

2019

Memoria Anual del Consejo
Andaluz de Consumo



Consejo Andaluz de Consumo



Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Familias



EL CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO Y SUS ÓRGANOS DEPENDIENTES.

PREÁMBULO.

EL CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO.

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

ÓRGANO SECTORIAL DE LA ALIMENTACIÓN DE ANDALUCÍA.

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

ÓRGANO SECTORIAL DEL COMERCIO DE ANDALUCÍA.

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

ÓRGANO SECTORIAL DEL SERVICIO ELÉCTRICO.

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

ÓRGANO SECTORIAL DE TELECOMUNICACIONES.

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

ÓRGANO SECTORIAL DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA.

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

ÓRGANO SECTORIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS

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

GRUPO DE TRABAJO DE ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

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

GRUPO DE TRABAJO DE LA MEMORIA ANUAL DEL CAC.

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

OTRAS ACTUACIONES.

- III Jornada de Consumo, centrada en el nuevo régimen de la hoja de quejas y reclamaciones en Andalucía. El Decreto 472/2019, de 28 de mayo.
- VII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo.

DATOS DE ACTIVIDAD DE LOS ÓRGANOS

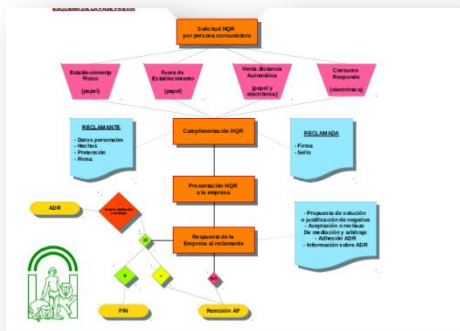
MEMORIA ECONÓMICA.



PREÁMBULO

El ejercicio 2019 ha venido marcado por el intenso trabajo desarrollado dentro del Consejo Andaluz de Consumo y más concretamente del Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos y sobre todo del Servicio de Mediación Reclamaciones y Arbitraje, en relación al *Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa*, que fue publicado el 3 de junio de 2019 en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía y entró en vigor a los seis meses de su publicación, esto es el 4 de diciembre de 2019. Dicho Decreto introduce importantes novedades entre las que se encuentran las referidas al propio modelo de hoja de quejas y reclamaciones, a la fase previa, pre-administrativa o negociadora y a la fase administrativa o decisora.

Este nuevo régimen jurídico es fruto de un trabajo de análisis iniciado hace más de dos años, en colaboración con la Escuela Andaluza de Salud Pública, con la participación de las organizaciones profesionales y empresariales, de personas consumidoras y usuarias, y de los servicios de Administraciones Públicas con competencia en consumo de Andalucía.



Tras su publicación, se realizaron diversos encuentros informativos, en todas las provincias andaluzas, con los sectores interesados (representantes de las personas consumidoras, empresarios, Administración Autonómica, Local, etc.). Asimismo, la III Jornada de Consumo, celebrada en la Escuela Andaluza de Salud Pública, estuvo dedicada, íntegramente, al Decreto 472/2019; en ella, se desarrollaron diversos talleres de trabajo, en los que se recogieron

numerosas aportaciones que fueron incluidas en la *“Guía de Tramitación de Reclamaciones de Consumo en Andalucía”* publicada con posterioridad.

Por otro lado, a destacar dos noticias de la última sesión de 2019 del Consejo Andaluz de Consumo que benefician tanto a las personas consumidoras y usuarias, como a las que trabajan defendiendo sus derechos y al sector empresarial. Una es que la Junta



Arbitral de Consumo de Andalucía ha sido acreditada como Entidad de Resolución Alternativa de Litigios ante la Unión Europea, siendo la única de España que lo ha conseguido, lo que es un motivo de satisfacción para todas las partes. La segunda noticia fue el acuerdo de la nominación del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo y, entre los Consejeros nombrados se encuentra D. Daniel Escalona Rodríguez, Jefe del Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje y

Secretario del Consejo Andaluz de Consumo, lo que redunda en beneficio de los derechos de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.

EL 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. Juan Javier Márquez Cabeza | titular | D.G. Consumo y Presidente CAC. |
| - D. Juan Manuel Fernández Priego | titular | FAMP y Vicepresidente del CAC |
| - D. José María de Torres Medina | titular | D.G. Salud Pública y Ord. F. |
| - D ^a Teresa Muela Tudela | suplente | FAMP |
| - D. Ulises Ameyugo Catalán | suplente | D.G. Salud Pública y Ord. F. |

Sector empresarial: Confederación de Empresarios de Andalucía:

- | | | |
|--|----------|-----|
| - D. José Miguel Álvarez Rodríguez | titular | CEA |
| - D ^a . Lola Gessa Sorroche | titular | CEA |
| - D. Álvaro González Zafra | titular | CEA |
| - D. Manuel Carlos Alba Tello | suplente | CEA |
| - D ^a Gema Fonseca Sierra | suplente | CEA |
| - D. Eugenio Gil García | suplente | CEA |
| - D. Manuel C. Cantalapiedra Pereyra | suplente | CEA |

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias:

- | | | |
|--|----------|-----------------|
| - D ^a Flor Martín Merlo de la Fuente | titular | AL-ANDALUS |
| - D. José Manuel Rodríguez Gómez | titular | ADICAE |
| - D. Jordi Castilla López | titular | FACUA Andalucía |
| - D ^a Isabel Peñalosa Vázquez | suplente | AL-ANDALUS |
| - D ^a . Pilar Lora León | suplente | AL-ANDALUS |
| - D ^a Isabel Moya García | suplente | FACUA-Andalucía |
| - D. Jesús Benítez Cerezo | suplente | FACUA-Andalucía |
| - D ^a M ^a José Luque Vicaría | suplente | ADICAE |

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.

3. Actividad institucional.

El Consejo Andaluz de Consumo celebró durante el año 2019 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 27 de marzo.
- 25 de junio.
- 6 de noviembre.

4. Temas tratados.

4.1. Evolución del segundo nivel de respuesta en “Consumo Responde” en 2018.

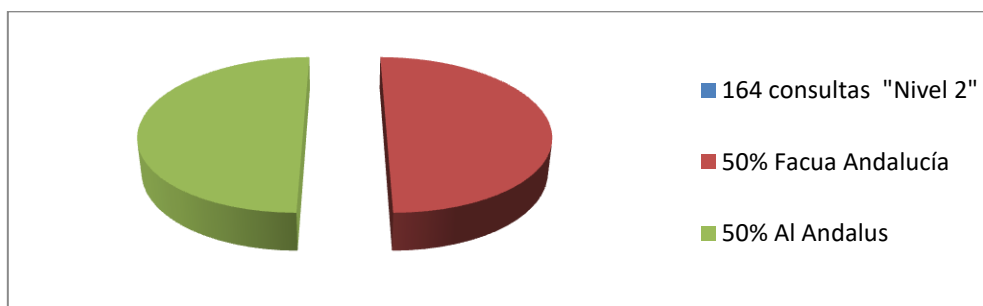


Consumo Responde es una plataforma informativa, en materia de consumo, que pretende facilitar que cualquier persona, desde cualquier punto de la geografía, acceda a los recursos actualmente existentes para proteger sus derechos en este ámbito. El primer nivel recoge las consultas atendidas por el servicio de atención de Consumo Responde, el segundo nivel hace referencia a aquellas consultas que se transfieren a las asociaciones de personas consumidoras colaboradoras (AL-ANDALUS y FACUA Andalucía) y el

tercer nivel son aquellas consultas que, por su especificidad, son transferidas a la Dirección General de Consumo. Los datos referentes a 2018 son los siguientes:

Consultas recibidas en el primer nivel en 2018	56.143.
Consultas recibidas en el primer nivel en 2017	53.351
El incremento sobre el año anterior supone un 5%	
Consultas recibidas en el segundo nivel en 2018:	164 (0,29% respecto al primer nivel)
Consultas recibidas en el segundo nivel en 2017:	133
El incremento sobre el año anterior asciende a un 23%.	

Las 164 consultas recibidas en 2018 se repartieron al 50% entre las dos asociaciones participantes, AL-ANDALUS y FACUA Andalucía.



Respecto a la temática, en 2018 fueron sobre hojas de quejas y reclamaciones, entidades financieras, suministros, y garantías.

Al tercer nivel llegaron 98 consultas en 2018.

4.2. Situación de la problemática de iDental.

Se informó sobre las reuniones convocadas por videoconferencias, con las plataformas y asociaciones de afectados, para dar información sobre las actuaciones que se están desarrollando. En la Comisión de Cooperación de Consumo, se abordó la problemática con respecto a los menores afectados, que aun siendo un número reducido, deben ser controlados por la Administración, dada la especial situación de éstos. Igualmente, se indicó que se está trabajando en avanzar, a nivel nacional, por un compromiso a través de los servicios sociosanitarios, que ayuden a los afectados más vulnerables, siendo Andalucía donde hay mayor número de ellos.

4.3. Información respecto a las planificaciones y estrategias políticas a desarrollar en el ámbito de Consumo.

Se informó de que una vez valorado el Plan Estratégico, la idea es ponerlo en marcha en el ejercicio presupuestario de 2020. No obstante, durante 2019, se están aplicando algunas medidas incluidas en dicho Plan que no afectan al presupuesto.

4.4. Solicitud de creación del Consejo Asesor de Consumo Responde.

En distintas ocasiones, se ha solicitado la reactivación del Consejo Asesor de la plataforma Consumo Responde, como un órgano abierto para desarrollar un trabajo participado y se han debatido las diferentes posturas:

La Administración considera que la participación en la plataforma Consumo Responde es muy fluida a través de los diferentes órganos sectoriales y el Pleno del Consejo Andaluz de Consumo, y mediante la comunicación directa con las organizaciones de personas consumidoras y del sector empresarial, no viendo necesario crear un nuevo órgano colegiado. Igualmente, la Federación Andaluza de Municipios y Provincias aboga por evitar, en lo posible, la proliferación innecesaria de órganos en la Administración, sobre todo, cuando existen otros cauces efectivos para el seguimiento y la participación de la información en Consumo Responde.

El sector empresarial pidió que se valore si puede ser eficaz activar dicho órgano, dado el volumen que está tomando Consumo Responde.

No obstante, las organizaciones representantes de las personas consumidoras y usuarias insistieron en la petición de activar el Consejo Asesor al considerarlo una herramienta útil para trabajar desde el consenso y dar visibilidad a temas que afectan a la ciudadanía y a las pequeñas empresas.

La Dirección General de Consumo se comprometió a estudiar todas las propuestas.

4.5. Información respecto al presupuesto a destinar para políticas de protección al consumidor, referente a 2019

Se recordó que el presupuesto de 2019 estaba prorrogado, y sólo había sufrido pequeñas modificaciones. Las partidas de subvenciones tanto a entidades locales como a federaciones de consumidores continuaban igual que el pasado ejercicio. A continuación se detallaron las diferentes partidas presupuestarias. Tras lo cual, las asociaciones de consumidores y usuarios destacaron que el montante supone una disminución con respecto a años anteriores y ello puede suponer una carencia en los Servicios de Consumo y pidieron que Consumo tenga suficiente peso para llevar a cabo un servicio adecuado en la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

Desde el sector empresarial se abogó por una mayor dotación para el desarrollo del sistema arbitral de consumo y para articular un sistema de mediación en consumo eficaz.

4.6. Aclaración de si están obligados todos los profesionales sujetos a colegiación a cumplir con lo dispuesto en el actual Decreto 72/2008, y en el Decreto 472/19, una vez entre en vigor.

En primer lugar hubo un debate respecto a la pertinencia de si el Consejo Andaluz de Consumo debía, o no, responder a la consulta formulada por el Ayuntamiento de Sevilla en relación a la aclaración de si: *“¿Están obligados cualesquiera profesionales sujetos a colegiación a cumplir con lo dispuesto en el actual Decreto 72/2008, y en el Decreto 472/19, una vez entre en vigor, relativos ambos a la regulación de las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa?”*

Tras dicho debate, se acordó emitir un Certificado detallando el artículo 3 del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, que señala que todas las personas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía, deberán tener las hojas de quejas y reclamaciones dado el tenor del Decreto que señala claramente que es de aplicación a *“A las personas físicas o jurídicas y entes sin personalidad, tanto públicas como privadas, que sean titulares de empresas, establecimientos, centros o plataformas que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía de manera presencial, a distancia o electrónica, incluidas aquellas personas a las que una normativa sectorial específica les obligue a tener otros formularios y mecanismos de reclamación análogos de carácter administrativo a disposición de las personas consumidoras y usuarias que los soliciten o posean mecanismos corporativos o profesionales propios”*.

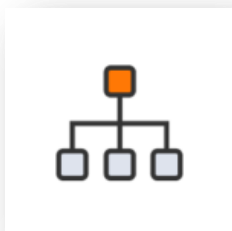
4.7. Plan Anual normativo para el ejercicio 2020.

Se informó de que el proyecto de Ley de prevención y solución de conflictos en materia de consumo está en tramitación, pendiente del análisis del trámite de audiencia y de los informes preceptivos. Así como de que la Dirección General de Consumo no incluirá normas nuevas hasta que termine la tramitación de las anteriores. Respecto al proyecto de Decreto por el que se regulan los derechos a la información y a la protección de los intereses económicos de las personas usuarias de centros privados que impartan enseñanzas no oficiales, se encuentra en tramitación, en la Secretaría General Técnica.

Sobre el proyecto de “Decreto por el que se regula el derecho de información de las personas consumidoras y usuarias prestatarias y garantes en los casos de emisión de participaciones hipotecarias o certificados de transmisión, cesión u otros actos o negocios jurídicos que puedan producir la alteración de la titularidad del contrato de préstamo hipotecario sobre la vivienda, o del derecho de crédito derivado del mismo”, se comunicó que seguirá su trámite tras el informe emitido por el Servicio de Legislación, y su adaptación a dicho documento.

Por último, se informó de que se está tramitando un Decreto-ley para modificar la ley 3/2016 para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda, que cuando se aprobó se hizo una transposición de la norma europea y hay que adaptarla a la normativa estatal.

4.8. Situación del informe de ampliación de la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) en aras de implementar recursos humanos a los Servicios de Consumo.



Tras la Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz sobre la situación de los servicios de consumo, y la preocupación generalizada, desde el punto de vista de los trabajadores y los Servicios Provinciales de Consumo, al estar únicamente cubierta la RPT en un 40%, las **asociaciones de consumidores y usuarios** que integran el Consejo Andaluz de Consumo pidieron que se trasladase dicha inquietud. Por ello, emitió un preinforme que apoye la dotación de medios materiales y humanos a la Junta de Andalucía, ya que existe un compromiso de la Dirección General de Consumo de hacer lo posible para que funcionamiento sea óptimo. Tras la aprobación de los presupuestos 2020, por parte de las organizaciones de personas consumidoras y usuarias se puso de manifiesto la insuficiencia para dar respuestas a las necesidades planteadas.

4.9. Información sobre el presupuesto en materia de Consumo para el año 2020.

Se expuso un resumen del presupuesto del Programa 44H de Consumo que se detalla a continuación:

- El total presupuestado para el Programa 44 H en 2020 ha sido de 14.003.260 €. (en 2019 fue de 13.992.378 €)
- En el artículo 23, correspondientes a indemnizaciones, pasa de 463.703,00 € a 503.703,00 € en 2020.
- El Capítulo 4. Transferencias corrientes (subvenciones) en 2019 tenía presupuestado 2.275.198,00 € y en 2020 tiene 1.914.298,00 €
- En el Capítulo 6 de Inversiones, se mantienen los 300.000,00 €.

Las organizaciones de personas consumidoras y usuarias mostraron, una vez más, su preocupación por la falta de cobertura de las políticas de consumo al suponer un 0,083% del montante global de los presupuestos de la Junta de Andalucía, lo cual debilita los derechos de las personas consumidoras.

El sector empresarial mostró su posición, ya expresada en otras ocasiones, en relación a abogar por una mayor dotación para el desarrollo de los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo.

https://juntadeandalucia.es/export/drupaljda/tomo12-5-14_0.pdf

4.10. Campañas de inspección 2018.

En el Pleno del Consejo Andaluz de Consumo se analizaron las siguientes campañas de inspección:

- Campaña de inspección de la información en la compra venta y arrendamiento de vivienda 2018.
- Campaña nacional de inspección de prendas textiles de bajo coste: etiquetado y composición 2018.
- Campaña de inspección de la publicidad comercial 2018.
- Campaña de control del etiquetado y de la seguridad de juguetes 2018.
- Campaña de control general de información, calidad y seguridad de productos industriales 2018.
- Campaña nacional de inspección y control de mercado de escaleras, asientos y mesas plegables: etiquetado y seguridad 2018.
- Campaña de inspección y control de entidades de suministro domiciliario de agua 2018.
- Campaña de control del etiquetado y de la seguridad de disfraces, caretas, máscaras y similares destinados a ser utilizados por niños/as menores de 14 años 2018.
- Campaña de control del etiquetado y de la seguridad de artículos de puericultura (artículos para alimentación líquida, chupetes y broches para chupetes) 2018.
- Campaña de inspección de compañías aéreas 2018.

El resto de las campañas que forman el Plan de Inspección se trataron en sus correspondientes órganos sectoriales.

https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/plan_de_inspeccion_2018

4.11. Otros temas tratados y debatidos.

- Informes de actuaciones del cuatrimestre anterior, para información al Pleno del Consejo.
- Aprobación de la Memoria Anual de 2018 del Consejo Andaluz de Consumo.
- Información respecto a acciones a realizar para garantizar la transversalidad de las políticas de consumo.
- Información sobre actuaciones de divulgación, información y formación sobre el Decreto 472/2019, de 28 de mayo.
- Campañas Inspección 2019.

https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/plan_de_inspeccion_2019



ORGANO SECTORIAL DE LA ALIMENTACIÓN

1. Objeto y naturaleza.

El Reglamento de Organización y Funcionamiento del Órgano Sectorial de la Alimentación, 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 los derechos de las personas consumidoras en toda la cadena agroalimentaria.

Funciones.

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.Industr.y C. Agroalim.
D. J. Alberto Chaves Sánchez	titular	D.G.Salud Púb.y Particip.
D ^a Esperanza Delgado Jiménez	titular	FAMP.
D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D.G. Consumo.
D. Santiago Hoya Coto	suplente	D.G. Consumo.
D ^a .M ^a Eugenia Pérez García	suplente	D.G. Consumo

Sector empresarial.

D. Manuel Carlos Alba Tello	titular	CEA
D ^a Lola Gessa Sorroche	titular	CEA
D. Álvaro González Zafra	titular	CEA
D. Sergio Cuberos Lara	titular	CEA
D. Eugenio Gil García	suplente	CEA
D. Manuel C. Cantalapedra Pereyra	suplente	CEA
D. Daniel Gómez Maroto	suplente	CEA
D. Luis Miguel Piña León	suplente	CEA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

D. Juan Manuel Morillo Vizquete	titular	ADICAE Andalucía
D ^a . Flor Martín Merlo de la Fuente	titular	AL-ANDALUS
D ^a . Isabel Moya García	titular	FACUA Andalucía
D ^a . M ^a José Luque Vicaria	suplente	ADICAE Andalucía
D ^a . Anabel Álvarez Sánchez	suplente	ADICAE Andalucía
D ^a M ^a José Gómez Soto	suplente	AL-ANDALUS
D ^a . Rocío de la Villa Coca	suplente	AL-ANDALUS
D. Jesús Benítez Cerezo	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 y Jefa del Departamento de Concertación de Consumo.

3. Actividad institucional.

El Órgano de Mediación del Sector de la Alimentación celebró durante el año 2019 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 12 de febrero.
- 30 de mayo.
- 24 de octubre.

4. Temas tratados.

4.1 Información sobre el desarrollo de la campaña de inspección para 2019 en el ámbito de la alimentación.

https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/plan_de_inspeccion_2019

Se informó de las campañas de control de alimentos previstas para 2019:

1. Plan de control general de la información y la calidad de alimentos.
2. Campaña de inspección del cumplimiento de la normativa de calidad para la carne, el jamón, la paleta y la caña de lomo ibérica.
3. Campaña nacional de inspección de harinas distintas a las de trigo.
4. Campaña nacional de inspección de cefalópodos congelados (pulpos, calamares, potas, sepias, etc.): identificación de especies.
5. Campaña nacional de inspección de miel y productos presentados como miel. Etiquetado y análisis de composición para control de azúcares exógenos y derivados del azúcar no declarados.
6. Campaña nacional de inspección de plantas para infusión, etiquetado y determinación de especies.
7. Campaña nacional de inspección de zumos enriquecidos con vitaminas, etiquetado, declaraciones nutricionales y/o saludables y composición (vitaminas y azúcares).
8. Campaña nacional de inspección de cereales de desayuno enriquecidos con vitaminas, etiquetado, declaraciones nutricionales y/o saludables y composición (vitaminas y azúcares).

4.2. Datos relativos al resultado de los procedimientos sancionadores incoados en la campaña de inspección 2017.

Se facilitó la siguiente información:

Campaña general de alimentos 2017:

68 procedimientos sancionadores incoados, con un importe de 61.572,00 €

Campaña de ibéricos 2017:

30 procedimientos sancionadores incoados, con un importe de 25.800,00 €.

Campaña de zumos:

9 procedimientos sancionadores incoados, con un importe de 9.400,00 €

Campaña de patés:

2 procedimientos sancionadores incoados, por importe de 5.161,00 €.

4.3. Información sobre la posible comercialización de carne de vacuno sin el visto bueno sanitario procedente de Polonia.

Al haber sido publicado en la prensa la entrada en España de algunas partidas de carne procedentes de Polonia, sin los controles establecidos, se informó de que en Andalucía no ha habido aviso de alerta, ni se han producido incidencias en este sentido.

4.4. Información de los resultados de las campañas de inspección de 2018, indicando, en su caso, el número de procedimientos sancionadores incoados y motivo de los mismos.

Se debatieron los datos presentados de la memoria de la “*Campaña de control de la información y la calidad de los alimentos 2018*” y se solicitó información sobre los tipos de productos, expedientes sancionadores y motivo de la sanción, para su posterior análisis.

https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/campana_de_inspeccion_general_de_la_informacion_y_la_calidad_de_alimentos_2018

Otros temas tratados:

- Información sobre las competencias relacionadas con el sector de la alimentación en las nuevas estructuras de las Consejerías.
- Puesta en común de un cuadro aclaratorio de las competencias atribuidas de inspección y régimen sancionador en los artículos 12 y 13 del Decreto 163/2016, de 18 de octubre.
- Información sobre la tramitación del proyecto de Ley para la promoción de una vida saludable y una alimentación equilibrada.

ÓRGANO SECTORIAL DE COMERCIO

1. Objeto y naturaleza.

El Reglamento de Organización y Funcionamiento del Órgano Sectorial del Comercio, 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 al comercio en todas sus modalidades.

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 ^a Luisa Fernanda Jurado Cubero	titular	FAMP.
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. Consumo

Sector empresarial.

D. Manuel Carlos Alba Tello	titular	CEA
D ^a Lola Gessa Sorroche	titular	CEA
D. Fernando J. Pérez Lozano	titular	CEA
D. José Miguel Álvarez Rodríguez	titular	CEA
D. Eugenio Gil García	suplente	CEA
D. Manuel Carlos Cantalapiedra Pereyra	suplente	CEA
D ^a . Francisca Sáez Malpesa	suplente	CEA
D. Rafael Ramos Fernández	suplente	CEA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

D ^a María Cervantes García	titular	ADICAE Andalucía
D ^a . Flor Martín Merlo de la Fuente	titular	AL-ANDALUS
D. Jordi Castilla López	titular	FACUA Andalucía
D ^a . Sandra Cózar Carbonell	suplente	ADICAE Andalucía
D. Juan Manuel Morillo Vizquete	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 y Jefa del Departamento de Concertación de Consumo.

3. Actividad institucional

El Órgano Sectorial del Comercio celebró durante el año 2019 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 31 de enero.
- 23 de mayo.
- 2 de octubre.

4. Temas tratados.

4.1. Datos iniciales de los resultados de las campañas de inspección relativas al Black Friday y feria de oportunidades.

Desde la Dirección General de Comercio se informó de que no disponen de los datos concretos respecto a las campañas de inspección del Black Friday, por lo que únicamente fueron facilitados los datos que se detallan a continuación:

- Córdoba: 17 actuaciones informativas, 17 actuaciones inspectoras y 3 expedientes incoados.
- Huelva: 1 actuación informativa.
- Granada: 51 actuaciones informativas y 25 actuaciones inspectoras.
- Málaga: 24 actuaciones informativas, 23 actuaciones inspectoras y 3 infracciones.
- Sevilla: 22 actuaciones informativas y 11 actuaciones inspectoras.

No se disponen de datos de actuaciones en ferias de oportunidades de 2018.

4.2. Memoria de las campañas de inspección, de la Dirección General de Consumo y de la Dirección General de Comercio, ejecutadas en 2018.

Se informó sobre los datos de las siguientes campañas de inspección de la Dirección General de Consumo, debatiéndose los elementos más destacados de los mismos:

- Memoria de la campaña de inspección de rebajas 2019.
- Memoria de la campaña de inspección del cumplimiento de los requisitos legales en la información de contratación a distancia a través de páginas web 2018.
- Memoria de la campaña de inspección de restauración 2018.
- Memoria de la campaña de inspección y control básico de establecimientos 2018.
- Memoria de la campaña de inspección de talleres 2018.

Igualmente se debatieron los datos de la campaña de inspección de la Dirección General de Comercio, destacándose, entre otros temas, la importancia de realizar inspecciones en el comercio electrónico cuya demanda aumenta día a día.

4.3. Petición a la FAMP de datos respecto al control de los Ayuntamientos en relación a la protección de las personas consumidoras en el ámbito del comercio ambulante y mercados de abastos.

La representante de la FAMP indica que no dispone de los datos a nivel andaluz, por lo que sólo facilita los datos correspondientes al Ayuntamiento de Sevilla, en el sentido de que no hay reclamaciones de ninguno de los 13 mercadillos que existen y de las campañas informativas que se vienen realizando, para que dispongan de libros de hojas de quejas y reclamaciones.

4.4. Datos iniciales, respecto a las campañas de la Inspección de Consumo con los que se encuentran los consumidores, el tipo de establecimiento sobre los que se han hecho las campañas.

Respecto a las inspecciones realizadas por la Dirección General de Consumo, el tipo de establecimiento se divide de la siguiente forma:

- 94% son comercios minoristas.
- 0,7% comercio en grandes superficies.
- 5,3% corresponden a otros distribuidores.

Igualmente, se informó de que las inspecciones se realizan en distintos establecimientos, sin que coincidan los mismos en las distintas actuaciones.

4.5. Información en relación a los expedientes abiertos en Andalucía respecto a ferias comerciales, así como el control que se va a llevar a cabo respecto a la protección de los derechos de los consumidores.

La Dirección General de Comercio facilitó información actualizada sobre la situación de los expedientes abierto en ferias comerciales.

Otros temas tratados:

- Casuística y problemática en la comercialización de los denominados móviles reacondicionados.
- Información sobre la coordinación entre las distintas Administraciones Públicas respecto a las ordenanzas del comercio ambulante.
- Información sobre si se ha realizado en 2019 gestiones para implementar mayor control respecto a las ventas promocionales, especialmente a través de internet.
- Información en relación a los expedientes abiertos en Andalucía a ferias comerciales, así como el control que se va a llevar a cabo respecto a la protección de los derechos de los consumidores.
- Informe de AL-ANDALUS sobre incidencias detectadas ante la comercialización de los denominados móviles reacondicionados.
- Análisis sobre el control e inspección en las rebajas online.
- Información de los datos de la Inspección de Comercio previos a las campañas informativas.

ORGANO SECTORIAL DEL SERVICIO ELÉCTRICO.

1. Objeto y Naturaleza.

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 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 M ^a Isabel González Cuenca	titular	D. G. Industria. Energía y Minas.
D ^a Yolanda Jover Ramírez	titular	FAMP.
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
D ^a . Olga Rico Verdejo	suplente	FAMP.

Sector empresarial.

D. Manuel Carlos Alba Tello	titular	CEA
D ^a Lola Gessa Sorroche	titular	CEA
D. Julio Moratalla Alonso	titular	CEA
D. Ángel Belmonte Fernández	titular	CEA
D. Eugenio Gil García	suplente	CEA
D. Manuel C. Cantalapiedra Pereyra	suplente	CEA
D. Juan Verd Gallego	suplente	CEA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

D Juan Manuel Morillo Vizuite	titular	ADICAE Andalucía
D ^a . Flor Martín Merlo de la Fuente	titular	AL-ANDALUS
D. Jordi Castilla López	titular	FACUA Andalucía
D ^a M ^a José Luque Vicaria	suplente	ADICAE Andalucía
D. Luis García Perules	suplente	ADICAE Andalucía
D ^a Pilar Lora León	suplente	AL-ANDALUS
D ^a . Isabel Peñalosa Vázquez	suplente	AL-ANDALUS
D ^a . María José Gómez Soto	suplente	AL-ANDALUS
D ^a . Rocío de la Villa Coca	suplente	AL-ANDALUS
D. Jesús Benítez Cerezo	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 y Jefa del Departamento de Concertación de Consumo.

3. Actividad Institucional.

Durante el año 2019 este órgano ha celebrado tres sesiones, ordinarias en las siguientes fechas:

- 19 de febrero.
- 14 de mayo.
- 22 de octubre

4. Temas tratados.

4.1. Información sobre implantación del nuevo Bono Social.

Se informó que en Andalucía hay 202.344 contratos de Bono Social. De ellos, la mitad son familias nuevas y la otra mitad son personas en riesgo de exclusión social y la distribución es la siguiente:



- Almería 14.030
- Cádiz 28.405
- Córdoba 20.875
- Granada 25.239
- Huelva 10.739
- Jaén 24.703
- Málaga 32.994
- Sevilla 45.359

De ellos, 96.074 corresponden a vulnerables severos. En principio, ya no se ven dificultades de aglomeración y de las 464.000 solicitudes recibidas, han sido rechazadas unas 75.000.

4.2. Avance de los datos de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía en relación a las solicitudes de arbitraje en materia de suministro eléctrico en 2018.

El número de hojas de quejas y reclamaciones totales asciende a 30.000, de las cuales las correspondientes a servicios eléctricos suman 2.053, un 12% menos de reclamaciones respecto al año anterior.

Las principales causas que han originado las reclamaciones han sido:

- Suministro: facturación.
- Suministro: disconformidad por facturación en fraude.
- Desatención a los consumidores.
- Negativa injustificada a satisfacer una demanda.
- Corte de suministro.
- Suministro: disconformidad en los consumos.
- Suministro: corte con daños materiales.
- Calidad: presión, interrupción, bajadas-subidas de tensión, cobertura.
- Contratación fraudulenta no solicitada o no consentida.
- Incumplimiento de las condiciones del contrato.

En el pasado año, se han adherido 28 nuevas empresas, por lo que, actualmente, existen 744 empresas adheridas al sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones (HOJ@). En 2018 se presentaron 69 hojas de reclamaciones electrónicas y 202 hojas de reclamaciones escaneadas, utilizando dicho sistema, de las cuales 22 son reclamaciones a Endesa.

En relación al arbitraje que realiza la Junta Arbitral Andaluza en materia de suministro eléctrico, en 2018 ha supuesto un 32% del total, lo que supone un leve descenso con respecto al año anterior.

4.3. Datos sobre reclamaciones del sector eléctrico en 2018, tanto recibidas por la empresa, como en los Servicios Provinciales de Consumo e Industria.

Los datos presentados fueron los siguientes:

Total reclamaciones presentadas en la Consejería competente en materia de Industria:

	<u>2017</u>	<u>2018 (hasta 15.09.18)</u>
Almería	137	37
Cádiz	194	120
Córdoba	171	74
Granada	519	223
Huelva	132	82
Jaén	234	75
Málaga	297	199
Sevilla	806	441
Suma total	2.490	1.251

Datos de Endesa respecto a las reclamaciones de 2018 en Andalucía:

Endesa Distribución Eléctrica:	7.886.
Endesa Energía SAU:	6.488.
Endesa Energía CCI SLU:	3.911
Total reclamaciones en Andalucía 2018:	18.285

Respecto al bono social, los datos son de Andalucía y Extremadura:

Hojas de reclamaciones:	335
D.G. Consumo:	205
OMICs:	333
Asociaciones Consumidores:	22

Tipología de las Reclamaciones en 2018:

- Atención incorrecta	903 (4,92%)
- Atención reglamentaria	112 (0,67%)
- Calidad de suministro	1.733 (9,58%)
- Cobros	560 (3,09%)
- Contratación	3.136 (17,66%)
- Def. Calidad/Ausencia sum. Gas	707 (4,03%)
- Equipos de medida	619 (3,14%)
- Facturación	2.707 (14,33%)
- Facturación y medida	4.545 (24,35%)
- Incidencia en ventas	785 (4,29%)
- Refacturación	1.116 (6,12%)
- Situación de instalaciones	679 (3,72 %)

- Varios

677 (3,84%)

4.4. Implantación de la separación de marcas en cumplimiento de la decisión, jurídicamente vinculante, de la CNMC.

Se hizo una presentación de los cambios de imagen de las empresas de Endesa, en cumplimiento de la Resolución de la CNMC, a fin de que las personas consumidoras puedan diferenciar claramente la comercializadora de mercado regulado de la comercializadora de mercado libre.

4.6. Realización de Jornadas Técnicas con Juntas Arbitrales (puesta en común cambios normativos, problemas, consenso, criterios, etc.)

Se debatió la posibilidad de hacer una jornada específica con las juntas arbitrales para tratar la adhesión, los nuevos convenios y compartir los criterios con los cuales actúan los colegios arbitrales y las personas que ejercen la función arbitral. Se acordó dar un plazo de un mes para fijar un borrador de programa con un formato de un día, fijar fecha y lugar, destinatarios, principales temas y proponer a los ponentes.

4.7. Facturación de los servicios que presta Correos en la gestión de cobros de facturas de energía eléctrica.

Endesa informó de que tras la decisión de Correos de incrementar el importe del cobro de los recibos no domiciliados a Endesa, y a fin de que aquellos clientes que se encuentran en municipios pequeños y que no tienen domiciliados los recibos, se ha tomado la decisión de que, a partir del 13 de marzo, habrá un copago de 0,60 céntimos, que serán facturados directamente por Correos, por lo que dicho importe no estará incluido en la factura energética.



4.8. Elementos de calidad en relación al artículo 105 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, y planes de mejora aprobados por la Administración, derivados de la falta del referido cumplimiento.

La Secretaría General de Industria, Energía y Minas informó de que el TIEPI y el NIEPI se usan para ver qué zonas presentan problemas de suministro. Se comparan dos años consecutivos con un índice que superan unos percentiles y la distribuidora ha de hacer planes de calidad. Desde hace tiempo sólo se dan casos marginales que superan dichos percentiles. En los planes de inversión que presenta la empresa distribuidora hay algunas relacionadas con la mejora de la calidad en esas zonas y, la Dirección General de Industria, Energía y Minas, junto con la Agencia de la Energía, de manera preventiva, investigan con datos más restrictivos y pide a la distribuidora que intensifique la inversión en las zonas más sensibles. En los actuales planes de mejora están incluidos los siguientes municipios andaluces: Alcalá de los Gazules, Genalguacil y Castellar de la Frontera.

Otros temas tratados.

- Solicitud a Endesa Distribución del coste desglosado que supone el cambio de potencia, diferenciando tanto la subida como la bajada de la misma, el hecho de que

el contador esté telegestionado, así como si hay que modificar la potencia autorizada en el boletín de enganche.

- Se debatió sobre la aplicación del cargo por suplemento territorial correspondiente al año 2013 en la facturación de septiembre de 2019.
- Se valoraron los datos respecto a la incidencia de reclamación en fase de contratación tras la prohibición de venta a domicilio.
- Se solicitó un posicionamiento respecto a la posibilidad de ver, dentro del ámbito de consumo, la modificación contractual en el contrato de suministro de los trabajadores jubilados de la empresa, concluyendo que la Dirección General de Consumo no tiene competencias en esta materia.

ORGANO SECTORIAL DE TELECOMUNICACIONES

1. Objeto y Naturaleza.

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 la instalación y operación de telecomunicaciones, en todas sus modalidades.

Funciones.

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.Telec. y Soc. Información.
D. Eugenio Cosgaya Herrero	titular	D. G. Comunicación Social.
D. José Javier Montero Peña	titular	FAMP.
D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D. G. Consumo.
D. Santiago Hoya Coto	suplente	D. G. Consumo.
D. Alfonso Tena Venegas	suplente	D.G.Telec. y Soc. Información.
D. Pedro Espina Martínez	suplente	D. G. Comunicación Social.

Sector empresarial.

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 Zambruno	suplente	CEA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

D José Manuel Rodríguez Gómez	titular	ADICAE Andalucía
D ^a . Flor Martín Merlo de la Fuente	titular	AL-ANDALUS
D. Jesús Benítez Cerezo	titular	FACUA Andalucía
D ^a M ^a José Luque Vicaria	suplente	ADICAE Andalucía
D. Juan Manuel Morillo Vizquete	suplente	ADICAE Andalucía
D ^a Pilar Lora León	suplente	AL-ANDALUS
D ^a . M ^a José Gómez Soto	suplente	AL-ANDALUS
D. Enrique Piñero Cabello	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 y Jefa del Departamento de Concertación de Consumo.

3. Actividad institucional.

El Órgano Sectorial de Telecomunicaciones celebró durante el año 2019 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 6 de febrero.
- 4 de junio.
- 17 de octubre

4. Temas tratados.

4.1. Dividendo Digital. Proyecto de Real Decreto por el que se aprueba el Plan Técnico Nacional de la Televisión Digital Terrestre y se regulan determinados aspectos para la liberación del segundo Dividendo Digital.

Las organizaciones de personas consumidoras informaron de que van a realizar una campaña informativa a través de web, prensa, etc., para dar a conocer los aspectos básicos del procedimiento de cambios de frecuencias. A continuación el sector empresarial facilitó información sobre la implantación del segundo dividendo digital en las diferentes provincias andaluzas.

Respecto a las ayudas previstas a las comunidades de propietarios, se informó de que en la web televisióndigital.gob.es se encuentra la información actualizada y existe un formulario de petición de ayudas al segundo dividendo digital.



4.2. Servicios de atención al cliente: deficiencias o anomalías que de forma recurrente presentan, propuestas de mejora y alternativas de solución para garantizar que los consumidores y usuarios puedan reclamar con eficacia.

Se debatieron las distintas deficiencias que se detectan en los servicios de atención al cliente, que pueden ser motivo de infracción en materia de consumo, pidiéndose desde las organizaciones de consumidores que se trasladen estas circunstancias a las grandes operadoras a fin de conseguir un servicio de calidad al cliente, repercutiendo también en beneficio de las propias empresas.

Respecto a las infracciones, se pidió que, en caso de detectarse alguna de ellas, de manera formal, por escrito y documentada con el mayor número de pruebas posible se presente la denuncia a la Inspección de Consumo o, en su caso, que la persona interesada presente una hoja de quejas y reclamaciones.

4.3. Prácticas irregulares: derecho de desistimiento y cobro de penalizaciones y otros importes en concepto de gasto de instalación de servicios.

Se informó de que, ante la situación planteada, la operadora debe cumplir con todas las obligaciones de información que establece el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, respecto a la existencia del derecho de desistimiento y las obligaciones de información respecto a las excepciones que existen del mencionado derecho ya que, en caso de que no se informe, el plazo para desistir se amplía a 12 meses.

Respecto al cobro de comisiones, se indicó que hay que distinguir la modalidad de contratación y de cobro de instalación y, en caso de cobro de penalización por permanencia, el artículo 74.4 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, señala que “En caso de que el usuario incumpla el compromiso de permanencia adquirido con la empresa, la penalización por baja, o ese prematuro de la relación contractual, será proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado” y, en algunos casos, se han detectado que no se informa adecuadamente de la generación de dichos gastos.

4.4. Anomalías relacionadas con el proceso de portabilidad de líneas de telefonía fija y móviles incluidas en paquetes de servicios convergentes.

- **Procesos incompletos de portabilidad exentos de responsabilidad de los operadores.**
- **Prácticas de las compañías receptoras de las líneas de altas nuevas no consentidas.**
- **Falta de información o justificación de la contratación previa ni posterior.**
- **Cobro por parte del operador donante de la línea de facturas posteriores a la portabilidad.**

Se trataron las cuestiones planteadas, al haberse detectado que se repiten, constantemente, en las reclamaciones y en el arbitraje de consumo.

En relación a los procesos incompletos de portabilidad, se señaló que, en numerosas ocasiones, se produce un incumplimiento de la obligación prevista en la normativa vigente, de indemnizar el retraso en la activación del servicio, cuando se producen desfases temporales en la portabilidad, tanto en líneas móviles, como en fijas.

Por otro lado, se ha detectado que, en los supuestos en que la portabilidad de la línea fija no se lleve a cabo, algunos operadores dan de alta una línea nueva y las facturas del número antiguo se siguen emitiendo, lo que supone una carga monetaria para el consumidor. En estos casos, el alta de una nueva línea sería un acto no consentido y lo deseable es entregar al cliente un boletín de actuaciones, para que tenga constancia de lo que ha contratado.

Dada la relevancia de los temas debatidos, se acordó traer a la mesa del órgano los datos concretos para un estudio más detallado, indicando aquellos casos de inhibición a la Secretaría de Estado, el número de denuncias recibidas en las asociaciones a lo largo

del año en curso en materia de incumplimiento de portabilidad, etc. Asimismo, se propuso estudiar la posibilidad de realizar algún tipo de jornada o taller formativo.

Otros temas tratados.

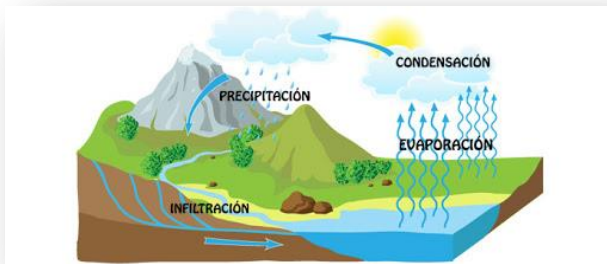
- Protocolo, por parte de las empresas instaladoras de telecomunicaciones, en las instalaciones privadas o particulares que requieren de actuaciones en las partes comunes de una comunidad de propietarios.
- Incidencias detectadas en algunos municipios en relación con los operadores de TV y los de cable.
- Miembros del órgano: necesidad de participación de los operadores de servicios de telecomunicaciones.
- Requisitos formales de los contratos de servicios de telecomunicaciones celebrados a distancia: incumplimientos, propuestas de mejora y valoración de alternativas de solución.
- Propuesta de organizar de jornadas que aborden el tratamiento de los principales problemas que afectan a los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones.

ORGANO SECTORIAL DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

1. Objeto y Naturaleza

El Reglamento de Organización y Funcionamiento del Órgano Sectorial del Ciclo Integral del Agua, aprobado en el Consejo Andaluz de Consumo de 27 de Junio de 2017, señala lo siguiente:

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 usuarias de servicios domiciliarios de agua potable.



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 Esther Pérez de Tudela López	titular	D. G. Medio Ambiente y CC.
D. Ignacio Cáceres Armendáriz	titular	D. G. Industria, E. y Minas.
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. Manuel Aranda Montero	suplente	D. G. Industria, E. Minas
D. José Jesús Pérez Álvarez	suplente	FAMP.

Sector empresarial.

D. Manuel Carlos Alba Tello	titular	CEA
D ^a Lola Gessa Sorroche	titular	CEA
D. Carlos Irigoyen Jara	titular	CEA
D. Fernando Rincón Salas	titular	CEA
D. Eugenio Gil García	suplente	CEA
D. Manuel C. Cantalapiedra Pereyra	suplente	CEA
D ^a Carmen Obando Santaella	suplente	CEA
D ^a . Rosa López Sánchez	suplente	CEA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

D ^a . Sandra Cózar Carbonell	titular	ADICAE Andalucía
D ^a . Flor Martín Merlo de la Fuente	titular	AL-ANDALUS
D ^a . Rocío Algeciras Cabello	titular	FACUA Andalucía
D ^a Anabel Rodríguez Alejo	suplente	ADICAE Andalucía
D. José Hidalgo Rodríguez	suplente	ADICAE Andalucía
D ^a . Pilar Lora León	suplente	AL-ANDALUS
D ^a M ^a José Gómez Soto	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 y Jefa del Departamento de Concertación de Consumo.

3. Actividad institucional

Durante 2019 este órgano ha celebrado tres sesiones ordinarias los días:

- 29 de enero.
- 21 de mayo.
- 24 de septiembre.

4. Temas tratados.

4.1. Campañas de inspección y control de entidades de suministro domiciliario del agua 2018. Análisis del sector en relación al protocolo (documento guía) de la campaña de inspección y control de entidades de suministro domiciliario de agua.



El sector empresarial trasladó al órgano un documento para aunar criterios en las campañas de inspección y que pueda servir de base a futuras actuaciones. A continuación se procedió a debatir su contenido y recoger las diferentes visiones de cada una de las partes del órgano.

https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/plan_de_inspeccion_2019

4.2. Posibles campañas informativas y formativas a los usuarios: contadores individuales, actualización de datos contractuales, etc.

Se detectó la conveniencia de hacer un decálogo con los derechos básicos de las personas consumidoras y usuarias en relación al suministro domiciliario del agua, para subirlo a la plataforma Consumo Responde. Se hizo hincapié en la necesidad de concienciar a la población de los beneficios de la individualización de los contadores y de la importancia de actualizar los datos contractuales.

<https://www.consumoresponde.es/temas/agua?page=1>

4.3. Situación de la tramitación del borrador del reglamento del ciclo integral del agua.

Se informó de que las conclusiones del proceso participativo realizado, se han recogido en el borrador del Reglamento, quedando únicamente las conclusiones técnicas. Para ello, se han creado tres grupos técnicos, que trabajaran en clientes, en acometidas y en instalaciones. El texto articulado ya se ha puesto en conocimiento de las Consejerías competentes en la materia, así como de las reuniones de trabajo que se vienen realizando y que están coordinadas por la Consejería que tramita el proyecto.



La Dirección General de Consumo insistió en la necesidad de clarificar la regla de distribución de competencias y las organizaciones de personas consumidoras y usuarias reivindicaron la petición de participación en las reuniones que se están manteniendo.

4.4. Cumplimiento por parte de las empresas del artículo 40 del RSDA e información sobre la situación del parque de contadores instalados en Andalucía en relación a la revisión obligatoria prevista en dicho artículo.

Se plantea desde las organizaciones de consumidores, que la norma recoge la necesidad de cambiar los contadores tras ocho años de funcionamiento, por lo que es interesante

que las empresas nos informen si se cumple esta renovación, cómo se informa al consumidor de ello, y pide que aparezca en la factura el año de instalación del contador.

Siendo un tema que la ciudadanía desconoce y el Defensor del Pueblo Andaluz está trabajando sobre ello.

El sector empresarial informó de que, en más de un 99% de los casos, se cumple con el cambio de contadores a los ocho años, tal y como se recoge en el artículo 40 del reglamento, excepto en aquellos casos en los que es imposible acceder a la vivienda, pero son excepciones. El cambio se notifica según el procedimiento regulado en el Reglamento y en la factura se incluye el número del contador actualizado. Aquellas personas que necesiten conocer la antigüedad de su contador pueden conocerla en la oficina virtual de su entidad suministradora.

4.5. Información sobre si se contempla la modificación del protocolo, de cara a futuras campañas de inspección de entidades de suministro domiciliario, tras analizar en la reunión del pasado 29 de enero de 2019 las observaciones sugeridas por ASA.

Se informó de que en el Plan de Inspección de 2019 no está incluida la campaña indicada. No obstante, se realizan actuaciones inspectoras cuando se presentan reclamaciones y denuncias. Por otro lado, se indicó que se analizarán las observaciones sugeridas por ASA al protocolo para futuras campañas.

4.6. Informar por parte de la representación de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía de su posicionamiento de cara al futuro Reglamento del Ciclo Integral del Agua de Uso Urbano de cuál debería ser la renovación periódica de los equipos de medida.

Se informó de que está prevista la aprobación de una Orden Ministerial para regular los instrumentos de medida en la que se prevé una vida útil de dichos elementos, que para los contadores de agua sería 12 años, previendo la posibilidad de ampliarla tras una verificación por muestreo, incluyendo una disposición transitoria con un plazo de 5 años para la renovación de todos aquellos que han pasado los 12 años.

Otros temas tratados.

- Reforma de la Ley 9/2010 de 30 de julio de aguas de Andalucía, anunciadas por la Junta de Andalucía en relación al canon autonómico.
- Interpretación del artículo 62 del RSDA y adopción de soluciones comunes.
- Información sobre los siguientes temas:
 - Previsión de regulación de los cánones de mejora municipales.
 - Previsión de regulación de los cánones de mejora supramunicipales.
 - Previsión de puesta en marcha del Observatorio del Agua de Andalucía como ente regulador autonómico.
 - Previsión de las modificaciones de canon de mejora de infraestructuras hidráulicas de depuración de interés de la Comunidad Autónoma, para permitir la bonificación de consumos elevados no imputables al usuario.

- Instalaciones no adaptadas al Decreto 120/1991, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua (RSDA): fecha finalización a la Disposición Transitoria Segunda del actual RSDA.

ÓRGANO SECTORIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

1. Objeto y Naturaleza

El Reglamento de Organización y Funcionamiento del Órgano Sectorial de los Servicios Financieros, aprobado en el Consejo Andaluz de Consumo de 27 de Junio de 2017, señala lo siguiente:



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 comercialización de productos y servicios financieros (banca, seguros, valores, etc.)

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. Francisco Torres Ruiz	titular	Subd. Política Financiera.
D. Moisés Fernández Martín	titular	Secret. General Economía.
D ^a . Argimira Luján Rodríguez	titular	FAMP.
D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D. G. Consumo.
D. Santiago Hoya Coto	suplente	D. G. Consumo.
D ^a M ^a Consuelo Piñar González	suplente	Serv. Inspección Financiera.
D. Juan María del Río Sánchez	suplente	Consejero Téc. Economía.

Sector empresarial.

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

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

D. Borja Martín Ordás	titular	ADICAE Andalucía
D ^a . Flor Martín Merlo de la Fuente	titular	AL-ANDALUS
D. Jesús Benítez Cerezo	titular	FACUA Andalucía
D. José Manuel Rodríguez Gómez	suplente	ADICAE Andalucía
D ^a . M ^a Cervantes García	suplente	ADICAE Andalucía
D ^a . Isabel Peñalosa Vázquez	suplente	AL-ANDALUS
D ^a . Pilar Lora León	suplente	AL-ANDALUS
D ^a . M ^a . José Gómez Soto	suplente	AL-ANDALUS
D ^a . Rocío de la Villa Coca	suplente	AL-ANDALUS
D. Jordi Castilla López	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 y Jefa del Departamento de Concertación de Consumo.

3. Actividad institucional.

Durante 2019, este órgano celebró tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 21 de febrero.
- 16 de mayo.
- 17 de octubre.

4. Temas tratados.

4.1. Información sobre el seminario de exclusión financiera, promovido por el Defensor del Pueblo Andaluz, y contacto con dicha Oficina para ofrecer la colaboración del Órgano Sectorial en materia de exclusión financiera en Andalucía.

El representante de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, informó sobre la jornada de reflexión sobre la situación en la que se encuentra la población afectada por la exclusión financiera, ya sea por circunstancias personales o por el lugar en donde residen. Este encuentro promovido por el Defensor del Pueblo Andaluz, contó, con la participación, entre otros, de la FAMP, entidades financieras, asociaciones de consumidores y Tercer Sector y, en ella, se debatieron distintas medidas para paliar la situación de las personas que se encuentran en estas circunstancias, por ejemplo, oficinas móviles, agentes financieros, locales compartidos, etc.

<https://www.defensordelpuebloandaluz.es/actualidad/documento-resumen-del-seminario-sobre-exclusion-financiera>

4.2. Cláusulas abusivas-condiciones generales de la contratación.

Se debatieron diferentes casuísticas relativas al sector financiero, que afectan a un gran número de usuarios, entre ellas las cláusulas suelos, gastos de hipotecas, cobro de comisiones, créditos financieros en general y los vinculados a iDental, etc.

4.3. Información sobre la campaña de inspección de banca para controlar cláusulas abusivas previstas para 2019.

Se comunicó que dicha campaña se encuentra muy avanzada y pronto estará en curso. La información se subirá a la web “Consumo Responde”.

https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/campana_de_inspeccion_para_comprobar_la_existencia_de_clausulas_abusivas_en_los_contratos

4.4. Participación necesaria de las entidades de crédito en el Órgano Sectorial de los Servicios Financieros, con objeto de garantizar la consecución de los fines u objetivos que con su constitución el mismo persigue.

Se debatió la importancia de que las entidades financieras, las que dan microcréditos, etc., participen en las reuniones del Órgano Sectorial y se acordó continuar con las gestiones para que sea posible dicha asistencia.

4.5. Propuesta de borrador del Órgano Sectorial de los Servicios Financieros en relación al análisis de la problemática que afecta a las personas consumidoras en dicho sector para hacer llegar al Pleno del Consejo Andaluz de Consumo.

Se presentó un documento con las principales preocupaciones de las organizaciones de personas consumidoras respecto al sector financiero, entre los que se encuentran los servicios de atención al cliente, horarios de oficina, datos de carácter personal, etc. para su debate y, si existe consenso, elevarlo al Consejo Andaluz de Consumo, por si estimase conveniente hacerlo llegar a los diferentes organismos y entidades relacionadas con los asuntos financieros.

Otros temas tratados.

- Servicios de atención al cliente de las entidades de crédito: deficiencias o anomalías que de forma recurrente presentan tales servicios y propuestas de mejoras en aras a garantizar que los consumidores y usuarios puedan reclamar con eficacia.
- Restricciones o limitaciones de horario u otro tipo en la prestación de servicios concretos en las oficinas o sucursales de las entidades de crédito.

- Protección de datos personales: incorporación de datos de los consumidores a sistemas de información crediticia o ficheros de información sobre solvencia patrimonial o de crédito en caso de incumplimiento de obligaciones dinerarias y cesión de datos a empresas gestoras de recobro. Especial mención a las situaciones de vulnerabilidad que dichas circunstancias ocasionan en relación a la posición del consumidor.



GRUPO DE TRABAJO DE ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

1. Objeto y vigencia.



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 ^a . Yolanda Jover Ramírez	titular	FAMP.
D. José Javier Montero Peña	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.
D ^a . Olga Rico Verdejo	suplente	FAMP.
D. José M ^a de la Higuera Ortiz	suplente	FAMP.

Sector empresarial.

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

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías.

D José Manuel Rodríguez Gómez	titular	ADICAE Andalucía
D ^a . Isabel Peñalosa Vázquez	titular	AL-ANDALUS
D, Jordi Castilla López	titular	FACUA Andalucía
D. José Díaz Martín	suplente	ADICAE Andalucía
D ^a . M ^a José Luque Vicaria	suplente	ADICAE Andalucía
D ^a Pilar Lora León	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 y Jefa del Departamento de Concertación de Consumo.

3. Actividad Institucional.

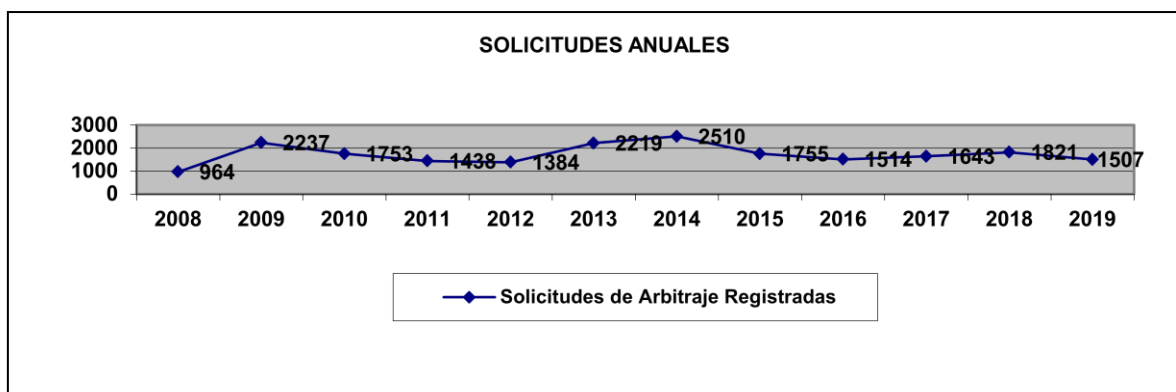
Durante el año 2019 este Grupo de trabajo celebró tres sesiones ordinarias y una extraordinaria en las siguientes fechas:

- 8 de febrero.
- 14 de mayo.
- 13 de septiembre (extraordinaria)
- 16 de octubre.

4. Temas tratados.

4.1. Memoria de Actividades de la Junta Arbitral Regional.

Se llevó al Grupo de Trabajo la Memoria de Actividades de la Junta Arbitral Regional de 2018. Entre los datos destacados están el 57% de arbitrajes de telecomunicaciones y el incremento de hojas de quejas y reclamaciones por el problema de iDental y, entre las novedades se encuentra la información de adhesión al sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones, con 744 empresas adheridas en 2018. Éste es un servicio adicional que ofrecen las empresas, además de la hoja en papel.



4.2 Acreditación de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía como entidad de resolución alternativa, de conformidad con lo establecido en los artículos 29 y siguientes de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

Se informó que la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía cumple con los requisitos para acreditarse y se va a solicitar, no obstante, aún no están claras las ventajas de dicha acreditación, aunque es un plus de calidad.

4.3. Conclusiones del VI Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo en Andalucía.

Se analizó el documento de conclusiones sobre el VI Encuentro celebrado en Granada, destacándose la alta participación, en general, y sobre todos de las OMIC.

4.4. Plan de Formación para especialización de árbitros en los principales temas reclamados en audiencia.

Independientemente de que los Encuentros Técnicos de Juntas Arbitrales que se celebran anualmente aportan una formación especializada, se habló de la conveniencia de hacer cursos presenciales y/o virtuales que fuesen obligatorios para los árbitros acreditados. Se pidió un esfuerzo ya que va en beneficio del sistema y la FAMP ofreció su colaboración para la formación de todos los árbitros de las distintas juntas arbitrales.



4.5. Información sobre el Tribunal Andaluz para ejecuciones hipotecarias y desahucios dentro de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.

Se informó de que, actualmente, no hay proyecto de puesta en funcionamiento ni a corto ni a largo plazo.

4.6. Información sobre los temas tratados en el Grupo de Trabajo de Arbitraje de la Comisión de Cooperación de Consumo, celebrada el 25 de abril de 2019 en Madrid.

Se realizó un resumen de los temas tratados en dicha reunión, cuyo orden del día se detalla a continuación:

- Información sobre acreditación de órganos extrajudiciales de conformidad con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al Ordenamiento Jurídico Español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo de 212 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- Plataforma de resolución de litigios en línea (ODR) de la Comisión Europea.
- Reforma del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- Información sobre subvenciones a las Juntas Arbitrales de Consumo en el ejercicio 2019.
- Revisión de convenios de constitución de las Juntas Arbitrales de Consumo.
- Análisis de diversas cuestiones: ofertas públicas de adhesión, plazo procedimiento arbitral. Censo de empresas adheridas.

4.7. III Jornada de Consumo: “Implantación del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de queja y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa. Organización y valoración de las mismas.

Se informó sobre el contenido de dicha jornada en la que, además de la ponencia, se organizaron talleres dirigidos a cada uno de los sectores implicados, los empleados públicos (tramitadores de la normativa), la ciudadanía (parte reclamante) y las empresas y profesionales (parte reclamada). Una vez finalizada la jornada, se preparará una guía en formato papel y digital que podrá ser utilizada por todas aquellas personas interesadas, con modelos, árbol de tramitación, preguntas frecuentes, etc.

Tras la celebración, se valoró de forma positiva tanto en la organización como en el desarrollo de la jornada, a falta de las conclusiones y los datos exactos de participación, que serán remitidos más adelante.

4.8. VII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía.

Se informó de que para el VII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales se ha propuesto una mesa redonda formada por tres personas expertas en Consumo y que tienen criterios dignos de tener en cuenta. Luego, se formarán tres grupos de trabajo, cuyo objetivo es extraer de todos los participantes información para su valoración ante la reforma del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo y poder elevarla a la Administración central.

4.9. Plan de formación para las personas que ejercen la función arbitral.

Las organizaciones de consumidores y el sector empresarial solicitaron un plan de formación continua para las personas que ejercen la función arbitral, proponiendo que, en 2020, se comiencen con pequeñas jornadas e ir ampliándolas.

Se acuerda analizar la propuesta y comenzar por una jornada de unificación de criterios de laudos.

4.10 Mejoras de la herramienta digital de hojas de reclamaciones.

Se informó de que se ha contratado una empresa para mejorar la aplicación de la hoja electrónica “Hoj@”, ofreciéndose desde CEA la posibilidad de realizar jornadas informativas en las que abordar, tanto esta nueva herramienta digital, como otras cuestiones de interés empresarial.

VENTAJAS DEL SISTEMA HOJ@ PARA EMPRESAS Y PROFESIONALES

Si tienes una empresa o negocio en Andalucía puedes adherirte al sistema Hoj@, que permite **gestionar hojas de quejas y reclamaciones de manera telemática** a través de internet.

1 Mejora y simplifica la atención a las reclamaciones, permitiendo su respuesta y seguimiento de manera **centralizada**.

2 Facilita la resolución de los posibles conflictos que puedan surgir con **rapidez y eficiencia**.

3 Desplaza la tensión e incomodidad de atender una **hoja de quejas y reclamaciones fuera del establecimiento**, mejorando el ambiente para la clientela.

4 Muestra el **compromiso de tu empresa con la calidad** y moderniza los canales de atención al público.


Es un sistema de **adhesión voluntaria**, pudiendo dar de alta o baja tu empresa de forma automática a través del sistema.

5

6 Puedes **actualizar y modificar** datos de la empresa desde la propia aplicación.

7 Emite notificaciones telemáticas que te permitirán responder a las reclamaciones con **agilidad, rapidez y comodidad**.

RECUERDA: Hoj@ es un sistema **añadido y complementario** a las hojas de quejas y reclamaciones en papel, que deben estar obligatoriamente disponibles para quien las solicite.



Si tienes alguna duda o necesitas más información, puedes contactar con el servicio **Consumo Responde** a través del **teléfono gratuito 900 21 50 80** o en la web www.consumoresponde.es

Otros temas tratados.

- Situación del proyecto de Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo de Andalucía.
- Información sobre la acreditación de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía como entidad de resolución alternativa, de conformidad con lo establecido en los artículos 29 y siguientes de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.
- Situación del proceso de mejora de la aplicación de HHRR digitales.
- Se presentó el avance de la Memoria de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, correspondiente al primer semestre del año.
- Se informó de que la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía ha sido acreditada como entidad de resolución alternativa, de conformidad con los artículos 29 y siguientes de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.
- Se informó de la voluntad del centro directivo para continuar con la tramitación del proyecto de Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo de Andalucía, lo que se ha trasladado a la Secretaría General Técnica.
- Situación actual de la adhesión al sistema arbitral de consumo de empresas públicas y asimiladas.

¿CÓMO FUNCIONA EL ARBITRAJE DE CONSUMO?

El arbitraje permite resolver los conflictos de consumo por vía extrajudicial de manera gratuita, rápida y efectiva.

1 SOLICITUD

- Presenta una hoja de quejas y reclamaciones a la empresa (que debe indicar si acepta la mediación o arbitraje), o presenta directamente una solicitud de arbitraje en un registro público.
- Explica los hechos con claridad, concreta tu pretensión y evita expresiones abstractas.
- Aporta la documentación disponible que sirva de prueba.

3 AUDIENCIA

- Una audiencia es parecida a un juicio, hay dos partes en conflicto y una tercera que analiza el caso, examina las pruebas y decide quién lleva la razón.
- No es obligatorio pero sí recomendable que tú o alguien que te represente acuda a la audiencia.

2 ACEPTACIÓN

- El arbitraje es voluntario, la empresa solo está obligada a aceptar si está adherida al Sistema Arbitral de Consumo.
- Si tu solicitud de arbitraje es admitida a trámite la Junta Arbitral intentará mediar entre la empresa y tú. Si no hay acuerdo se celebrará un acto de audiencia.

4 LAUDO

- El órgano arbitral es imparcial, analizará el caso y emitirá un laudo favorable para ti o para la empresa.
- El laudo tiene el mismo valor que una sentencia judicial, es vinculante y de obligado cumplimiento.



Si tienes alguna duda o necesitas más información, puedes contactar con el servicio **Consumo Responde** a través del **teléfono gratuito 900 21 50 80** o en la web www.consumoresponde.es

GRUPO DE TRABAJO DE LA MEMORIA ANUAL DEL CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO

1. Objeto y naturaleza.

Este grupo, creado por acuerdo del Consejo Andaluz de Consumo en su sesión de 27 de junio de 2017, 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.

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.

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

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

D Miguel Luque Sánchez	titular	ADICAE Andalucía
D ^a . Isabel Peñalosa Vázquez	titular	AL-ANDALUS
D. Jordi Castilla López	titular	FACUA Andalucía
D. José Manuel Rodríguez Gómez	suplente	ADICAE Andalucía
D. Juan Manuel Morillo Vizquete	suplente	ADICAE Andalucía
D ^a Pilar Lora León	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 y Jefa del Departamento de Concertación de Consumo.

3. Actividad Institucional.

Durante el año 2019 este Grupo de trabajo celebró tres sesiones ordinarias los días:

- 25 de enero.
- 22 de febrero.
- 19 de marzo.

4. Temas tratados.

Análisis y propuestas del contenido del borrador de la Memoria del CAC 2019.

En las tres reuniones mantenidas se debatió el contenido del documento presentado para la Memoria del Consejo Andaluz de Consumo del pasado año, que fue debatido punto por punto y consensuado para su elevación al Pleno del Consejo Andaluz de Consumo. Una vez aprobado se publicó en la web “Consumo Responde”.

<https://www.consumoresponde.es/articulos/consejo-andaluz-de-consumo>



OTRAS ACTUACIONES DESARROLLADAS

Dentro de las actividades desarrolladas en el seno del Consejo Andaluz de Consumo en 2019 destacamos las siguientes:

- **III Jornada de Consumo**, centrada en el nuevo régimen de la hoja de quejas y reclamaciones en Andalucía. El Decreto 472/2019, de 28 de mayo y celebrada en Granada el 9 de octubre, en la Escuela Andaluza de Salud Pública. De los talleres realizados en esta jornada, se obtuvo material suficiente para la publicación de la Guía de tramitación de reclamaciones de consumo en Andalucía. El programa desarrollado fue:
 - Inauguración con la intervención de representantes de la Consejería de Salud y Familias, la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, la Confederación de Empresarios de Andalucía, la Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa (AI-ANDALUS), la Asociación de usuarios de bancos, cajas y seguros de España (ADICAE) y la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción (FACUA Andalucía).
 - Ponencia Marco: el nuevo régimen de hojas de quejas y reclamaciones en Andalucía. El Decreto 472/, de 28 de mayo, por D. Daniel Escalona Rodríguez, Jefe del Servicio de Mediación Reclamaciones y Arbitraje, Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía y Secretario del Consejo Andaluz de Consumo.
 - Talleres sobre la aplicación del nuevo régimen de hojas de quejas y reclamaciones:
 - Grupo 1: **Administración Pública**: taller destinado a las personas empleadas públicas que se encargan de la tramitación de las reclamaciones (OMICs, Juntas Arbitrales, Servicios de Consumo, Diputaciones Provinciales, etc.). Pretende analizar con más detalle la tramitación, proporcionar modelos de documentos, guías de organismos públicos, aclarar dudas y recoger propuestas de mejora de aspectos prácticos de la ejecución del Decreto 472/2019, de 28 de mayo.
 - Grupo 2: **Empresas y profesionales**: taller destinado a la ciudadanía en general y asociaciones de personas consumidoras. Se pretende analizar los aspectos relacionados con los derechos y obligaciones, distintos mecanismos de reclamación, tramitación administrativa y vías de recurso.
 - Grupo 3: **Personas consumidoras**: este taller está destinado a la ciudadanía en general y asociaciones de personas consumidoras. Se pretende analizar los aspectos relacionados con los derechos y obligaciones, distintos mecanismos de reclamación, tramitación administrativa y vías de recurso.
 - Plenario de conclusiones.

www.consumoresponde.es/actualidad/noticias/III-Jornada-Consumo-normativa-hojas-quejas-reclamaciones

#Consumo_Andalucia

f t i+ y in

III Jornada de Consumo de Andalucía

El nuevo régimen de la hoja de quejas y reclamaciones en Andalucía. El Decreto 472/2019, de 28 de mayo

Granada, 9 octubre 2019
Escuela Andaluza de Salud Pública
Cuesta del Observatorio, 4
Granada



Coordinación y Equipo Docente
Dirección General de Consumo
Escuela Andaluza de Salud Pública

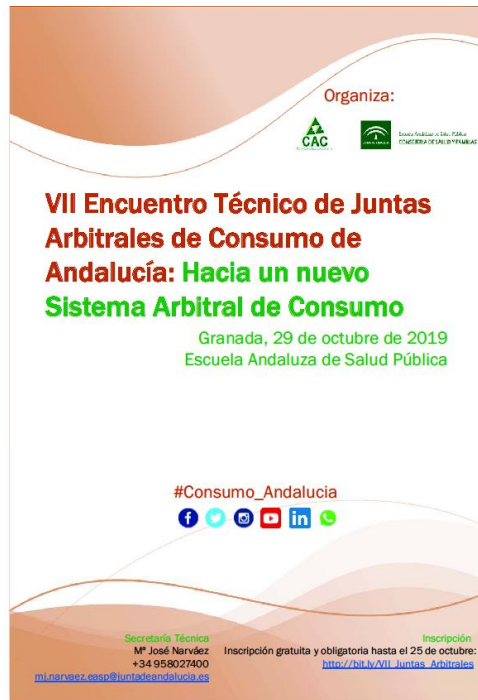
Secretaría Técnica:
Nuria Marcos
+34 958027400
nuria.marcos.este@juntadeandalucia.es

Inscripción
Inscripción gratuita y obligatoria hasta el 4 de octubre:
http://bit.ly/IIIJornada_Consumo



- **VII Encuentro técnico de Juntas Arbitrales de Consumo: hacia un nuevo Sistema Arbitral de Consumo.** Celebrado el 29 de octubre en la Escuela Andaluza de Salud Pública, en Granada, con el siguiente programa:
 - Inauguración con la intervención de representantes de la Consejería de Salud y Familias, la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, la Confederación de Empresarios de Andalucía, la Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa (AI-ANDALUS), la Asociación de usuarios de bancos, cajas y seguros de España (ADICAE) y la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción (FACUA Andalucía).
 - Mesa redonda y debate “Hacia un nuevo sistema Arbitral de Consumo”, con los siguientes ponentes que se detallan a continuación y moderado por D. Daniel Escalona Rodríguez, Jefe del Servicio de Mediación Reclamaciones y Arbitraje, Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía y Secretario del Consejo Andaluz de Consumo:
 - D^a Alicia Menéndez Gonzáles, Subdirectora General de Arbitraje y Derechos del Consumidor de la Dirección General de Consumo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. Secretaria de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, de la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo y del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo.
 - D. José María Pita Ponte, Jefe del Servicio de Protección al Consumidor del Instituto Galego de Consumo y Secretario de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Galicia.
 - D. Fernando Esteban de la Rosa. Catedrático de Derecho internacional privado de la Universidad de Granada y director del proyecto financiado por la Agencia Estatal de Investigación en el ámbito de la resolución alternativa de litigios de consumo.
 - Talleres de debate:
 - Grupo I: ¿Cómo debería organizarse territorialmente el Sistema Arbitral de Consumo?
 - Grupo II: ¿Cómo debería regularse el procedimiento arbitral de consumo?
 - Grupo III: ¿Cómo debería financiarse el Sistema Arbitral de Consumo?
 - Plenario de conclusiones.
 - Clausura y fin de jornada.

www.consumoresponde.es/actualidad/noticias/vii-encuentro-tecnico-juntas-arbitrales-consumo-andalucia

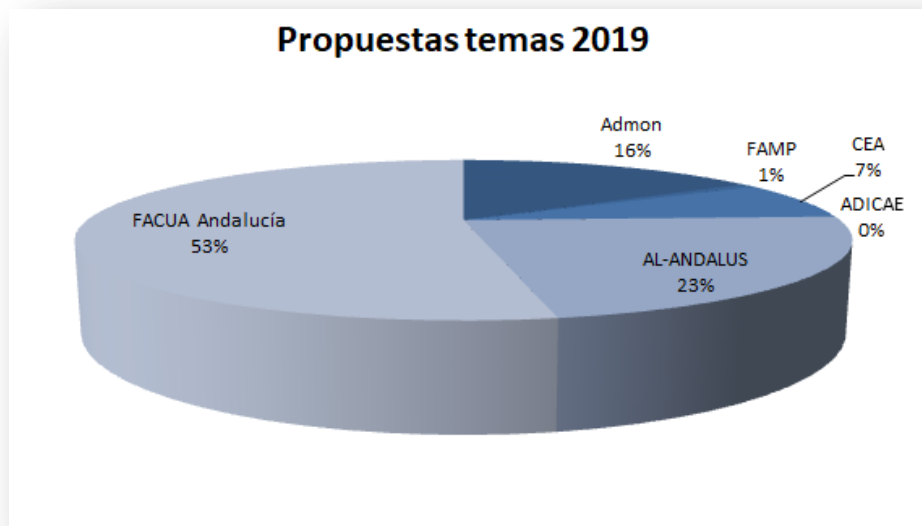


Para ambos encuentros se aprobaron dos contratos menores de servicios, con el fin de sufragar los gastos de alojamiento y los traslados a aquellas personas que trabajan en el arbitraje de consumo, desde su localidad de residencia a Granada, cuyos importes se reflejan en la Memoria Económica.



DATOS DE ACTIVIDAD DE LOS ÓRGANOS

A continuación se detallan los datos sobre aportaciones de los temas que se desarrollan en el seno de los órganos colegiados para su estudio, debate, información, consenso, etc., presentados por cada una de las partes que integran el Consejo Andaluz de Consumo y sus órganos dependientes. En general, las organizaciones representantes de las personas consumidoras detectan cuestiones y problemas que afectan a los consumidores y piden información a la Administración o al sector empresarial especializado en cada una de las materias, los cuales hacen un estudio sobre dichas cuestiones, que son presentadas y debatidas en las sesiones del Consejo Andaluz de Consumo. A su vez, tanto la Administración como el sector empresarial, también proponen determinados temas que afectan tanto a los consumidores como al empresariado, generando un feedback positivo que beneficia a todas las partes, con el fin cumplir su objetivo de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.



MEMORIA ECONOMICA

Durante el año 2019 se abonó un total de **96.231,01 €** con cargo al presupuesto 44.H de la Dirección General de Consumo, destinados al funcionamiento del Consejo Andaluz de Consumo: cuyo desglose se detalla a continuación

- **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 **66.923,65 €**.
- **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, y los contratos menores para los gastos de alojamiento y desplazamiento a la III Jornada de Consumo y al VII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo:

Contrato nº 106/2019 III Jornada de Consumo:	7.958,24 €
Contrato nº 105/2019 VII Encuentro Tec. JJAACC	6.199,38 €
Dietas por asistencias a órganos colegiados	15.149,74 €

El desglose de las indemnizaciones, devengadas y tramitadas, por asistencia a órganos colegiados de representantes de la organización a la que representan es el siguiente:

CAC 2019	FACUA	AL-ANDALUS	CEA	FAMP	FAITEL	CAEA	ADICAE	TOTAL
Expte. 1/19	992,86	992,86	1.173,38	915,39	0,00	180,52	930,78	5.185,79
Expte. 2/19	992,86	992,86	1.263,64	1.020,01	90,26	90,26	1.053,52	5.503,41
Expte. 3/19	812,34	812,34	1.173,38	836,08	0,00	180,52	645,88	4.460,54
TOTAL	2.798,06	2.798,06	3.610,40	2.771,48	90,26	451,30	2.630,18	15.149,74

A nivel general, las indemnizaciones por asistencias a órganos colegiados se abonan directamente a las organizaciones a las que se representa, salvo las cuantías que se detallan a continuación, que se abonan directamente a los propios representantes e incluyen, en su caso, los gastos de desplazamientos desde sus Municipios de origen a la Dirección General de Consumo.

ADICAE: el 100% de total se les abona a los representantes, una vez deducidos los correspondientes impuestos.

FAMP: El 61% del importe total correspondiente a dicha Federación, ha sido abonado directamente a los representantes, una vez deducidos los correspondientes impuestos.

