios Provinciales de Consumo, a fin de ver la posibilidad de hacer una jornada formativa, en cada una de las ocho provincias andaluzas.
- Utilizar la web de Consumo Responde para ampliar la información al respecto.

El 26 de abril, se publicó la nota de prensa con el siguiente título "El Consejo Andaluz de Consumo informa sobre la próxima regularización en la factura de electricidad para las personas acogidas al mercado regulado". ■

4.6. Información sobre los arbitrajes del sector eléctrico en la Junta Arbitral Regional de Consumo, durante 2016 y el primer trimestre de 2017.

Se facilitó información sobre los arbitrajes del sector, indicando que, en 2016 se recibieron 1.515 solicitudes de arbitraje, de las que 762 fueron del sector de las telecomunicaciones y el resto de suministros energéticos, incluyendo algunas de gas, siendo el segundo sector más reclamado. En referencia a la duración del procedimiento, se acabó el año en nueve meses, desde que es admitida la reclamación, has-

ta la audiencia, a este tiempo, hay que sumar un mes más para dictar laudo y otro desde que se interpone hasta que llega a la JACA.

Desde primeros de 2017 hasta el 1 de mayo, se recibieron 647 solicitudes de arbitraje, de las cuales 287 son del sector eléctrico y 299 de telecomunicaciones. ■

Consejería de Salud

Consejería de Salud

Consejería de Salud

Andalucía, 26 de abril de 2017

El Consejo Andaluz de Consumo informa sobre la próxima regularización en la factura de electricidad para las personas acogidas al mercado regulado

La medida responde a una revisión de los costes de comercialización del PVPC en cumplimiento de una sentencia del Tribunal Supremo

El Órgano Sectorial del Servicio Eléctrico del Consejo Andaluz de Consumo ha mantenido una reunión con carácter extraordinario para estudiar el alcance que puede tener la puesta en marcha en las próximas semanas de un proceso de regularización en las facturas de electricidad. En este sentido, quiere informar a la ciudadanía de que durante los próximos meses se va a llevar a cabo por parte de las compañías comercializadoras de electricidad un proceso de refacturación para revisar el coste de comercialización del PVPC durante el periodo comprendido entre abril de 2014 y diciembre de 2016.

Este concepto supone el 3% del total de la factura, y refleja un importe que establece la normativa para que las comercializadoras de referencia puedan cubrir los costes de atención al cliente, contratación y gestión de facturas. La regularización afecta a los clientes acogidos al mercado regulado, que incluye las tarifas Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC) y Tarifa de Último Recurso (TUR), y no aplica por tanto a los clientes del mercado libre. La fecha límite para aplicarla es el 30 de septiembre de 2017.

Las comercializadoras de referencia deberán informar a sus clientes por carta sobre la refacturación que se va a realizar, y si se va a aplicar en una única factura o en varias. En todo caso, se tendrá que indicar en la factura el total de la regularización, así como el desglose en los conceptos de potencia y consumo. Se recomienda comprobar que el cálculo realizado es correcto, y en caso de encontrar algún error ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de la empresa comercializadora para corregirlo.

La próxima refacturación se debe a que en el año 2014, el Real Decreto 216/2014, del 28 de marzo estableció este importe en 4€/Kw por cliente y año. Tras un informe de la CNMC en el que se consideró este coste insuficiente, en noviembre de 2015, el Tribunal Supremo anuló el Decreto en lo relativo al importe de dicho coste. Como consecuencia, en noviembre de 2016 se publicó el Real Decreto 469/2016 que modifica el método de cálculo, reduciendo el importe de comercialización en el concepto de potencia de la factura a 3,113 €/kW, por cliente y año, e incluyendo un nuevo coste de comercialización en el concepto de consumo de 0,000557 €/kWh. En ambos casos, se establece que se podrán regularizar los importes de forma retroactiva, desde abril de 2014 a diciembre de 2016. Desde enero de 2017 ya se viene aplicando el nuevo método de cálculo.

En la página web de Consumo Responde (www.consumoresponde.es), se ha habilitado un espacio con información detallada sobre la regularización que se va a llevar a cabo, cuáles son los contratos a los que se va a aplicar esta refacturación, y el método de cálculo que se va a utilizar para hacerlo.

Por último, se recuerda a la ciudadanía que para cualquier duda o consulta sobre este tema pueden contactar con Consumo Responde, el servicio gratuito de información y asesoramiento a las personas consumidoras y usuarias, impulsado por la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía. Se trata de un servicio multicanal, al que se puede acceder de forma continuada a través del número de teléfono 900 21 50 80, de la página web www.consumoresponde.es, del correo electrónico consumoresponde@juntadeandalucia.es o de las redes sociales.

Si se prefiere un servicio de atención presencial, se puede acudir a los servicios provinciales de Consumo disponibles en todas las capitales de provincia, a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs) o a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

El Consejo Andaluz de Consumo

Se trata de un órgano colegiado, independiente, de carácter especializado y

funcionamiento democrático, cuyo objetivo es defender los intereses de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, promoviendo la mediación en los conflictos con las empresas. Su composición es tripartita, y la integran Administración Pública, organizaciones de personas consumidoras y usuarias, y representantes empresariales.

Para su funcionamiento, el Consejo Andaluz de Consumo cuenta con diferentes órganos sectoriales. Concretamente, el Órgano Sectorial del Servicio Eléctrico está integrado por miembros de la Dirección General de Consumo y de la Dirección General de Industria, Energía y Minas como representantes de la Junta de Andalucía, miembros de la Confederación de Empresarios de Andalucía y de Endesa en representación del sector empresarial, y las federaciones de personas consumidoras y usuarias de Andalucía, estando representadas FACUA, AL ANDALUS, UCA-UCE y ADICAE.

4.7. Casos de pobreza energética atendidos por ENDESA derivados de los Ayuntamientos andaluces y cortes evitados.

Se informó de lo siguiente:

- En Andalucía se atienden las peticiones de paralización corte de suministro energético realizadas tanto por las ONGs, como por los Ayuntamientos.
- La Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP) tiene firmado un acuerdo que llega a todos los municipios.
- A nivel supramunicipal, existen convenios con las diputaciones de Málaga, Almería y Cádiz.
- También hay un acuerdo con la Cruz Roja, a nivel andaluz.

Respecto al número de gestiones, se informó de lo siguiente:

- 11.000 peticiones de paralización (2014-2017) 3.000 de las cuales fueron en el último trimestre.
- 2.000 consultas, principalmente de ayuntamientos y algunas ONGs,
- Ritmo de mil peticiones/mes de ayuntamientos.
- No sólo son casos de bono social, existen también casos de consumos más altos de familias que han tenido problemas con la crisis. ■

4.8. Información sobre el RD 897/2017 por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica y Orden ETU/943/2017 de desarrollo del Real Decreto.

Por parte del sector empresarial, se realizó una presentación para explicar los cambios producidos por el mencionado Real Decreto y, desde el pasado 11 de octubre, se está informando a todas aquellas personas acogidas a la tarifa PVPC. Se incidió en la necesidad de hacer una labor informativa importante para dar a conocer los cambios normativos en este marco. ■

4.9. Solicitud de información a las organizaciones de consumidores y al sector empresarial sobre las principales causas de quejas y reclamaciones recibidas, en incidencias detectadas respectivamente en este ámbito de actividad.

El sector empresarial y las asociaciones de personas consumidoras y usuarias aportaron los datos de sus organizaciones para así disponer de una visión completa del sector eléctrico. Se dejó constancia de la puesta al día de las solicitudes de arbitraje de éste sector, destacándose que es un éxito del trabajo desarrollado por todas las partes que componen el órgano sectorial y del que salen beneficiado tanto las empresas como las personas consumidoras que reclaman. ■

4.10. Plan de contadores.

Se informó de que, a finales del presente ejercicio, la previsión es de tener instalados el 95% de los contadores telegestionados.

4.11. Derecho desistimiento en los contratos a puerta fría.

Este tema fue debatido por la preocupación de que, una vez que se realiza el desistimiento, de un contrato realizado voluntariamente ó de un alta fraudulenta, pueda existir dificultad para volver a la situación anterior contractual.

El sector empresarial informó de que existe un nuevo protocolo para informar a las personas usuarias a las que se les entrega una documentación con los distintos contratos y se incluyen las condiciones generales y particulares de los productos a contratar, así como información sobre el desistimiento. También se entrega el anexo de precios de los distintos productos de los que se pueden asesorar en el domicilio y que, más tarde, la persona consumidora puede contratar vía telemática. Ambos documentos, el entregable y el anexo de precios, se firman físicamente y, también, se firman los contratos en la tablet. Luego, el asesor comer-

cial fotografía las dos páginas y las adjuntan a la firma digitalizada. Posteriormente, se realizan dos controles de calidad, el primero visual, confirmando que se aporta la documentación necesaria (fotografía del entregable firmado y del anexo de precios firmado) y un segundo control mediante llamada telefónica a la persona que ha formalizado el contrato. Tras estos controles de calidad, realizados en origen por la empresa que realiza las ventas, se produce un muestreo de control de calidad.

Tras la entrada de este nuevo protocolo, se ha rebajado entre un 40 o 45% las reclamaciones por estos motivos. Actualmente sólo un 2% del total de reclamaciones son por este motivo. ■

4.12. Otros temas tratados:

- Se valoraron las siguientes novedades normativas en el sector eléctrico:
 1. Real Decreto 469/2016, de 18 de noviembre, por el que se modifica el Real Decreto 216/2014, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor (PVPC) de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación.
 2. Orden ETU/1948/2016, de 22 de diciembre, por la que se fijan determinados valores de los costes de comercialización de las comercializadoras de referencia a incluir en el cálculo del precio voluntario para el pequeño consumidor de energía eléctrica en el periodo 2014-2018.
 3. Real Decreto-Ley 7/2016, de 23 de diciembre, por el que se regula el mecanismo de financiación del coste del bono social y otras medidas de protección al consumidor vulnerable de energía eléctrica.
- Actuaciones informativas sobre el coste de comercialización del PVPC y su impacto sobre la factura de las personas consumidoras y usuarias, tras la sesión extraordinaria del Órgano de fecha 26 de abril de 2017, realizadas por las organizaciones de personas consumidoras, el sector empresarial y la Administración.
- Jornada formativa del Órgano Sectorial.
- Se informó al órgano sobre los siguientes temas:
 - Estado de situación del desarrollo del Decreto-Ley 7/2016, de 23 de diciembre, por el que se regula el mecanismo de financiación del coste del bono social y otras medidas de protección al consumidor vulnerable de energía eléctrica.
 - APP Endesa, orientada a consultar el consumo actualizado, controlar el gasto y ahorrar.
 - Posibles incidencias en el reparto postal de facturas.
 - Retrasos en dictar Resoluciones a las denuncias en el ámbito de Industria, presentadas en las delegaciones provinciales. ■

OSITc

Órgano Sectorial de Instalaciones de Telecomunicaciones. Posteriormente Denominado Órgano Sectorial de Telecomunicaciones

[1] OBJETO Y CARACTERÍSTICAS.

El Órgano posee carácter sectorial y delegado del Pleno del Consejo Andaluz de Consumo teniendo por objeto el desarrollo de manera permanente de las funciones expresadas a continuación, relativas a la instalación y operación de telecomunicaciones, en todas sus modalidades.

El Órgano tendrá las siguientes funciones consultivas, de diálogo, concertación y mediación:

- a) Impulso de la protección de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias en el sector.
- b) Fomento de unas relaciones de consumo integradas en entornos de confianza, seguridad jurídica y certidumbre tanto para el sector empresarial como para las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.
- c) Análisis de la situación del sector y su marco regulador en todo lo que afecte a los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.
- d) Promoción de un espacio de diálogo, colaboración y confianza mutua entre el sector empresarial, de organizaciones de personas consumidoras y Administración Pública.
- e) Impulso, programación y organización de acciones formativas e informativas dirigidas tanto a las personas consumidoras como a las empresas en Andalucía, relacionadas con la protección de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias andaluzas en el sector.
- f) Elevación al Pleno del Consejo Andaluz de Consumo de criterios, guías, manuales y demás instrumentos destinados tanto a las personas consumidoras como a las empresas en Andalucía que mejoren la protección de las personas consumidoras y usuarias en el sector.
- g) Análisis, debate y búsqueda de soluciones a los conflictos que se produzcan entre personas consumidoras y empresas del sector.
- h) Intercambio de información de los representantes acerca del sector y las actuaciones desarrolladas en el mismo.
- i) Realización de funciones de mediación en materias que excedan del ámbito provincial a solicitud de alguno de sus miembros.
- j) Todas aquellas funciones mediadoras, consultivas y de otra índole que le sean encomendadas por el Pleno del Consejo Andaluz de Consumo. ■



[2] COMPOSICIÓN.

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	Suplente	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. Pedro Espina Martínez	Suplente	D. G. Comunicación Social

Sector empresarial: Confederación de Empresarios de Andalucía

D. Manuel Carlos Alba Tello	Titular	CEA
D ^a Lola Gessa Sorroche	Titular	CEA
D. José Manuel Muñoz Brachi	Titular	CEA
D. Juan Carlos Sevilla Camacho	Titular	CEA
D. Eugenio Gil García	Suplente	CEA
D. Manuel Carlos Cantalapiedra Pereyra	Suplente	CEA
D ^a Cristina García Zambrun	Suplente	CEA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías

D. José Manuel Rodríguez Gómez	Titular	ADICAE-Andalucía
D ^a Flor Martín Merlo de la Fuente	Titular	AL-ANDALUS
D ^a Enrique Piñero Cabello	Titular	FACUA-Andalucía
D. Juan Moreno Rodríguez	Titular	UCA-UCE
D. José Carlos Cutiño Riaño	Suplente	ADICAE-Andalucía
D ^a M ^a José Luque Vicaría	Suplente	ADICAE-Andalucía
D. Borja Martín Ordaz	Suplente	ADICAE-Andalucía
D ^a Pilar Lora León	Suplente	AL-ANDALUS
D ^a M ^a José Gómez Soto	Suplente	AL-ANDALUS
D. M ^a José Rodríguez Burgos	Suplente	FACUA-Andalucía
D. Rubén Mendoza Zambrana	Suplente	UCA-UCE
D. Manuel Martín González	Suplente	UCA-UCE
D. David Ramos Dawson	Suplente	UCA-UCE
D ^a Inmaculada Rodríguez Rodríguez	Suplente	UCA-UCE

Ejerció, con voz pero sin voto, funciones de Secretaría del Órgano, D^a Carmen Castaño Ruiz, funcionaria de la Dirección General de Consumo.

[3] ACTIVIDAD INSTITUCIONAL.

El Órgano Sectorial de Telecomunicaciones celebró durante el año 2017 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

Sesión ordinaria 24 de enero

Sesión ordinaria 10 de mayo

Sesión ordinaria 6 de octubre

[4] TEMAS TRATADOS Y ACUERDOS.

4.1. Elaboración de un escrito a la Administración del Estado trasladando inquietudes del sector empresarial, consumidores y Administración autonómica sobre el nuevo dividiendo digital.

Ante la falta de información y la preocupación de los integrantes del órgano sobre el nuevo dividiendo digital, se debatió la conveniencia de elaborar un escrito petición de información dirigida al Ministerio, que traslade la inquietud del Órgano Sectorial, para su elevación al Consejo Andaluz de Consumo y, en caso de que el Pleno lo considere oportuno, remitirlo a la Administración del Estado, al ser un problema que repercute en la economía de la ciudadanía andaluza. ■

4.2. Información sobre las campañas ejecutadas en 2016.

Se analizaron los datos de las campañas del sector de las telecomunicaciones, destacándose algunos índices de incumplimientos elevados en el ámbito de las operadoras de telecomunicaciones, a pesar de que es un sector sobre el que se hace campañas desde hace tiempo, dando origen a un debate sobre las causas y las posibles actuaciones informativas encaminadas a bajar los porcentajes de incumplimientos, todo ello en beneficio de los derechos de las personas consumidoras y usuaria. ■

4.3. Análisis del Reglamento del órgano y perspectivas de su ampliación en base a su nueva configuración. Gestiones realizadas con operadores.

En la nueva composición del Órgano Sectorial se incluyó a las operadoras de telecomunicaciones y desde el sector empresarial se recordó que los pequeños operadores ya se encuentran representados a través de FAITEL. No obstante se están haciendo gestiones con las grandes operadoras para ampliar la pluralidad de la representación empresarial. ■

4.4. Problemática acerca del cableado de fibra óptica en las fachadas de los edificios de viviendas.

Se debatió un caso real presentado por una de las organizaciones de personas consumidoras y usuarias. Por parte de la Dirección General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, se informó de que la nueva Ley permite el establecimiento de cableado por las fachadas, pero en los casos de protección urbanística los técnicos de urbanismo no lo permiten y se dan situaciones de picaresca. Procedería una queja a Urbanismo. Igualmente, se informó de que están preparando unas jornadas formativas sobre este tema. ■

ORMSTAyA

Órgano Regional de
Mediación del Sector
de Talleres, Automóviles
y Afines

[1] OBJETO Y CARACTERÍSTICAS.

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. Posteriormente, en el Pleno del Consejo Andaluz de Consumo de 27 de junio de 2017 se acordó la supresión, por lo que cesó su actividad como Órgano Sectorial. ■



[2] COMPOSICIÓN.

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	Suplente	D. G. Consumo
D. Pablo Blanco de la Gala	Suplente	D. G. Consumo
D. Miguel Requerey Naranjo	Titular	D. G. Industria, Energ. y Minas
D. Lorenzo Hervás Ramírez	Titular	D. G. Prevención Calidad Amb.

Sector empresarial: Confederación de Empresarios de Andalucía

D ^a Lola Gessa Sorroche	Titular	CEA
D. Ramón Calatayud Lerm	Titular	CEA
D ^a Mónica Tejumal del Campo	Titular	CEA
D. Eugenio Gil García	Suplente	CEA
D. Manuel Carlos Cantalapiedra Pereyra	Suplente	CEA
D. Manuel Ruiz Hidalgo	Suplente	CEA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuaris

D ^a Flor Martín Merlo de la Fuente	Titular	AL-ANDALUS
D. Enrique Piñero Cabello	Titular	FACUA-Andalucía
D. Juan Moreno Rodríguez	Titular	UCA-UCE
D ^a Pilar Lora León	Suplente	AL-ANDALUS
D ^a M ^a José Gómez Soto	Suplente	AL-ANDALUS
D ^a Rocío Algeciras Cabello	Suplente	FACUA-Andalucía
D. Jordi Castilla López	Suplente	FACUA-Andalucía
D ^a M ^a 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

Ejerció, con voz pero sin voto, funciones de Secretaría del Órgano, D^a Carmen Castaño Ruiz, funcionaria de la Dirección General de Consumo.

[3] ACTIVIDAD INSTITUCIONAL.

El Órgano Sectorial de Telecomunicaciones celebró durante el año 2017 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

Sesión ordinaria 12 de marzo

Sesión ordinaria 23 de mayo

[4] TEMAS TRATADOS Y ACUERDOS.

4.1. Análisis de situación del Órgano Sectorial con respecto a la actualización de órganos impulsadas por el CAC.

Se informó del proceso de reorganización de órganos sectoriales, tras la adaptación normativa, y de la propuesta de la Administración de que finalice el presente órgano al haber cumplido su cometido y considerar que se trataba de un sector que presentaba buenos índices de cumplimientos. Se pidió que, si en un futuro hay un problema puntual de este sector, se creara un grupo de trabajo específico para tratar el tema. Además, existen otros instrumentos tales como reuniones, jornadas formativas e informativas, etc., que se consideran más adecuados a la problemática del sector, en los que se podrían analizar temas de interés como las campañas y resultados de la inspección.

Se acordó trasladar las consideraciones debatidas al "Grupo de Trabajo de Análisis de los Órganos Sectoriales". ■

4.2. Balance de las actuaciones de inspección en el sector de Talleres, Automóviles y Afines en 2016, si las hubiera, por parte de las Consejerías competentes en materia de Consumo, Industria y Medio Ambiente.

Se informó de los datos disponibles respecto a las actuaciones inspectoras de la Dirección General de Consumo y de los correspondientes a las inspecciones de la Dirección General de

Industria, Energía y Minas. Tras un debate, se propuso hacer la petición de elevar los niveles de coordinación de las Administraciones competentes en materia de talleres. ■

4.3. Jornada sobre temas relevantes en el sector.

Se planteó y debatió la posibilidad de que, en caso de desaparecer el presente órgano, se programe una jornada anual del sector para mantener la interlocución actual, sobre un tema concreto que interese al sector. ■

4.4. Otros temas:

- Problemática acerca de la falta de entrega de las facturas de las piezas originales puestas a los vehículos en virtud de las reparaciones.
- Problemas derivados de la falta de entrega en plazo de la reparación de los vehículos. Vehículos de sustitución.
- Propuesta dirigida a Industria sobre solicitud de certificado de reparación por taller habilitado ante las ITV cuando en primera revisión periódica de vehículos, éstos hayan sido rechazados por incidencias graves o muy graves desde la citada ITV. En caso de conformidad respecto a la obligatoriedad de emitir tal certificado, elevación al CAC. ■

ORM CPEnoR

Órgano Regional
de Mediación de
Centros Privados
de Enseñanza
No Reglada
y Grupo de Trabajo
para el Desarrollo
del Borrador del
Decreto de este Sector

[1] OBJETO Y CARACTERÍSTICAS.

En sesión del Pleno del Consejo Andaluz de Consumo de 20 de septiembre de 2016, se acordó aprobar el Órgano Sectorial de Centros Privados de Enseñanza No Reglada, hasta el 30 de junio de 2017, con el mismo funcionamiento, composición y competencias que los recogidos en el Convenio de Colaboración suscrito el 11 de septiembre de 1998.

En el Pleno del Consejo Andaluz de Consumo de 27 de junio de 2017, se acordó su supresión, no obstante, se constituyó el Grupo de Trabajo para el Desarrollo del Borrador del Decreto de Enseñanza Privada No Reglada, con el fin de continuar las tareas que se estaban desempeñando respecto a la elaboración de un borrador de Decreto de este sector. ■



[2] COMPOSICIÓN.

Administración

D. Daniel Escalona Rodríguez	Titular	D. G. Consumo
D. Manuel Serrano Martínez	Titular	D.G. Planificación
D ^a Rosa Pires Alonso	Titular	D.G. Formación Profesional para el Emple.
D. Santiago Hoya Coto	Suplente	D. G. Consumo
D. Pablo Blanco de la Gala	Suplente	D. G. Consumo

Sector empresarial: Confederación de Empresarios de Andalucía

D. Manuel Carlos Alba Tello	Titular	CEA
D ^a Lola Gessa Sorroche	Titular	CEA
D ^a Isabel Ruiz Piñas	Titular	CEA
D. José Luis Boyero Marcos	Titular	CEA
D. Manuel Carlos Cantalapiedra Pereyra	Suplente	CEA
D. Eugenio Gil García	Suplente	CEA
D. Carmelo Diana Zahino	Suplente	CEA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias

D. José Manuel Rodríguez Gómez	Titular	ADICAE Andalucía
D ^a M ^a José Gómez Soto	Titular	AL-ANDALUS
D ^a M ^a José Delgado Martínez	Titular	FACUA-Andalucía
D. Juan Moreno Rodríguez	Titular	UCA-UCE
D. Borja Martín Ordaz	Suplente	ADICAE Andalucía
D ^a M ^a José Luque Vicaria	Suplente	ADICAE Andalucía
D. José Carlos Cutiño Riaño	Suplente	ADICAE Andalucía
D ^a Pilar Lora León	Suplente	AL-ANDALUS
D ^a M ^a José Rodríguez Burgos	Suplente	FACUA-Andalucía
D. Manuel Martínez González	Suplente	UCA-UCE
D. Rubén Mendoza Zambrana	Suplente	UCA-UCE
D. David Ramos Dawson	Suplente	UCA-UCE
D ^a Inmaculada Rodríguez Rodríguez	Suplente	UCA-UCE

Ejerció, con voz pero sin voto, funciones de Secretaría del Órgano, D^a Carmen Castaño Ruiz, funcionaria de la Dirección General de Consumo.

[3] ACTIVIDAD INSTITUCIONAL.

Durante el año 2017 el Órgano Sectorial de Centros Privados de Enseñanza No Reglada ha celebrado tres sesiones, dos ordinarias y una extraordinaria, en las siguientes fechas:

Sesión ordinaria 25 de septiembre

Sesión ordinaria 31 de octubre

Sesión ordinaria 1 de diciembre

Sesión ordinaria 27 de diciembre

[4] TEMAS TRATADOS Y ACUERDOS.

4.1.

Consideraciones de las decisiones tomadas en el CAC, en relación a la tramitación del 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.

Se informó sobre el acuerdo alcanzado en el Consejo Andaluz de Consumo de dar un impulso al borrador del 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, al haberse quedado obsoleto. Se debatieron los pasos a seguir para las próximas reuniones. ■

4.2. Valoración de las propuestas realizadas por los miembros del Órgano para abordar la elaboración del borrador de la reforma del Decreto 175/1993, de 16 de noviembre, 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 y fijación de las premisas iniciales para trabajar en su modificación, estableciendo un documento de partida.

Se valoró el proceso de modificación del Decreto 175/1993, celebrando las sesiones indicadas tanto del Grupo de Trabajo, como de la última del Órgano Sectorial, hasta consensuar el contenido del proyecto de Decreto, cuyo objeto es regular, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, los derechos a la información y a la protección de los intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias de los centros privados en los que se imparten enseñanzas no oficiales. ■

4.3. Análisis y valoración sobre la redacción del Proyecto de Decreto propuesto.

En las cuatro sesiones mantenidas en el Grupo de Trabajo de Desarrollo del Borrador del Decreto de Enseñanzas No Reglada, se analizó el articulado completo del proyecto de Decreto propuesto, tras recabar aportaciones de todas las partes y debatirla, llegándose a un consenso entre todas las partes. ■

4.4. Otros temas tratados.

- Propuestas de reuniones anuales con la Inspección de Consumo, con el objetivo de que el sector esté informado y actuar como canal de información para la mejora de las relaciones con las personas consumidoras, en el caso de que el órgano no continúe.
- Información por parte de la Administración sobre el desarrollo de las campañas de inspección para 2016 y 2017.
- Análisis respecto a la información que aparece en la web de “Consumo Responde” sobre este sector, realizando aportaciones en este sentido para mejorarla con algún aspecto o situación no prevista.
- Futuro del Órgano Sectorial y sistemática de trabajo en caso de que se suprima, fijación de una jornada anual en marzo, por ejemplo, para abordar temas de interés y campañas de inspección. Propuesta de elevación al CAC.
- Fecha de celebración de jornada en el marco de la Enseñanza no reglada en Andalucía. Actuaciones a desarrollar. ■

GTAYRC

Grupo de Trabajo
de Arbitraje y
Resolución de
Conflictos

[1] OBJETO Y CARACTERÍSTICAS.

El Grupo de Trabajo posee carácter especializado por razón de la materia, de asesoramiento y apoyo a las funciones consultivas del Consejo expresadas en el artículo 4, de manera permanente hasta la constitución de un órgano autónomo que asuma sus funciones. El cometido encomendado por el Consejo Andaluz de Consumo es de analizar la situación del Sistema Arbitral de Consumo, la mediación y en general la resolución de conflictos de consumo en Andalucía, realizando propuestas de mejora. ■



[2] COMPOSICIÓN.

Administración

D. Daniel Escalona Rodríguez	Titular	D. G. Consumo
D. Juan Manuel Fernández Priego	Titular	FAMP
D. Pablo Blanco de la Gala	Suplente	D. G. Consumo
D. Santiago Hoya Coto	Suplente	D. G. Consumo
D ^a . Juana Rodríguez Rodríguez	Suplente	FAMP

Sector empresarial: Confederación de Empresarios de Andalucía

D. Manuel Carlos Alba Tello	Titular	CEA
D ^a Lola Gessa Sorroche	Titular	CEA
D. Eugenio Gil García	Titular	CEA
D. Manuel Carlos Cantal Piedra Pereyra	Titular	CEA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuaris

D. José Carlos Cutiño Riaño	Titular	ADICAE Andalucía
D ^a Isabel Peñalosa Vázquez	Titular	AL-ANDALUS
D ^a . Rocío Algeciras Cabello	Titular	FACUA-Andalucía
D. Juan Moreno Rodríguez	Titular	UCA-UCE
D. Borja Martín Ordaz	Suplente	ADICAE Andalucía
D ^a . M ^a José Luque Vicaria	Suplente	ADICAE Andalucía
D. José Manuel Rodríguez Gómez	Suplente	ADICAE Andalucía
D ^a . Pilar Lora León	Suplente	AL-ANDALUS
D. Jordi Castilla López	Suplente	FACUA-Andalucía
D. Manuel Martínez González	Suplente	UCA-UCE
D. Rubén Mendoza Zambrana	Suplente	UCA-UCE
D. David Ramos Dawson	Suplente	UCA-UCE
D ^a . Inmaculada Rodríguez Rodríguez	Suplente	UCA-UCE

Ejerció, con voz pero sin voto, funciones de Secretaría del Órgano, D^a Carmen Castaño Ruiz, funcionaria de la Dirección General de Consumo.

[3] ACTIVIDAD INSTITUCIONAL.

Durante el año 2017 este Grupo de trabajo ha celebrado tres sesiones en las siguientes fechas:

Sesión ordinaria 10 de febrero

Sesión ordinaria 22 de mayo

Sesión ordinaria 25 de octubre

[4] TEMAS TRATADOS Y ACUERDOS.

4.1.

Posicionamiento en torno al debate abierto sobre la posibilidad de utilizar el Sistema Arbitral de Consumo como alternativa a la vía judicial, con relación a reclamaciones de cláusulas suelo o recuperación de gastos de formalización de contratos hipotecarios.

Al estar ya aprobado el Decreto, se hizo la reflexión de hasta qué punto el Sistema estaría preparado para abordar esta situación, sin correr riesgos de que se pueda bloquear, si estos temas llegan al Sistema Arbitral. Informándose de que la Dirección General de Consumo se ha dirigido a todas las entidades financieras que operan en Andalucía, expresándoles la visión del asunto de que, en base a la jurisprudencia, procedería la devolución de todas las prestaciones cobradas de más, IRPH y gastos de hipoteca. Se les requirió información del número clientes y cuantía afectada, y se les invitó a que se adhieran al Sistema Arbitral de Consumo para que participen en los órganos del Consejo. Con respecto al Real Decreto-ley aprobado por el Gobierno, se informó de éste no prevé el sometimiento a ningún mecanismo de resolución de conflictos.

Por otra parte, se informó de que la Ley 3/2016 de protección hipotecaria establece, en su artículo 17, la creación, de la Sección de Arbitraje para Ejecuciones Hipotecarias y Desahucios, en el ámbito de la Junta Arbitral de Consumo

de Andalucía, como mecanismo de protección de consumo. Lo que hace falta es desarrollar la normativa reguladora que determine el modo de funcionamiento y alcance de este tribunal. ■

4.2.

Información sobre situación de adhesiones empresariales al Sistema Arbitral de Consumo.

Se informó de que existen 4.000 empresas y se han adherido, en el primer trimestre de 2017, 35 empresas más, lo que va en consonancia con los datos generales de adhesión. Asimismo se indicó que se ha iniciado una labor de filtrado a fin de actualizar el censo. Proponiéndose la necesidad de disponer de un censo único, de forma que las personas consumidoras y usuarias tengan acceso al mismo. ■

4.3.

Decálogo arbitral.

Se presentó, el decálogo arbitral, fruto de los años de experiencias arbitrales, que tienen consejos básicos dirigidos a las personas que ejercen la función arbitral. Los principales aspectos que se destacan en el mismo son: objetividad, respeto, independencia, diligencia y prudencia. ■

4.4. Acciones sencillas a adoptar por organizaciones de personas consumidoras y OMICs para agilizar y facilitar la tramitación arbitral: formulario, información de tiempos de tramitación, acreditación de representación, conocimiento de exclusiones y limitaciones, formación de expedientes, asesoramiento en audiencia.

Se trató la conveniencia de preparar una guía o recomendaciones sobre este tema, para abordar los aspectos sustanciales en el marco del arbitraje de consumo. ■

4.5. V Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía.

Se informó sobre el V Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía, previsto para el 24 de noviembre en Granada, en la sede de la Escuela Andaluza de Salud Pública, así como de la logística, alojamientos, transportes, contenido del programa, asistentes, etc., solicitándose aportaciones para su desarrollo. ■

4.6. Regulación del arbitraje de consumo en Andalucía. Transposición Directiva 2013/11/UE y Reforma del RD 231/2008.

Se informó de que, actualmente se está trabajando en la preparación del texto del anteproyecto de Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo, que regulará la mediación - competencia de nuestra Comunidad Autónoma -, así como aquellos aspectos de gestión del arbitraje de consumo que no sean competencia exclusiva del Estado. ■

4.7. Datos tercer trimestre Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.

Se presentaron los siguientes datos a fecha 22 de octubre:

- Solicitudes de arbitrajes recibidas en nuestra Junta Arbitral 1.377
- 618 de telecomunicaciones
- 602 del sector energético
- 20 academias de enseñanza
- 32 del comercio minorista
- 102 asuntos varios
- 2 de tintorerías

Del total de solicitudes:

- 74 han llegado a través de las asociaciones de personas consumidoras
- 316 presentadas directamente
- 988 procedentes de OMIC y otras Administraciones
- 802 admitidas
- 259 inadmitidas

Otros datos:

- 130 solicitudes han sido trasladadas a otras juntas arbitrales
- 190 solicitudes han sido requeridas para subsanar

En un 20% de los casos se recurre cuando hay inadmisión y se envía, junto a un informe, a la Comisión de Juntas Arbitrales de AECOSAN. No obstante, dada la difícil situación de AECOSAN, se están demorando los recursos.

Igualmente, se informó de que se han celebrado 1.015 audiencias. También, tras una mediación, se han logrado acuerdos en 130 casos. Asimismo, se han notificado 1.018 laudos y se han adherido 35 empresas nuevas. En total, la Junta Arbitral de Consumo ha dado salida a 6.829 documentos, que son casi cuatro mil menos que en los de años anteriores, porque también se están haciendo notificaciones por correo electrónico. Actualmente, los tiempos espera están en 4 meses en todos los sectores, incluidos el sector de la energía. Este periodo abarca desde que llega la solicitud hasta que se resuelve, lo que supone una tendencia descendente respecto a años anteriores. ■

ERES ÁRBITRO DE CONSUMO. NUNCA LO OLVIDES...

- 1. ES VOLUNTARIO.** NADIE TE HA OBLIGADO A SER ÁRBITRO DE CONSUMO PERO SI ACEPTAS EL NOMBRAMIENTO ASUMES UNA SERIE DE COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES QUE HAS DE CUMPLIR YA QUE FORMAS PARTE DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA.
- 2. SÉ JUSTO.** ESTÁS IMPARTIENDO JUSTICIA, DECIDIENDO SOBRE ASUNTOS QUE PREOCUPAN A PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS Y A EMPRESAS QUE HAN CONFIADO EN TI.
- 3. PREPARA BIEN EL EXPEDIENTE** CON TIEMPO SUFICIENTE. NO LO DEJES PARA ANTES DE LA AUDIENCIA NI LE ENCARGUES A OTROS QUE TE LO PREPAREN. SER ÁRBITRO ES UNA ACTUACIÓN PERSONALÍSIMA QUE PUEDE CONLLEVAR LA ASUNCIÓN DE RESPONSABILIDADES CIVILES Y PENALES.
- 4. MANTÉN LA OBJETIVIDAD** EN CADA CASO CONCRETO. NO TE DEJES INFLUIR POR TUS PREJUICIOS NI POR LAS APARIENCIAS DE LOS ASISTENTES, POR SU FORMA DE EXPRESARSE O POR SU POSICIÓN. SE ARBITRAN HECHOS, NO PERSONAS, EMPRESAS NI IMPRESIONES.
- 5. ACTUALIZA TUS CONOCIMIENTOS: ESTUDIA LA NORMATIVA** GENERAL DE PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS Y LA SECTORIAL CORRESPONDIENTE A LA MATERIA OBJETO DEL ARBITRAJE. PARTICIPA EN LAS ACTIVIDADES FORMATIVAS QUE SE PROPOGAN.
- 6. SÉ PUNTUAL Y NO TENGAS PRISA** CUANDO PARTICIPES EN UNA AUDIENCIA ARBITRAL. NO FIJES OTROS COMPROMISOS PARA ESE DÍA PORQUE HAY ASUNTOS QUE PUEDEN PROLONGARSE MÁS DE LO PREVISTO.
- 7. COMPÓRTATE CON RESPETO** A LAS PARTES, AL RESTO DE ÁRBITROS Y AL PERSONAL QUE PRESTA SERVICIO EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. EL DÍA DE LA AUDIENCIA SÉ PUNTUAL, EVITA LAS APRECIACIONES PERSONALES O ANECDÓTICAS ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE LA AUDIENCIA.
- 8. SÉ INDEPENDIENTE.** RECUERDA QUE NO ACTÚAS EN REPRESENTACIÓN DE NINGUNA PERSONA, ORGANIZACIÓN, EMPRESA NI INTERÉS PARTICULAR Y QUE TUS ACTOS Y PALABRAS DEBEN CORRESPONDERSE CON ELLO. ABSTENTE DE INTERVENIR EN CASO DE CONFLICTO DE INTERESES.
- 9. ACTÚA CON DILIGENCIA** Y DE MANERA EFICIENTE. NO DILATES INNECESARIAMENTE EL ACTO DE AUDIENCIA, NO PROPONGAS PRUEBAS QUE NOTORIAMENTE DEBIERON HABER SIDO HABER SIDO APORTADAS POR LAS PARTES, NO REALICES PREGUNTAS AJENAS AL ASUNTO Y ACUDE SIN DILACIÓN A FIRMAR LOS LAUDOS.
- 10. SÉ PRUDENTE** Y GUARDA EL SECRETO DE LAS DELIBERACIONES DEL ÓRGANO ARBITRAL Y LA CONFIDENCIALIDAD DEL EXPEDIENTE.



4.8. Otros temas tratados.

- Estado de situación del Proyecto de Decreto por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo en Andalucía y las Juntas Arbitrales de Consumo.
- Petición de envío de laudos a los árbitros.
- Análisis de los datos de la Memoria de la Junta Arbitral de Consumo 2016.
- Instrucción para la acreditación de árbitros ante la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.
- Información sobre la evolución de los arbitrajes de consumo en la Junta Arbitral Autónoma y medidas adoptadas.
- Calendario arbitral.
- Análisis del arbitraje de consumo en Andalucía ante la planificación estratégica y ante la futura normativa estatal.
- Información sobre la fase de mediación en el seno de la Junta Arbitral. ■



GTMCAC

Grupo de Trabajo
de la Memoria del
Consejo Andaluz
de Consumo

[1] OBJETO Y CARACTERÍSTICAS.

Este grupo, creado por acuerdo del Consejo Andaluz de Consumo tiene el cometido encomendado de consensuar la Memoria anual de dicho órgano. 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. ■



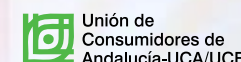
JUNTA DE ANDALUCÍA



Federación Andaluza
de Consumidores y Amas de Casa



Consumidores en Acción



Unión de
Consumidores de
Andalucía-UCA/UCE



ADICAE
Asociación de Usuarios de Bancos,
Cajas y Seguros



CEA

[2] COMPOSICIÓN.

Administración

D. Daniel Escalona Rodríguez	Titular	D. G. Consumo
D. Juan Manuel Fernández Prieto	Titular	FAMP
D. Pablo Blanco de la Gala	Suplente	D. G. Consumo
D. Santiago Hoya Coto	Suplente	D. G. Consumo
D.ª Juana Rodríguez Rodríguez	Suplente	FAMP

Sector empresarial: Confederación de Empresarios de Andalucía

D. Manuel Carlos Alba Tello	Titular	CEA
D.ª Lola Gessa Sorroche	Titular	CEA
D. Manuel Carlos Cantalapiedra Pereyra	Titular	CEA
D. Eugenio Gil García	Titular	CEA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuaris

D.ª Isabel Peñalosa Vázquez	Titular	AL-ANDALUS
D.ª M.ª José Luque Vicaría	Titular	ADICAE Andalucía
D. Jordi Castilla López	Titular	FACUA-Andalucía
D. Juan Moreno Rodríguez	Titular	UCA-UCE
D.ª Pilar Lora León	Suplente	AL-ANDALUS
D. José Carlos Cutiño Riañ	Suplente	ADICAE Andalucía
D. Borja Martín Ordaz	Suplente	ADICAE Andalucía
D. José Manuel Rodríguez Gómez	Suplente	ADICAE Andalucía
D.ª Rocío Algeciras Cabello	Suplente	FACUA-Andalucía
D. Manuel Martínez González	Suplente	UCA-UCE
D. Rubén Mendoza Zambrana	Suplente	UCA-UCE
D. David Ramos Dawson	Suplente	UCA-UCE
D.ª Inmaculada Rodríguez Rodríguez	Suplente	UCA-UCE

Ejerció, con voz pero sin voto, funciones de Secretaría del Órgano, D.ª Carmen Castaño Ruiz, funcionaria de la Dirección General de Consumo.

[3] ACTIVIDAD INSTITUCIONAL.

Durante el año 2017 este Grupo de trabajo se celebró 2 sesiones ordinarias los días:

Sesión ordinaria 30 de junio

Sesión ordinaria 12 de septiembre

[4] TEMAS TRATADOS Y ACUERDOS.

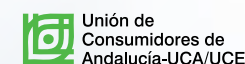
En ambas sesiones se debatió y consensuó el texto de la Memoria del Consejo Andaluz de Consumo 2017 y se acordó su elevación al Pleno para su aprobación, si procede. ■

GTAOrg DCAC yCProvC

Grupo de Trabajo
de Análisis de
los Órganos
Dependientes
del Consejo
Andaluz de
Consumo y de
los Consejos
Provinciales
de Consumo

[1] OBJETO Y CARACTERÍSTICAS.

Inicialmente, 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, con la denominación de “Grupo de Trabajo de Análisis de la Situación de los Órganos Dependientes del CAC” y se le encomendó la elaboración de un informe de consideraciones y propuestas sobre los órganos sectoriales y grupos de trabajo, a fin de ayudar al Consejo Andaluz de Consumo en la toma de decisiones. Posteriormente, en la sesión de 27 de junio de 2017, se acordó, por unanimidad, su constitución con la denominación de “Grupo de Trabajo de Análisis de los Órganos del Consejo Andaluz de Consumo y de los Consejos Provinciales de Consumo”, hasta la finalización del encargo de las funciones encomendadas. ■



[2] COMPOSICIÓN.

Administración

D. Daniel Escalona Rodríguez	Titular	D. G. Consumo
D. Juan Manuel Fernández Prieto	Titular	FAMP
D. Pablo Blanco de la Gala	Suplente	D. G. Consumo
D. Santiago Hoya Coto	Suplente	D. G. Consumo
D ^a . Juana Rodríguez Rodríguez	Suplente	FAMP

Sector empresarial: Confederación de Empresarios de Andalucía

D. Manuel Carlos Alba Tello	Titular	CEA
D ^a Lola Gessa Sorroche	Titular	CEA
D. Manuel Carlos Cantalapiedra Pereyra	Titular	CEA
D. Eugenio Gil García	Titular	CEA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías

D. José Carlos Cutiño Riaño	Titular	ADICAE Andalucía
D ^a Isabel Peñalosa Vázquez	Titular	AL-ANDALUS
D ^a Rocío Algeciras Cabello	Titular	FACUA-Andalucía
D. Juan Moreno Rodríguez	Titular	UCA-UCE
D. Borja Martín Ordaz	Suplente	ADICAE Andalucía
D ^a M ^a José Luque Vicaría	Suplente	ADICAE Andalucía
D. José Manuel Rodríguez Gómez	Suplente	ADICAE Andalucía
D ^a . Pilar Lora León	Suplente	AL-ANDALUS
D. Jordi Castilla López	Suplente	FACUA-Andalucía
D. Manuel Martínez González	Suplente	UCA-UCE
D. Rubén Mendoza Zambrana	Suplente	UCA-UCE
D. David Ramos Dawson	Suplente	UCA-UCE
D ^a . Inmaculada Rodríguez Rodríguez	Suplente	UCA-UCE

Ejerció, con voz pero sin voto, funciones de Secretaría del Órgano, D^a Carmen Castaño Ruiz, funcionaria de la Dirección General de Consumo.

[3] ACTIVIDAD INSTITUCIONAL.

Durante el año 2017 este Grupo de Trabajo celebró cinco sesiones ordinarias los días:

Sesión ordinaria	17 de febrero
Sesión ordinaria	22 de marzo
Sesión ordinaria	1 de junio
Sesión ordinaria	27 de octubre
Sesión ordinaria	19 de diciembre

[4] TEMAS TRATADOS Y ACUERDOS.

4.1.

Revisión de los órganos sectoriales que se mantienen, se modifican, se suprimen y se crean. Acciones a desarrollar.

Se plantearon las propuestas de la Administración, en relación a cada uno de los órganos sectoriales y grupos de trabajos existentes, solicitándose las aportaciones del resto de las partes, teniendo en consideración que no está previsto el incremento del número de órganos. Se procedió al debate tanto de los órganos actuales y las propuestas de futuros órganos. Se hicieron aportaciones de las distintas visiones y alcance de los miembros del grupo, llegándose finalmente a un consenso para su elevación al Consejo Andaluz de Consumo, detallado a continuación:

Constitución de los siguientes órganos sectoriales, con carácter definitivo, siendo los dos últimos de nueva creación:

1. Servicio eléctrico.
2. Alimentación.
3. Telecomunicaciones (ampliado a las operadoras de telefonía).
4. Comercio (incluye el comercio tradicional, el electrónico, el ambulante, a distancia y por dispositivos automáticos).
5. Servicios financieros.
6. Ciclo Integral del Agua

Supresión de los siguientes órganos sectoriales y grupos de trabajos:

1. O. S. de Centros Privados de Enseñanza No Reglada.
2. O. S. de Talleres Automóviles y Afines.
3. G. T. del Etiquetado y Normativa de los Organismos Modificados Genéticamente.

Continuación de los siguientes grupos de trabajo:

1. G. T. de Arbitraje y Resolución de Conflictos con carácter definitivo.
2. El presente G. T. de Análisis de los Órganos del Consejo Andaluz de Consumo, ampliando su cometido a los órganos dependientes de los Consejos Provinciales, con carácter definitivo.
3. G. T. de la Memoria Anual del CAC, con carácter definitivo.
4. G. T. de desarrollo del borrador del Decreto de Centros Privados de Enseñanza no Reglada, hasta que finalice su cometido. ■

4.2. Análisis del borrador del Reglamento “tipo” de funcionamiento de los órganos sectoriales y del borrador “tipo” de los grupos de trabajo.

Se debatieron los proyectos de reglamentos “tipo” y se acordó que, una vez incluidas las observaciones de todas las partes, se remitiesen a los órganos sectoriales para adaptarlos a sus peculiaridades, antes de su elevación al Consejo Andaluz de Consumo.

En la última sesión del Grupo, se acordó elevar al Pleno del CAC, los Reglamentos consensuados de cada uno de los órganos sectoriales y grupos de trabajos propuestos. Respecto a los anexos cumplimentados con los nombres de las personas titulares y suplentes, se acordó su elevación al Pleno previsto del mes de septiembre a fin de proceder a sus nombramientos. ■

4.3. Planificación de los trabajos del Grupo y mapa actual de los Consejos Provinciales de Consumo y sus órganos sectoriales. Análisis de su funcionamiento, funciones y facultades encomendadas por el Decreto 517/2008. Elaboración de informe sobre dicho funcionamiento.

Una vez consolidada la reforma de los órganos sectoriales y grupos de trabajo dependientes del Consejo Andaluz de Consumo, se debatieron diferentes propuestas para avanzar en un consenso sobre una operativa de trabajo respecto a los consejos provinciales. ■

4.4. Información sobre la constitución del Órgano Sectorial de Intermediación Inmobiliaria.

Se informó de que el Consejo Andaluz de Consumo constituyó el Órgano Sectorial de Intermediación Inmobiliaria y la dinámica de trabajo que procede en primer lugar la propuesta de titulares y suplentes para proceder a sus nombramientos y poder convocarlos. ■

GTEE yNOMG

Grupo de Trabajo
de Estudio del
Etiquetado y
Normativa de
los Organismos
Modificados
Genéticamente

[1] OBJETO Y CARACTERÍSTICAS.

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 objetivo encomendado es el de elevar al Consejo Andaluz de Consumo un documento consensuado, para su traslado a los órganos competentes, finalizando su cometido cuando concluya el encargo del Consejo Andaluz de Consumo. 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] COMPOSICIÓN.

Administración

D. Daniel Escalona Rodríguez	Titular	D. G. Consumo
D. Jesús Peinado Álvarez	Titular	D. G. Salud Pública y O. F
D ^a Mar Cátedra Cerón	Titular	D. G. Industrias y Promoc. Agr.
D. Pablo Blanco de la Gala	Suplente	D. G. Consumo
D. Santiago Hoya Coto	Suplente	D. G. Consumo
D ^a Juana Rodríguez Rodríguez	Suplente	FAMP
D. Eduardo Molina Bosquet	Suplente	D. G. Industrias y Promoc. Agr.

Sector empresarial: Confederación de Empresarios de Andalucía

D. Manuel Carlos Alba Tello	Titular	CEA
D ^a Lola Gessa Sorroche	Titular	CEA
D. Eugenio Gil García	Suplente	CEA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuaris

Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios en Acción (FACUA-Andalucía):

D ^a Isabel Peñalosa Vázquez	Titular	AL-ANDALUS
D ^a Isabel Moya García	Titular	FACUA-Andalucía
D. Juan Moreno Rodríguez	Titular	UCA-UCE
D ^a Rocío Algeciras Cabello	Suplente	FACUA-Andalucía
D. José Manuel Castro Arenas	Suplente	UCA-UCE

Plataforma Andaluza Libre de Transgénicos (PALT)

D ^a María Carrascosa García	Titular	Experta en O.M.G.s
--	---------	--------------------

[3] ACTIVIDAD INSTITUCIONAL.

Durante el año 2017 este Grupo de Trabajo celebró dos sesiones ordinarias los días:

Sesión ordinaria 18 de enero

Sesión ordinaria 3 de marzo

[4] TEMAS TRATADOS Y ACUERDOS.

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

Se analizaron las observaciones recibidas al documento de trabajo propuestas por todas las partes representadas, y a continuación, manifestaron su opinión a fin de intentar llegar a un consenso.

El sector empresarial informó de que no respaldaría el documento que finalmente se somete a aprobación, por entender que excede de las competencias de este grupo, por lo que se abstendría de intervenir en el debate. Las organizaciones representantes de las personas consumidoras y la Administración, continuaron incorporando al texto sus observaciones a fin de llegar a una postura común y elevar un documento de trabajo lo más consensuado posible al Consejo Andaluz de Consumo, aunque no por unanimidad. ■

4.2. Finalización de los trabajos y elevación al Consejo Andaluz de Consumo de la propuesta de disolución del presente grupo.

Se acordó dar por concluido Grupo de Trabajo y elevar al Consejo Andaluz de Consumo la propuesta de su disolución. ■

[1] MEMORIA ECONÓMICA.

Durante el año 2017 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.

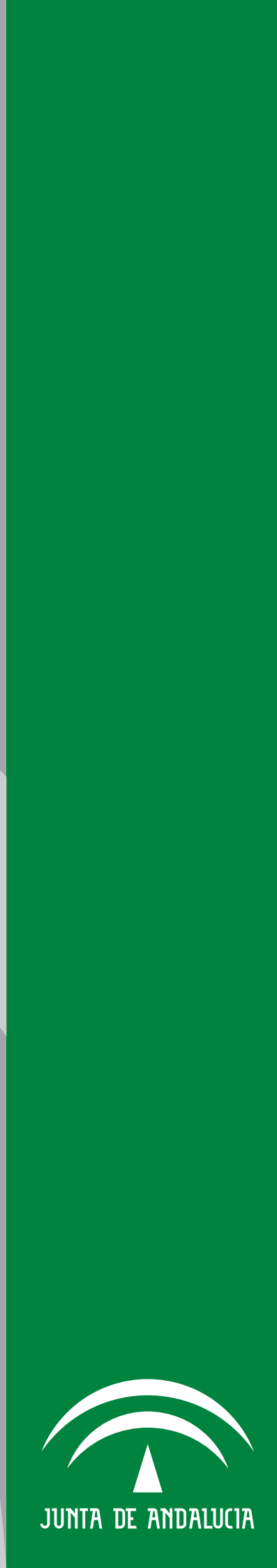
En la Secretaría del CAC, trabajaron a tiempo completo una funcionaria con puesto de Jefe de Departamento, una Administrativa con tiempo compartido con otras funciones y el Coordinador y Jefe del Servicio, también a tiempo compartido con otras funciones. El importe de sus retribuciones y costes sociales 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:

PROGRAMA PRESUPUESTARIO 44.H		
DENOMINACIÓN		IMPORTE
Capítulo I	Personal	65.451,00€
Capítulo II	Gastos corrientes, bienes y servicios	4.600,00€
	Dietas CAC y órganos dependientes	19.701,07€
Total		89.752,07€

memoria económica



JUNTA DE ANDALUCIA