

2020

Memoria Anual del Consejo  
Andaluz de Consumo



Consejo Andaluz de Consumo



**Junta de Andalucía**

Consejería de Salud y Familias



FEDERACIÓN  
ANDALUZA  
DE MUNICIPIOS  
Y PROVINCIAS



**CEA**



**ADICAE ANDALUCÍA**  
Consumidores críticos, responsables y solidarios



**Contigo, consumidor**  
Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa  
AL-ANDALUS



**Consumidores en Acción**

# **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.

#### **DATOS DE ACTIVIDAD DE LOS ÓRGANOS**

#### **MEMORIA ECONÓMICA.**

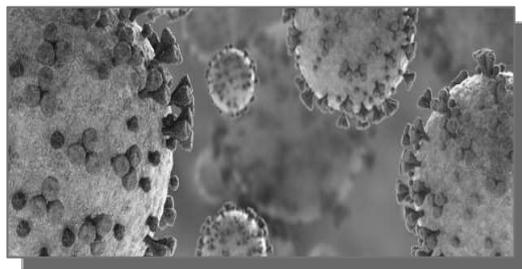
# Calendario 2020

Enero							Febrero							Marzo						
L	Ma	Mi	J	V	S	D	L	Ma	Mi	J	V	S	D	L	Ma	Mi	J	V	S	D
	1	2	3	4	5					1	2								1	
6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9	2	3	4	5	6	7	8
13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16	9	10	11	12	13	14	15
20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23	16	17	18	19	20	21	22
27	28	29	30	31			24	25	26	27	28	29	<sup>23</sup> / <sub>30</sub>	<sup>24</sup> / <sub>31</sub>	25	26	27	28	29	
Abril							Mayo							Junio						
L	Ma	Mi	J	V	S	D	L	Ma	Mi	J	V	S	D	L	Ma	Mi	J	V	S	D
	1	2	3	4	5					1	2	3		1	2	3	4	5	6	7
6	7	8	9	10	11	12	4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14
13	14	15	16	17	18	19	11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21
20	21	22	23	24	25	26	18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28
27	28	29	30				25	26	27	28	29	30	31	29	30					
Julio							Agosto							Septiembre						
L	Ma	Mi	J	V	S	D	L	Ma	Mi	J	V	S	D	L	Ma	Mi	J	V	S	D
	1	2	3	4	5					1	2			1	2	3	4	5	6	
6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9	7	8	9	10	11	12	13
13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20
20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27
27	28	29	30	31			<sup>24</sup> / <sub>31</sub>	25	26	27	28	29	30	28	29	30				
Octubre							Noviembre							Diciembre						
L	Ma	Mi	J	V	S	D	L	Ma	Mi	J	V	S	D	L	Ma	Mi	J	V	S	D
	1	2	3	4						1				1	2	3	4	5	6	
5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8	7	8	9	10	11	12	13
12	13	14	15	16	17	18	9	10	11	12	13	14	15	14	15	16	17	18	19	20
19	20	21	22	23	24	25	16	17	18	19	20	21	22	21	22	23	24	25	26	27
26	27	28	29	30	31		<sup>24</sup> / <sub>30</sub>	24	25	26	27	28	29	28	29	30	31			

## PREÁMBULO

La pandemia que venimos sufriendo desde 2020, como consecuencia del COVID-19, ha cambiado radicalmente el mundo tal como lo conocemos. La ciudadanía está viviendo de forma diferente, comprando de forma diferente y, en muchos sentidos, pensando de forma diferente. Las cadenas de suministros, sobre todo en el sector de alimentación y suministros básicos, se han puesto a prueba y las personas consumidoras de todo el mundo están mirando los productos y las marcas a través de una nueva perspectiva.

El coronavirus está reconfigurando la industria en tiempo real, acelerando rápidamente las tendencias previstas a largo plazo en el espacio de apenas unas semanas, y muchos de los nuevos hábitos, formados durante la pandemia, pueden perdurar más allá de esta crisis, cambiando permanentemente los valores en general y, en particular sobre cómo y dónde compramos, y cómo vivimos y trabajamos.



La ciudadanía está profundamente preocupada por el impacto de COVID-19, tanto desde el punto de vista sanitario, como económico y está respondiendo de varias maneras con actitudes, comportamientos y hábitos de compras diferentes. Hay quienes se sienten ansiosos y preocupados, alimentando el pánico al comprar productos básicos y de higiene, y otros permanecen indiferentes a la pandemia, continuando su actividad como de costumbre, a pesar de las recomendaciones del Gobierno y de los profesionales de la salud. La sociedad, en general, se tendrá que adaptar a esta nueva situación.

El Gobierno de España, decretó el estado de alarma en marzo de 2020 y se ha puesto a prueba a toda la ciudadanía, las Administraciones públicas, organizaciones y sector empresarial. De la noche a la mañana, lo virtual se adueñó de nuestra forma de vivir, afectando a casi todas las actividades: consumo, trabajo, educación, ocio, etc.

Ante el confinamiento, la sociedad improvisó soluciones de teletrabajo, educación on-line, ocio virtual, etc., y el sector empresarial, las organizaciones de personas consumidoras y usuarias y las Administraciones públicas no se quedaron atrás.

Desde los Ayuntamientos, con el apoyo de las Diputaciones Provinciales, se intervino en primera línea de asistencia a la población, también a través de los servicios públicos de consumo municipal y provincial, acercando soluciones a la ciudadanía en los difíciles momentos de esta pandemia, sobre todo en sus primeros momentos.

Dentro del sector empresarial, que tanto ha sufrido las medidas decretadas para contener la pandemia, entre ellas, el cese de actividad que ha causado el cierre de numerosas empresas, destacamos el esfuerzo realizado por todos los sectores que lo componen y en especial aquellos que afectan a las relaciones de consumo, como son el de alimentación, el de distribución y el de comercio, por abastecer a la población de productos básicos, manteniendo medidas sanitarias extraordinarias, para evitar contagios y proteger tanto a sus trabajadores como a sus clientes y su colaboración para dar tranquilidad a una sociedad que no estaba preparada para un fenómeno de estas dimensiones.

Asumiendo su papel, las organizaciones de personas consumidoras y usuarias, han hecho un gran esfuerzo de adecuación, teniendo en cuenta las medidas de confinamiento, por la defensa de los derechos de los consumidores de los consumidores, ante situaciones sobrevenidas por el cierre de establecimientos y las limitaciones de movilidad, y pedir la modificación de la normativa que les afectaban.

En relación a las actividades del Consejo Andaluz de Consumo, a la primera sesión del año, celebrada el 4 de marzo, asistió el Consejero de Salud y Familias y presentó al nuevo Director General de Consumo D. Manuel Alberto Fernández Rodríguez.



El 8 de abril, se convocó el Consejo Andaluz de Consumo, con carácter extraordinario, a través de la plataforma virtual CIRCUIT, con una buena aceptación y participación de todas las partes, a fin de tratar temas relacionados con los problemas que afectaban a los derechos de las personas consumidoras en un periodo de restricciones de movilidad. Se analizaron, entre otros temas, las diferentes casuísticas que se podían generar en las reclamaciones, se informó sobre la Instrucción de la Dirección General de Consumo de 1 de abril de 2020, se puso en valor el servicio fundamental que el sector de la alimentación viene prestando a la ciudadanía y el esfuerzo realizado para garantizar el suministro alimentario, y se puso de manifiesto la preocupación por la escasez de equipos de protección (mascarillas y geles hidroalcohólicos, entre otros) durante los primeros días del confinamiento, que podían repercutir en la protección tanto de los trabajadores de sectores de servicios esenciales, como de las personas consumidoras.



Aplicación web CIRCUIT

Durante el resto del año, todos los órganos colegiados, incluida la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, integrados en la Dirección General de Consumo se han desarrollado a través de la mencionada plataforma digital.



Finalmente, nos gustaría tener un recuerdo a la figura de D. José Manuel Rodríguez Gómez, vocal del Consejo Andaluz de Consumo, en representación de ADICAE, y árbitro de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, fallecido el 23 de julio de 2020, recordándole como buena persona, responsable y comprometido con la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía.

Su fallecimiento causó un fuerte impacto por su fortaleza y juventud y por ser una persona querida y respetada por todos los que trabajamos junto a él. Descanse en paz.

## 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. Alberto Fernández Rodríguez     | 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 <sup>a</sup> 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 <sup>a</sup> . Lola Gessa Sorroche | titular  | CEA |
| - D. Álvaro González Zafra             | titular  | CEA |
| - D. Manuel Carlos Alba Tello          | suplente | CEA |
| - D <sup>a</sup> 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 <sup>a</sup> Isabel Peñalosa Vázquez          | titular  | AL-ANDALUS                     |
| - D. José Manuel Rodríguez Gómez                  | titular  | ADICAE Andalucía (hasta junio) |
| - D. Luis Francisco García Perulles               | titular  | ADICAE Andalucía               |
| - D. Jordi Castilla López                         | titular  | FACUA Andalucía                |
| - D <sup>a</sup> Pilar Lora León                  | suplente | AL-ANDALUS                     |
| - D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> José Gomez Soto | suplente | AL-ANDALUS                     |
| - D. Francisco Miguel Sánchez Agudo               | suplente | ADICAE                         |

-	D <sup>a</sup> Isabel Moya García	suplente	FACUA-Andalucía
-	D. Jesús Benítez Cerezo	suplente	FACUA-Andalucía
-	D. Manuel Baus Japón	suplente	FACUA-Andalucía

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 2020 tres sesiones ordinarias y una extraordinaria en las siguientes fechas:

- 4 de marzo.
- 8 de abril (extraordinaria)
- 24 de junio.
- 11 de noviembre.

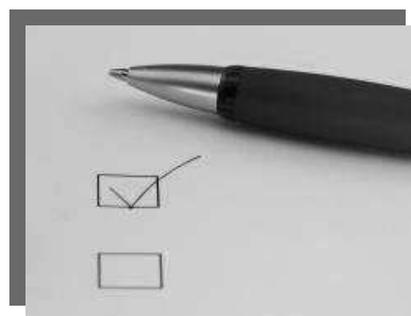
### **4. Temas tratados.**

#### **4. TEMAS TRATADOS.**

##### **4.1. Plan de Inspección de Consumo 2020.**

En la primera sesión del año, se informó sobre el Plan de Inspección de Consumo de la Junta de Andalucía que preveía la realización de 26 campañas, que comprendían aproximadamente 9.400 controles, entre los que se incluía la tomas de muestras de productos, para comprobar el cumplimiento de las normas vigentes y, de este modo, garantizar y reforzar los derechos de las personas consumidoras.

Sin embargo, las restricciones de distinta índole derivadas de la pandemia provocada por el COVID-19 han hecho precisa una reorganización de las campañas de inspección a realizar durante el presente año, reajustando el número de actuaciones a realizar en cada campaña, interrumpiendo o suprimiendo algunas de ellas íntegramente y añadiendo, en cambio, otra nueva dirigida específicamente al control de las mascarillas destinadas a ser vendidas a las personas consumidoras y usuarias.



De esta forma, en el sector servicios se había previsto la realización de aproximadamente 5.400 actuaciones en el marco de 10 campañas distintas, orientadas al control de diversos ámbitos del mercado que afectan a un gran número de personas consumidoras y usuarias, o en los que resulta necesaria una protección más intensa de sus derechos, que, como consecuencia de las mencionadas restricciones, han quedado reducidas a alrededor de 2.700 actuaciones distribuidas en 8 campañas: control básico de establecimientos alimentarios, no alimentarios, mercados de abastos y empresas prestadoras de servicios, contratación a distancia a través de páginas web, rebajas (que no se seguirá ejecutando),

vivienda, publicidad y prácticas comerciales desleales, telecomunicaciones, academias de formación y compañías suministradoras de agua, habiéndose suprimido las campañas de inspección del sector de la banca y la de los establecimientos dedicados a la restauración.

Por su parte, para el control de productos industriales se previeron la realización de ocho campañas que suponían la ejecución de aproximadamente 1.750 actuaciones, que comprendían la toma y análisis de muestras para verificar la seguridad de los productos, en las siguientes áreas: el control general de productos industriales, de juguetes, de artículos de puericultura, y de disfraces, caretas, máscaras y similares destinados a ser utilizados por niños/as menores de 14 años, participándose, asimismo, en cuatro campañas nacionales de



inspección: de objetos con metales preciosos; de productos de bricolaje y herramientas, con especial consideración de los martillos; de prendas de vestir para bebés de hasta 3 años de edad con piezas pequeñas como botones y automáticos; y de juguetes para el baño doméstico y playa (flotadores no EPIS, juguetes para la bañera y playa...). En este sector, se ha

añadido una campaña más, dirigida al control de la venta y suministro a consumidores de mascarillas higiénicas y mascarillas equipos de protección individual, quedando en 9 el número de campañas a llevar a cabo.

Finalmente, en el sector de los alimentos se iban a desarrollar otras 8 campañas de inspección con cerca de 2.300 actuaciones, que, finalmente, han quedado reducidas, por los motivos indicados, a alrededor de 1.000 actuaciones repartidas en 6 campañas: el plan de control general de la información y la calidad de alimentos, la campaña autonómica de inspección del cumplimiento de la normativa de calidad para la carne, el jamón, la paleta y la caña de lomo ibérica, y la campaña de inspección del etiquetado de cítricos, junto a la participación en 3 campañas de inspección de carácter nacional: de inspección de los datos obligatorios recogidos en el artículo 9.1 del Reglamento 1169/2011 cuando se trate de importadores de países miembros de la UE, de inspección del etiquetado y composición de salchichas cocidas envasadas, y de inspección de alimentos etiquetados como "sin gluten". De las inicialmente previstas, no se van a ejecutar finalmente 2 campañas de inspección de ámbito nacional: la de control del etiquetado y composición de bebidas vegetales, y la de control del etiquetado, origen y composición del azafrán y pimentón.

[https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/plan\\_de\\_inspeccion\\_2020](https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/plan_de_inspeccion_2020)

#### **4.2. Balance de Consumo Responde en el ejercicio 2019.**

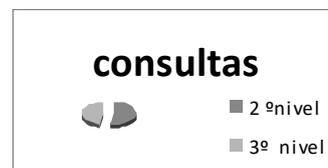
Consumo Responde es una plataforma informativa, en materia de consumo, que pretende facilitar que cualquier persona, desde cualquier punto de la geografía, acceda a los recursos actualmente existentes para proteger sus derechos en este ámbito. El primer nivel recoge las consultas atendidas por el servicio 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.



En 2019 se recibieron un total de 45.924 consultas, relacionadas principalmente con las reclamaciones (62,6% del total), así como con información general en materia de consumo (35% del total). En el ámbito de las reclamaciones, el de las telecomunicaciones supone el 9,9%, suministros domésticos básicos de agua, luz y gas el 4,1%, siendo la mayoría de ámbito general lo que supone un 36,4%.

En relación a la información general, la mayoría de consultas están relacionadas con los suministros domésticos básicos y los servicios y organismos de consumo (21,3% y 5,6% respectivamente).

Al segundo nivel de atención, se derivaron a las Asociaciones de Personas Consumidoras colaboradoras un total de 166 consultas y al tercer nivel de atención, 148 consultas, que suponen un incremento del 51,02% respecto al año anterior, en general proceden del sector empresarial y están relacionadas con temas jurídicos, etiquetados de productos, atender hojas de reclamaciones, etc.



<https://www.consumoresponde.es/>

#### **4.3. Información sobre la Instrucción de la Dirección General de Consumo de 1 de abril de 2020.**

Ante el confinamiento decretado, surgió la duda sobre la suspensión de plazos por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, en relación a si estaba, o no, suspendido el plazo de los 10 días que tiene para responder el empresario con respecto a la reclamación que pueda interponer un usuario. Tras estudiar las distintas posibilidades, la interpretación legal más correcta se recogió en la Instrucción de 1 de abril de 2020, que previamente fue trasladada a los miembros del Consejo Andaluz de Consumo, y posteriormente difundida en los medios de comunicación. En resumen, la interpretación que hace la Instrucción es que un prestador de servicios o comercializador de bienes que desarrolla su labor con el estado de alarma vigente, tiene las mismas obligaciones con sus clientes que en situación normal, es decir, con el mismo plazo para responder las hojas de quejas y reclamaciones.

#### **4.4. Trabajo desarrollado desde el punto de vista informativo relacionado con el COVID-19.**

Desde la Dirección General de Consumo, durante el mes de marzo, se atendieron un total de 4.091 consultas, de las cuales 1.019 estaban relacionadas con el COVID-19. Respecto a la temática, la mayoría relacionadas sobre la cancelación de vuelos, hojas de quejas y reclamaciones, cancelación de viajes combinados, cierre de establecimientos de ocio o actividades y cancelación de hoteles.

Con respecto a la información colgada en la plataforma Consumo Responde, se dividió en

tres bloques, para agilizar su consulta por parte de las personas interesadas:

- Medidas en materia de vivienda. Con dos guías, una sobre moratoria en el pago de las cuotas hipotecarias, y otra sobre la definición de la vulnerabilidad económica para la obtención de moratorias o ayudas relacionadas con la renta arrendaticia de la vivienda habitual.
- Medidas en materia de suministros básicos.
- Medidas de carácter general con incidencia en otras cuestiones de consumo.

<https://www.consumoresponde.es/actualidad/noticias/aviso-medidas-economicas-extraordinarias-consumo-coronavirus-covid-19-vivienda-suministros>



A su vez, se trabajó en contenido informativo específico para redes sociales (infografías) con la finalidad de, además de instar a la ciudadanía a permanecer en sus casas, que estén informados sobre sus derechos en la materia, y a la realización de un consumo responsable.

A su vez, AL-ANDALUS informó que, desde que comenzó el estado de alarma, en su página web se abrieron dos apartados específicos, uno de consumo responsable y otro de consumo en general. En el primero, se dieron pautas de responsabilidad, y en la de consumo general se incluyeron las novedades informativas del estado de alarma. Por otro lado, se remitieron 12 notas de prensa e intervinieron en numerosos medios de comunicación (incluido TV), exponiendo todas las medidas y consejos, sobre todo, dirigido a las personas mayores, que suelen acceder en menor medida a las redes sociales, y que tuvieron un rotundo éxito.

<http://www.fed-alandalus.es/component/tags/tag/coronavirus>

FACUA Andalucía creó una plataforma específica para el COVID-19, en la que se dieron de alta 5.024 personas, y se está informando directamente de todos los elementos que surgen día a día del tema del COVID-19. También, se han hecho guías de las distintas temáticas que han surgido, emitido notas de prensa y se han planteado reivindicaciones, tanto al Gobierno Estatal como al Andalucía, para que tomen medidas de protección para los consumidores.

<https://www.facua.org/Covid-19/>

CEA pidió que, temas tan importantes como la Instrucción de 1 de abril de 2020, se cuelgue en la parte empresarial de la plataforma Consumo Responde para un mejor acceso del sector, asimismo informó de que su web de CEA se ha creado un enlace para facilitar al sector empresarial información relacionada con el COVID-19.

<https://www.cea.es/informacion-covid-19/>

Asimismo, por parte de ADICAE se ha reforzado el canal de comunicación sobre el COVID-19 a nivel nacional. <https://www.adicae.net/>

Igualmente, desde CAEA se está trabajando en informar al sector y ayudar en las labores interpretativas de las competencias actuales y está en contacto permanente con la Dirección General de Comercio para trabajar, entre todos, por el bien común. Muestra su preocupación

por la protección tanto de los trabajadores, como de los consumidores y usuarios y, a pesar de seguir las guías de protección, encuentran algunas dificultades en la puesta en marcha de la normativa en relación a la limitación de aforos, distancia de seguridad, etc., por el exceso de demanda de los consumidores. También hubo problemas con los equipos de protección, que fueron requisados, tales como geles y mascarillas que no llegaban a los centros mayoristas y dificultó su distribución a los trabajadores que están expuestos al público.

<https://www.caea.es/>

La FAMP destacó su labor en facilitar la coordinación entre la Administración Andaluza y la Local y señaló que la información en su web es muy variada respecto a la pandemia, se han incluido actuaciones de buenas prácticas para la Administración Local, secciones de consejos para la ciudadanía, etc. Los Ayuntamientos están atendiendo servicios esenciales como son la policía local, centros de mayores, etc., y las OMIC, en su mayoría, están teletrabajando y dando información telefónica.

<http://www.famp.es/es/>

#### **4.5. Casuística de reclamaciones y problemáticas que afectan a la protección de los consumidores en el periodo de restricciones sanitarias derivadas por el Estado de Alarma a consecuencia del COVID19.**

En relación a las reclamaciones, se informó de que, tras consultar a los Servicios Provinciales de Consumo, coinciden en lo siguiente:

- Se recibieron muy pocas reclamaciones a través del registro (electrónico o en papel).
- Se observó, en cambio, que la gran mayoría de personas consumidoras demanda, sobre todo, información, más que tramitar reclamaciones o denuncias.
- Tanto las demandas de información, como las escasas reclamaciones recibidas, se refirieron, mayoritariamente, a cancelaciones de viajes combinados, vuelos, hoteles y servicios de tracto sucesivo. También se observó algunas sobre modificación de condiciones en servicios de telecomunicaciones y cortes de suministros energéticos o agua.
- En todo caso, la actividad de las Secciones de Defensa está centrada en la información, el asesoramiento y en la grabación y preparación de resoluciones relativas a reclamaciones.

Al-ANDALUS señaló que, los datos disponibles se refieren a los servicios centrales de su organización y son los siguientes: desde el 25 de febrero las consultas y llamadas telefónicas, en su mayoría, son para pedir información sobre cancelaciones de viajes, sobre todos aquellos orientados a las salidas de España. Hubo bastantes consultas sobre viajes a Londres, Praga y Portugal y, en este sentido, se les había dado cita para que aportaran la documentación pero, al entrar en vigor del estado de alarma, se les atendió por vía telemática o telefónica. Hubo también consultas de viajes del IMSERSO, de fin de curso y de viajes a Italia, que ya se encontraba afectada con el COVID-19. Igualmente tuvieron consultas sobre cómo actuar y los derechos de los consumidores en relación a la cancelación de viajes combinados y de viajes en el periodo de Semana Santa, una consulta de una persona de retorno de un viaje desde Rusia y algunas de cancelaciones de cara a las vacaciones de verano. Asimismo, ha habido asesoramiento sobre cuotas de academias, gimnasios, etc., que se dan de forma online. En total, fueron 69 consumidores atendidos de forma telemática y telefónica. La tramitación administrativa no se planteó por estar los

plazos suspendidos.



Desde la Dirección General de consumo se aludió a la regulación contenida en el artículo 36 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, que, si bien pudo dar lugar a dudas interpretativas, estableció una serie de reglas sobre la forma de proceder en estos casos de imposible cumplimiento del contrato como consecuencia de las medidas adoptadas en el estado de alarma.

En la exposición de motivos se indica que “se adoptan diferentes medidas aplicables a los contratos de compraventa de bienes y de prestación de servicios, sean o no de tracto sucesivo, cuya ejecución sea imposible como consecuencia de la aplicación de las medidas adoptadas en la declaración del estado de alarma. En estos casos, los consumidores y usuarios podrán ejercer el derecho a resolver el contrato durante un plazo de 14 días. En los contratos de tracto sucesivo, se paralizará el cobro de nuevas cuotas hasta que el servicio pueda volver a prestarse con normalidad; no obstante, el contrato no queda rescindido. Por su parte, en el caso de prestación de servicios que incluyan a varios proveedores, como los viajes combinados, el consumidor o usuario podrá optar por solicitar el reembolso o hacer uso del bono que le entregará el organizador o, en su caso, el minorista. Dicho bono lo podrá utilizar en el plazo de un año desde la conclusión del estado de alarma. En caso de no utilizarse durante ese periodo, el consumidor podrá ejercer el derecho de reembolso”.

FACUA Andalucía comunicó que comenzó con el teletrabajo desde el primer día de entrada en vigor del estado de alarma y expuso los datos recabados en las ocho provincias andaluzas, referidos a las fechas comprendidas entre el 14 de marzo y el 6 de abril:

Almería:	74 consultas, 16 reclamaciones.	Total consultas y reclamaciones 90.
Cádiz:	316 consultas, 67 reclamaciones.	Total consultas y reclamaciones 383.
Córdoba:	157 consultas, 12 reclamaciones.	Total consultas y reclamaciones 169.
Granada:	205 consultas, 15 reclamaciones.	Total consultas y reclamaciones 220.
Huelva:	173 consultas, 26 reclamaciones.	Total consultas y reclamaciones 199.
Jaén:	224 consultas, 6 reclamaciones.	Total consultas y reclamaciones 230.
Málaga:	294 consultas, 33 reclamaciones.	Total consultas y reclamaciones 327.
Sevilla:	687 consultas, 146 reclamaciones.	Total consultas y reclamaciones 833.

Consultas y reclamaciones totales de las ocho asociaciones provinciales integradas en FACUA Andalucía: 2.130 consultas, 321 reclamaciones, suma de ambas 2.451.

Por sectores, los más consultados y reclamados han sido referentes a las cancelaciones de viajes combinados y sobre los derechos relativos a la paralización de prestaciones periódicas:

- Transportes.
- Ocio y vacaciones.
- Banca y servicios financieros.
- Telecomunicaciones.

Comparando estos datos con los del año anterior, se detectó que el ritmo de reclamaciones se mantiene, pero sí se recibieron más consultas.

CEA puso en valor el esfuerzo de muchas empresas para la prestación de servicios,

ofreciendo aplazamientos, rebajas, etc., con el fin de intentar mitigar los efectos de la pandemia que afectan a la ciudadanía.

#### **4.6. Información sobre medidas de la Dirección General de Consumo para proteger a las personas consumidoras durante la pandemia.**

La Dirección General de Consumo recuerda que la Comunidad Autónoma de Andalucía tiene las competencias en materia de Consumo y vela por los derechos de las personas consumidoras y usuarias, tal y como se ha hecho en la aclaración de dudas en la Instrucción de 1 de abril. Respecto a la actividad que desarrolla la Administración de Consumo, se está dando información a través de la web Consumo Responde y, telefónicamente, a las personas consumidoras de la normativa que se viene publicando en el BOE y que afecta a sus derechos e intereses legítimos. Se tramitan las reclamaciones y denuncias que se reciban en base a la normativa aplicable y se realizan actuaciones inspectoras para verificar el cumplimiento de tales normas. Desde el punto de vista de la coordinación, la celebración del Consejo Andaluz de Consumo convocado de forma extraordinaria es una muestra de que se pretende seguir coordinando e informando a los distintos agentes y Administraciones. Igualmente, informó de que se han mantenido diversos contactos con el Ministerio, con nuestros Servicios Provinciales y con las asociaciones.

Asimismo, desde el punto de vista de la Inspección de Consumo, se han mantenido contactos con la Administración de Turismo de Andalucía para analizar el contenido del artículo 36 del Real Decreto-ley 11/2020. Se trabaja en la red de alerta y, en coordinación con el Ministerio de Consumo, sobre un control de precios que nos han pedido a las Comunidades Autónomas. En el momento en que el Ministerio tenga el informe, lo dará como propio en la totalidad del territorio español.

La Inspección de Consumo ha volcado sus esfuerzos en las actuaciones a realizar en el marco de la Campaña de Inspección del cumplimiento de los requisitos legales en la información de contratación a distancia a través de páginas web 2020 (Código 71/2020), que empezó a ejecutarse en el mes de enero.

Se informó de que durante el confinamiento total se hicieron instrucciones específicas en Andalucía para que los inspectores detectaran el cumplimiento de las medidas, con un total de cinco mil actuaciones semanales. En el ámbito del Decreto Legislativo del Régimen Sancionador, los inspectores de la Junta de Andalucía y de la Administración Local tienen capacidad de agentes para comprobar las medidas del COVID-19, según las competencias asignadas a cada Administración.

Además, como consecuencia de una actuación coordinada con el Ministerio de Consumo y otras Comunidades Autónomas, se ha indicado a la Inspección de Consumo que, en el curso de sus controles, atiendan a tres tipos de prácticas concretas:

- Productos para prevenir o curar la infección por coronavirus, por posibles incumplimientos del Real Decreto 1907/1996, de 2 de agosto, sobre publicidad y promoción comercial de productos, actividades o servicios con pretendida finalidad sanitaria.
- Técnicas de ventas engañosas, agresivas, con presión.
- Información sobre la interrupción del plazo para la devolución de productos durante la vigencia del estado de alarma (artículo 21 del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de

marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19).

Merece especial atención, en estos momentos, la vigilancia de páginas webs que vendan productos alimenticios, mascarillas quirúrgicas, FFP1, FFP2 y FFP3, geles hidroalcohólicos, guantes de nitrilo, guantes de limpieza, productos de limpieza con lejía, desinfectantes de superficies sin lejías, papel higiénico, jabones de manos, pañales, chupetes, biberones y tetinas, alimentos infantiles, etc.

Finalmente, se está llevando también a cabo una tarea de monitorización de precios, de



productos tales como guantes de nitrilo, con y sin polvo, pañales, chupetes, biberones y tetinas, potitos, papillas, leche adaptada, mascarillas, geles desinfectantes, soluciones hidroalcohólicas, productos o preparados que contengan paracetamol o Ácido Acetil Salicílico (o similares) para bajar la fiebre y el malestar de los síntomas de una gripe, papel higiénico, jabones de manos, productos de limpieza con lejía, desinfectantes de superficies sin lejías, guantes de limpieza, toallitas desechables, leche, arroz, lentejas, garbanzos o

alubias, pasta, etc. Se puso en marcha la Campaña de Inspección de la publicidad comercial 2020, que prevé la inspección de páginas webs que no permitan realizar compras a través de las mismas, y el análisis de cartelería y folletos.

En la Red de Alerta de productos de consumo se grabaron las notificaciones en SISCO, así como las nuevas actuaciones y actualizaciones sobre cada una de ellas, remitiéndose al Servicio de Consumo correspondiente.

#### **4.7. Información, por parte de AL-ANDALUS sobre prácticas lesivas para las personas consumidoras y usuarias, por parte de empresas y prestadores de servicios, detectadas durante la vigencia del Estado de Alarma, y denunciadas ante la Dirección General de Consumo.**

AL-ANDALUS compartió con el Consejo Andaluz de Consumo la detección de una serie de prácticas que consideró lesivas para los derechos de las personas consumidoras y usuarias, en el periodo de declaración del Estado de Alarma, en relación a varios sectores. En primer lugar, se denunciaron condiciones generales de venta de empresas dedicadas a la comercialización de productos de alimentación a través de internet. En segundo lugar, se cursó denuncias por prácticas lesivas en publicidad y condiciones de contratación de TV y de plataformas audiovisuales de pago. También, destacó las denuncias realizadas a la Dirección General de Consumo y a la Dirección General de Salud Pública y Ordenación Farmacéutica, al afectar a ambas competencias, de distintos productos milagro frente al Covid-19, por fraude para las personas consumidoras, además de suponer prácticas desleales para ellas. Los productos denunciados se han publicitado profusamente en medios digitales y son un esterilizador casero para la desinfección, un suplemento alimenticio de cannabis y un inmunoactivador que dice tener propiedades curativas.

Por otro lado, también se presentaron denuncias por la contratación on line de servicios turísticos, al encontrarse irregularidades en el ejercicio del derecho de desistimiento y, sobre todo, prácticas comerciales desleales con las personas consumidoras, incitando a la contratación con el reclamo de apoyo al turismo nacional en momentos de dificultad por la

pandemia del Covid-19. Asimismo, informó de que recibieron denuncias y quejas de residencias privadas de estudiantes, por las condiciones de contratación y por los temas de mensualidades, fianzas, etc., lesionando los derechos de los consumidores.

También se destacó que la mayoría de las empresas son cumplidoras de la Ley y responsables en su cometido y la Administración está pendientes de que cumplan con sus obligaciones aquellas que no lo hacen.

Desde el sector empresarial y respecto al tema de la alimentación se explicó que se produjo una limitación de las devoluciones por la declaración del estado de alarma, que afectó tanto al sector del comercio como al de la distribución de productos alimentarios. Desde el momento en que sale un producto de un comercio se pierde la trazabilidad, por lo que puede haber contagio del Covid-19. Se evitaron las presencias físicas por el tema de las aglomeraciones y se limitó el aforo en los establecimientos y se pidió comprensión por aquellos casos puntuales en los que se han limitado las devoluciones.

El Servicio de Inspección y Normativa de Consumo informó de que en el tema del Covid-19, se recibieron unas denuncias de unos productos para la piel y unos aparatos con publicidad con pretendida finalidad sanitaria, que son competencias de Salud Pública, motivo por el que se les envió la documentación. En otras denuncias de comercio electrónico un dominio es de Panamá y el otro de Lituania, lo cual limita en la capacidad de actuación para iniciar el procedimiento sancionador y se puso en conocimiento de la Policía.

La Dirección General de Salud Pública y Ordenación Farmacéutica participó junto con la Agencia Española de Consumo y Seguridad Alimentaria y Nutrición en la campaña de complementos alimenticios que pudieran atribuir propiedades curativas y se comprobó algunas empresas con razón social en Andalucía. Respecto al tema del comercio, las Comunidades Autónomas acordaron con el Ministerio un protocolo de control de alimentos en el que, cuando es de una web que está fuera de la Unión Europea, es el Ministerio el que hace las gestiones con una unidad de la Policía. Igualmente, informó de que se trabaja con los productos milagros, que tienen una complicación legal.

#### **4.8. Existencia o intención de realizar algún tipo de plan que determine las políticas de consumo.**

Tras el análisis de los trabajos realizados en años anteriores, y la recogida de las experiencias en los mismos, se consideró conveniente avanzar en planes sectoriales, para que sea más manejable su ejecución. Se contactó con el Instituto Andaluz de la Administración Pública y comenzaron los trabajos con la resolución de conflictos en materia de consumo, estableciéndose un calendario de trabajo para poder disponer del Plan Sectorial en 2021. La Dirección General de Consumo adquirió el compromiso de avanzar en las políticas de Consumo a través de los planes sectoriales con la participación de las organizaciones de personas consumidoras y usuarias y el sector empresarial.

#### **4.9. Coordinación existente entre esta Dirección General y la DG de Calidad, Innovación y Fomento del Turismo, respecto a las reclamaciones derivadas de viajes combinados.**

Se informó de que cuando se recibe una denuncia en la Dirección General de Consumo, sobre viajes combinados, en base a la normativa vigente, se remite para su tramitación a la Administración competente en materia turística, en concreto, a la Dirección General de

Calidad, Innovación y Fomento del Turismo. Igualmente, en referencia a la tramitación de hojas de quejas y reclamaciones, se informó de que también existe coordinación entre ambas direcciones generales. El Decreto 472/2019, de 28 de mayo, establece claramente el principio de tramitación, en el que la Dirección General de Consumo se queda con aquellas reclamaciones en la que no exista una Administración sectorial competente para su tramitación. Por ello, recomienda a aquellas personas que tengan problemas con viajes combinados, que presente directamente su reclamación en la Dirección General de Calidad, Innovación y Fomento del Turismo.

#### **4.10. Adhesión al sistema arbitral de consumo de nuevas empresas, especialmente las públicas.**

El arbitraje es un mecanismo que permite resolver los conflictos de consumo por una vía extrajudicial, de una manera eficaz, sencilla, gratuita, rápida, voluntaria y de calidad, con efectos vinculantes y ejecutivos. Se trata de un mecanismo voluntario para ambas partes, aunque es conveniente valorar la oportunidad de adherirse al Sistema Arbitral de Consumo ya que, entre otras ventajas, permite mejorar la imagen de la empresa, supone una marca de calidad que indica que se ofrece una garantía adicional, un servicio serio y profesional de atención a la clientela, y ofrece un medio eficaz para evitar, en su caso, el gasto de un proceso judicial en caso de conflicto. El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, establece la obligación de llevar y actualizar un censo de empresas adheridas. En 2020 se han adherido 209 empresas, haciendo un total de 4.861 empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo. De ellas, 4.061 están adheridas a través de la Sección de Arbitraje Turístico en Málaga.

En relación las empresas públicas, se han estudiado distintas vías para conseguir su adhesión, entre ellas, reuniones en las distintas provincias andaluzas en las que se puedan analizar una a una las situaciones que se producen.

<https://www.consumoresponde.es/adhesion-empresas-sistema-arbitral-consumo>

#### **4.11. Elementos y posible adecuación de la inspección que afectan a los consumidores en el escenario de la nueva normalidad.**

Se informó sobre la reordenación del Plan de Inspección de Consumo basándose en varias cuestiones. Por un lado, como consecuencia del estado de alarma, no fue posible hacer inspecciones físicas durante 14 semanas, desviándose las actuaciones a la venta on line y a todo lo relacionado con la vía telemática. Por otro lado, se atendieron a los requerimientos del Ministerio de Consumo como el control de precios y una campaña nueva relacionada con las mascarillas y otros elementos higiénicos. No obstante, ante una denuncia se actúa al momento.

Por parte de la Dirección General de Salud Pública y Ordenación Farmacéutica se explicó que desde el 16 de marzo son competencias de la Comunidad Autónoma de Andalucía las medidas de control en establecimientos abiertos. En los tres meses que duró el estado de alarma, se realizaron 25.000 controles a establecimiento de restauración, adaptando las medidas a las fases. También se hicieron controles a empresas alimentarias que han trabajado desde el primer momento y, se va a incluir una batería de protección ante el Covid-19 en las inspecciones de Salud Pública.

Desde el sector empresarial se señaló que la Orden de 19 de junio de 2020, por la que se adoptan medidas preventivas de salud pública, afecta al sector comercial, entre otros sectores. La Conferencia Sectorial del Ministerio pactó un protocolo que fue validado por todas las Comunidades Autónomas y el sector comercial siempre ha defendido que no se vaya más allá a lo pactado a escala nacional. En la mencionada Orden, se exigen nuevos costes que no son necesarios, y así lo han trasladado a las direcciones generales competentes en materia de Comercio y de Salud. Esta crisis es también económica y son costes innecesarios para las empresas.



#### **4.12. Informe de las actuaciones de la Dirección General de Consumo con relación a la situación de las clínicas dentales DENTIX.**

La Dirección General de Consumo informó sobre las reuniones mantenidas con todas las partes implicadas, incluidas todas las OMICs de Andalucía, realizando un trabajo previo con el fin de evitar un gran número de reclamaciones y tratar de solventar los problemas de las personas afectadas. Este caso no ha sido un cierre abrupto, como ocurrió en el caso de Idental. Las entidades financieras con las que se ha contactado han tomado dos opciones: una, es la de suspender los cobros a los pacientes desde el mes de septiembre, y otra es que no van a cobrar cuotas en tres meses en tanto se aclare la situación del concurso de acreedores. A aquellas personas que no estén conformes y quieran resolver el crédito lo hacen automáticamente, con una liquidación en la que, si han pagado más del tratamiento recibido, se les abona y, en caso contrario, se les equipara con dicho tratamiento. En el caso de Dentix, la empresa sí está entregando las historias clínicas de los pacientes para conocer su situación y ello facilita el camino. En la web Consumo Responde se pueden consultar las actuaciones realizadas cuyo objetivo es orientar a las personas afectadas sobre los mecanismos y herramientas que tienen a su disposición para reclamar sus derechos, indicando los pasos a seguir según la situación particular de cada paciente.

Según los datos existentes durante el período comprendido entre el 1 de enero y 5 de noviembre de 2020, se han formulado 152 reclamaciones, destacando 63 por incumplimiento de las condiciones del contrato, 34 por desatención a los consumidores, 14 por desistimientos, etc. La hoja de reclamaciones es el documento que pueden presentar a la financiera para que les suspendan el contrato y, hasta ahora, no están poniendo pegas para rescindir el contrato. Primero hay que reclamar a Dentix y luego a la financiera. Del total de reclamaciones, la 87 han finalizado, 61 se han inhibido a otros Organismos, 9 casos no tienen solución acorde al ordenamiento jurídico, 7 están en procedimiento sancionador, 2 han llegado a acuerdo satisfactorio y una ha sido inadmitida por carecer de fundamento. A fecha 20 de octubre, el total de pacientes en Andalucía con tratamientos no finalizados ascienden a 20.934, con un coste inicial del tratamiento de 23.438.933 €. El número de pacientes financiados es de 12.390, con unas cantidades iniciales del tratamiento de 15.935.974 €, lo que supone que serían financiadas un 68% del total de las cantidades iniciales. Se le ha hecho requerimientos a casi todas las entidades financieras y hemos tenido reuniones con las principales de ellas, con buenos resultados en la solución del problema.

En AL-ANDALUS se atendieron todas las reclamaciones y peticiones de información que les llegaron y les parece acertada la información de la web Consumo Responde, que también ha sido publicada en su web.

#### **4.13. Información respecto a las previsiones presupuestarias para las políticas de Consumo para el año 2021.**

Se informó sobre el anteproyecto de la aplicación presupuestaria 44H, para 2021, en el que se consigna un total de 2.610.977,70 euros para las actuaciones de la Dirección General de Consumo y los Servicios de Consumo de las Delegaciones Territoriales de la Consejería de Salud y Familias. Esto supone una reducción del 3.9 % respecto de la cantidad consignada para 2020.



Dentro del Capítulo II se ha solicitado, y así se ha presentado, una cantidad de 559.523,25 euros, que supone un 11,1 % de incremento respecto de 2020.

En el capítulo IV, relativo a subvenciones se ha consignado, una disminución de un 15% lineal en las distintas partidas respecto del presupuesto de 2020 para todos los conceptos.

En capítulo VI se ha consignado un incremento del 41.6 % sobre 2020, destinado al mantenimiento y mejora de nuestras aplicaciones de gestión.

El sector empresarial destacó que el capítulo de estudios y trabajos técnicos se duplica, y disminuye el de arbitraje, que habría que impulsarlo y hacer una apuesta fuerte por la mediación, que es un sistema que está funcionando muy bien y requiere ajustes para continuar.

#### **4.14. Previsión de las Campañas de Inspección y control del mercado para 2021, e información sobre posibles cambios en materia de inspección como consecuencia de la situación generada por la pandemia de Covid-19.**

Se ha procedido a la revisión de las propuestas para las Campañas de Inspección 2021, y a su análisis interno, en relación a las campañas anteriores, normativas, etc. La idea para el 2021 es mantener el Plan de Inspección de Consumo con tres sectores: alimentos, servicios y productos industriales con tomas de muestras y laboratorios, etc., pero todo ello está condicionado por los acontecimientos de la pandemia y las medidas que están tomando las autoridades. Si la situación va con normalidad irá en el sentido de años anteriores y, en caso contrario, serían digitales, tal y como se hizo durante el confinamiento. También se informó de la previsión de participar en las campañas nacionales de productos alimenticios, control preparados frescos, bollería rellena identificada con nata, miel monofloral y mil flores, bebidas vegetales, entre otras.

#### **4.15. Previsión de actuaciones en el marco de consumo enfocadas al colectivo de autónomos.**

CEA informó de la colaboración con la Dirección General de Consumo y el apoyo de las organizaciones de personas consumidoras a fin de avanzar en un punto de encuentro para los más de 540.000 autónomos que están sufriendo la pandemia e identificar cómo les afectan las campañas de inspección, cómo participar en Consumo, etc., haciendo hincapié en aspectos interesantes y de buenas prácticas y experiencias para que den buen rendimiento, tales como colaboración de contenidos en materia de consumo, plataformas

de redes sociales, entre otras actuaciones. Se vio la posibilidad de hacer una web inicial sencilla para autónomos y adentrarnos en qué aspectos tienen que estar más atentos, y alertarlos para que se fijen en lo que les puede ayudar a un mayor cumplimiento de la normativa.

#### **4.16. Acciones a realizar para la mejora de los Servicios Provinciales de Consumo.**

En referencia al informe del Defensor del Pueblo Andaluz se abordó la preocupación de la falta de efectivos en los Servicios Provinciales de Consumo. La Dirección General de Consumo informó de que no todos los Servicios de Consumo están en situación crítica, ya se ha aprobado una modificación de la RPT y se está trabajando para disponer de más personal en cada una de las provincias andaluzas.

#### **4.17. Otros temas:**

- Aprobación de la Memoria Anual del Consejo Andaluz de Consumo 2019.
- Análisis de la problemática que afecta a las personas consumidoras en el sector financiero.
- Información y comentarios sobre las siguientes normas aprobadas:
  - Decreto 625/2019, de 27 de diciembre, 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.
  - Decreto –ley 5/2019, de 17 de diciembre, por el que se modifica la Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda.
  - 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.
- El sector empresarial pidió que se diera un mensaje de tranquilidad a la ciudadanía, respecto al sector de la distribución alimentaria, en el sentido de que, a pesar del incremento de la demanda de productos puntuales, no se espera desabastecimiento.
- Aprobación de nombramiento de nuevos representantes de FACUA Andalucía en el CES Andalucía.
- Se aprobó, por unanimidad la encomienda al Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos de la redacción de unos “Criterios orientadores” relativos a los árbitros de las Junta Arbitrales de Consumo de Andalucía.
- Se aprobó la delegación al Órgano Sectorial sobre Ciclo Integral del Agua del análisis y resolución de la consulta relativa a la interpretación del artículo 47 Decreto 120/1991, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua
- En relación al artículo 2 del Decreto 9/2020, de 8 de noviembre, se solicitó la posibilidad incluir alguna cobertura en aquellos casos de reclamantes de un servicio, o para ejercer el derecho de garantía, cuando los plazos siguen activos.
- Situación del proyecto de Ley de prevención y solución de conflictos en materia de consumo.

## **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 <sup>a</sup> Esperanza Delgado Jiménez	titular	FAMP.
D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D.G. Consumo.
D. Santiago Hoya Coto	suplente	D.G. Consumo.

### **Sector empresarial.**

D. Manuel Carlos Alba Tello	titular	CEA
D <sup>a</sup> 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. Cantalapiedra Pereyra	suplente	CEA
D. Daniel Gómez Maroto	suplente	CEA
D. Luis Miguel Piña León	suplente	CEA

### **Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías.**

D. Juan Manuel Morillo Vizquete	titular	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> . Flor Martín Merlo de la Fuente	titular	AL-ANDALUS
D <sup>a</sup> . Isabel Moya García	titular	FACUA Andalucía
D <sup>a</sup> . Alicia Cortés Pallarés	suplente	ADICAE Andalucía
D. Francisco Javier Jiménez Chacón	suplente	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> M <sup>a</sup> José Gómez Soto	suplente	AL-ANDALUS
D <sup>a</sup> . Rocío de la Villa Coca	suplente	AL-ANDALUS
D. Jesús Benítez Cerezo	suplente	FACUA Andalucía

Ejerció, con voz pero sin voto, funciones de Secretaría del Órgano, D<sup>a</sup> 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 2020 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

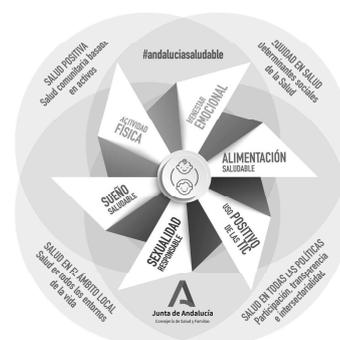
- 10 de febrero.
- 8 de junio.
- 5 de octubre.

#### 4. Temas tratados.

##### 4.1. Información sobre la situación en la que se encuentra la Estrategia de Promoción de una Vida Saludable en Andalucía, aprobada por Consejo de Gobierno.

Se informó de que, el 11 de noviembre de 2019, el Consejo de Gobierno aprobó la formulación de la Estrategia de Promoción de una Vida Saludable en Andalucía, con el objetivo de mejorar la salud y el bienestar de la población andaluza y articular medidas que favorezcan la adquisición y mantenimiento de los hábitos de vida saludable relacionados, preferentemente, con la alimentación, la actividad física, el sueño, el bienestar emocional, la sexualidad responsable y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Se han constituidos grupos de trabajo en los que participan representantes de las Consejerías con competencias en materia de educación, deporte, igualdad, agricultura, movilidad, urbanismo, empleo y economía y los agentes sociales más representativos del sector empresarial y las asociaciones de consumidores y usuarios, para elaborar una propuesta, que luego seguirá su trámite reglamentario. Dentro de este contexto, hay otro grupo de trabajo para Alimentación Saludable en Andalucía, para regular que cualquier comedor licitado por la Administración, o que reciba subvenciones de la misma, cumpla unos criterios de alimentación saludable. También se incluyen a las máquinas expendedoras.

Estrategia de Promoción de una VIDA SALUDABLE en Andalucía



<https://juntadeandalucia.es/organismos/saludyfamilias/areas/planificacion/estrategia-promocion-vida-saludable-andalucia.html>

##### 4.2. Información de las acciones llevadas a cabo como consecuencia de la crisis de la listeriosis.



En primer lugar se introdujo un cambio en la organización de unidades de control, es decir, un plan funcional nuevo para conseguir que la inspección esté más cerca de los municipios y conseguir una estrategia de enlace con la Administración Local, aumentar la programación del número de supervisiones de auditoría de los sistemas de autocontrol de la propia empresa. Otra novedad es que el alcance de la inspección incluya todos los puntos de control crítico que tiene la empresa. Esta auditoría dará un paso más y, se dedicará más tiempo a la inspección. Otro cambio es en el Plan de Inspección de Riesgo, es la introducción del concepto de tipología: industrias, obradores, comedores colectivos, etc., en cada una de ellas se aplicará la clasificación por frecuencia de riesgo, estableciendo la estrategia de que

ningún establecimiento se quede sin visitar en tres años, y aquellos de tipología uno y dos tengan visitas más frecuentes. En 2020 finalizó el plan de choque en las industrias cárnicas.

En enero se organizó el Simposium Nacional sobre Listeria, en el que participaron los referentes técnicos y científicos autonómicos, nacionales e internacionales sobre esta materia y se elaboró un informe para comunicar los resultados del plan de choque. Posteriormente, se convocó una reunión con el sector de las industrias cárnicas a fin de informarles de los puntos de mejora que tienen que poner en marcha.

Por otro lado, se presentó la Guía de Control de la Listeria, que sirve tanto para el control oficial, como para las empresas asesoras de las industrias alimentarias y el Plan de Control de Peligros Biológicos, que se va a reforzar con más tomas de muestras de listeria.

El Plan de Listeria se amplió a alimentos tales como lácteos, ahumados, ensaladas de cuarta gama, etc., y junto con los Ayuntamientos de Sevilla, Málaga y Granada, se elaboró un borrador para trabajar sobre la cartera de servicio, en protección de salud y se les dieron cursos a los inspectores de los tres Ayuntamientos para que puedan utilizar el sistema de información de la Consejería de Salud y Familias.

Como consecuencia del estado de alarma, se paralizaron las inspecciones previstas en relación a la listeriosis para concentrar los esfuerzos en el Covid-19.

#### **4.3. Memorias de campañas de inspección 2019.**

Se valoraron siguientes memorias correspondientes al Plan de Inspección 2019:

- Campaña nacional de inspección y control de harinas distintas a las de trigo 2019.
- Campaña nacional de miel y productos presentados como miel. Etiquetado y análisis de composición para control de azúcares exógenos y derivados del azúcar no declarados 2019.
- Campaña nacional de inspección de cereales de desayuno enriquecidos con vitaminas: etiquetado, declaraciones nutricionales y/o saludables y composición (vitaminas y azúcares) 2019.
- Campaña nacional de inspección y control de mercado de etiquetado e identificación de especies de cefalópodos congelados 2019.
- Campaña nacional de inspección y control de mercado de plantas para infusión, etiquetado y determinación de especies 2019.
- Campaña nacional de inspección y control de mercado de zumos enriquecidos con vitaminas: etiquetado, declaraciones nutricionales y/o saludables y composición (vitaminas y azúcares) 2019.
- Campaña de Inspección de Control de la Información y la Calidad de los Alimentos 2019.



[https://www.consumoresponde.es/temas/la\\_inspeccion\\_de\\_consumo](https://www.consumoresponde.es/temas/la_inspeccion_de_consumo)

#### **4.4. Información sobre el régimen de devoluciones de productos comercializados en establecimientos de alimentación durante el Estado de Alarma.**

AL ANDALUS informó de que durante el estado de alarma se detectó que los establecimientos de alimentación limitaron la posibilidad de devolución de productos ya



sean adquiridos “on-line” o de forma presencial, considerando que lo que se ha interrumpido es el plazo de devolución, pero no el derecho a la misma. Desde la Administración se subrayó que los derechos de las personas consumidoras y usuarias siguen siendo los mismos, a pesar del estado de alarma.

El sector empresarial destacó el esfuerzo realizado por el sector de la alimentación, para garantizar el abastecimiento y la salud de la ciudadanía, cumpliendo estrictamente con la normativa.

#### 4.5. Información sobre el Plan de Control de Peligros Biológicos.

Este Plan quedó paralizado con la entrada en vigor del estado de alarma. No obstante, se informó de que hay cambios sustanciales respecto al año anterior y, en 2020, se ha aumentado en un cincuenta por ciento el número de muestras de análisis de listeria de productos listo para el consumo.



<https://juntadeandalucia.es/export/drupaljda/plan%20control%20peligros%20biologicos%20V1.pdf>

#### 4.6. Análisis de la prestación del servicio por parte de los establecimientos que comercializan “comidas para llevar”.

AL-ANDALUS informó de que realizaron un sondeo, en relación a las ventas de alimentos cocinados para llevar (tipo comidas caseras) y observaron que, en general, el cliente desconoce el peso de las raciones, la cantidad del producto que adquiere y otros datos esenciales. Tras un debate, se acordó proponer una campaña informativa para subir a la plataforma Consumo Responde. Dicha información está disponible y puede ser consultada en el siguiente enlace: <https://www.consumoresponde.es/requisitos-empresas-comida-preparada>.



## 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 <sup>a</sup> Deseada Mejías Muñoz	titular	D. G. Comercio.
D <sup>a</sup> Luisa Fernanda Jurado Cubero	titular	FAMP.
D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D.G. Consumo.
D. Santiago Hoya Coto	suplente	D.G. Consumo.

### **Sector empresarial.**

D. Manuel Carlos Alba Tello	titular	CEA
D <sup>a</sup> 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 <sup>a</sup> . Francisca Sáez Malpesa	suplente	CEA
D. Rafael Ramos Fernández	suplente	CEA

### **Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías.**

D <sup>a</sup> M <sup>a</sup> . Dolores Aguilar Garzón	titular	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> . Flor Martín Merlo de la Fuente	titular	AL-ANDALUS
D. Jordi Castilla López	titular	FACUA Andalucía
D <sup>a</sup> . Adelaida García García	suplente	ADICAE Andalucía
D. Fernando Herrero Sáez de Eguilaz	suplente	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> Isabel Peñalosa Vázquez	suplente	AL-ANDALUS
D <sup>a</sup> . Rocío de la Villa Coca	suplente	AL-ANDALUS
D <sup>a</sup> Isabel Moya García	suplente	FACUA Andalucía

Ejerció, con voz pero sin voto, funciones de Secretaría del Órgano, D<sup>a</sup> 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 2020 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 4 de febrero.
- 19 de mayo.
- 22 de septiembre.

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

#### **4.1. Avances en la redacción del Borrador de la nueva Ley de Comercio Interior de Andalucía.**

Desde la Dirección General de Comercio se informó de la creación un grupo de trabajo interno para el avance de un borrador inicial y técnico del texto que se trasladará cuando sea oficial. Está muy avanzado y están cerrados algunos capítulos como el de ventas especiales. La idea es terminan en el menor tiempo posible el borrador y comenzar su tramitación.

Las organizaciones de personas consumidoras y usuarias mostraron su decepción ya el 9 de marzo, se aprobó el Decreto-ley que modifica la Ley de Comercio Interior, y su información fue a través de la prensa, sin tener participación alguna en un tema que afecta a los derechos de las personas consumidoras. Pidieron el cambio de la política de comunicación y de participación de la Dirección General de Comercio, que los posicionamientos sean veraces y que no suceda otra situación como la comentada.

El sector empresarial hizo constar que, cuando se cuenta con los agentes sociales, desde el principio, se obtienen mejores resultados, y pide, igualmente, que la información sea lo más veraz y ajustada posible.

#### **4.2. Trabajos llevados a cabo para la implantación del comercio electrónico y su correspondiente control.**

Se informó de que se ha solicitado un informe al Servicio Jurídico sobre este tema y se está a la espera de su respuesta para ver la posible implantación de un sistema de control y comenzar a trabajar en el segundo semestre del año en la inspección del comercio electrónico. Se destacó la relevancia del comercio electrónico, en estos momentos, en los que muchas personas, únicamente, tienen esta opción de compra.



El sector empresarial pidió información sobre los nuevos protocolos sanitarios, adaptados a las recientes instrucciones y destacó los esfuerzos que están realizando las pequeñas y medianas empresas para superar la situación ocasionada por la pandemia.

#### **4.3. Resultados de las Campañas de Inspección de la Dirección General de Consumo y de la Dirección General de Comercio en 2019.**

En primer lugar se analizaron los datos presentados por la Dirección General de Consumo correspondientes a las siguientes las memorias de inspección:

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

De la Campaña de rebajas 2019 se destacó que los datos obtenidos estaban en la línea de los años anteriores y el porcentaje de actas positivas se mantiene en un 2%, teniendo en cuenta que se hace a doble vuelta. Por otro lado, se detectó un elevado incumplimiento (60%) en la información de contratación a distancia, a través de páginas web, por lo que se

debatieron diversas medidas para bajar dicho nivel de incumplimiento, entre ellas se propusieron campañas informativas, información destacada en Consumo Responde, formación al sector empresarial, etc. Asimismo, se analizaron, entre otros temas, los datos de incumplimientos que afectan al derecho de desistimiento.

Por parte del sector empresarial se puso en valor la doble vuelta, que está dando resultados positivos, con un 98% de cumplimiento en la campaña de inspección de rebajas, lo que refleja el esfuerzo de todos por cumplir.

Por parte de la Dirección General de Comercio se presentó la Memoria del Plan de Inspección de 2019, que incluyeron las siguientes Campañas de Inspección:

1. Campañas Inspectoras de carácter transversal.
  - Campaña General de Información sobre la normativa comercial.
  - Campaña sobre comprobación de las altas en el registro de comerciales y actividades comerciales de Andalucía.
2. Campañas Inspectoras específicas.
  - Campaña sobre horarios comerciales y de comprobación de las excepciones del art. 20.1B) y E) del Texto Refundido de la Ley de Comercio Interior de Andalucía.
  - Campaña sobre ventas en rebajas.
  - Campaña sobre ventas de saldos.
  - Campaña sobre ventas en liquidación.
  - Campaña sobre ferias de oportunidades.
  - Campaña sobre ventas promocionales: “Black Friday” o “Viernes Negro”, “MID Season Sales”, etc.
  - Campaña sobre ventas a distancia (comercio electrónico).

Resumen de actuaciones 2019:

Actuaciones informativas	571
Actuaciones de Inspección	986
Black Friday	98
Total actuaciones	1.568
Infracciones detectadas	43



Los datos presentados y analizados mostraron su similitud con los de años anteriores, Respecto a las infracciones detectadas se destacó que ninguna fue de carácter grave.

#### **4.4. Situación actual de las devoluciones según medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del Covid-19.**

Sobre la interrupción del plazo de devolución, como consecuencia del estado de alarma, se analizó la problemática de productos que no pueden esperar mucho tiempo para su devolución por su caducidad. Igualmente, se debatió sobre el “derecho de desistimiento”, que también quedó interrumpido, y se detectó una discrepancia entre los 14 días señalados para ejercer dicho derecho, y el poder contactar con aquellas empresas que se encuentran cerradas por el Covid-19, y por la falta de movilidad de la ciudadanía. Se hizo hincapié en que lo que está suspendido es el acto del ejercicio del derecho, no el derecho de devolución del producto.

#### **4.5. Situación y tramitación de reclamaciones por el sector y la Administración durante el periodo de estado de alarma.**

Desde la Dirección General de Consumo, se recordó que la normativa sobre reclamaciones sigue vigente, por lo que las obligaciones de las empresas son las mismas y tienen obligación de proporcionar las hojas de quejas y reclamaciones, y de responder al reclamante en el plazo de 10 días. Si dicho reclamante recibe la respuesta, o no le satisface, puede presentarla a la Administración pero, al estar suspendidos los plazos, no se continúa con el procedimiento hasta que éstos no se levanten. Lo que si se detectó es un incremento en la demanda de información, tanto por el Covid-19, como por los sectores afectados (viajes, hoteles, vacaciones, etc.)

Respecto a las solicitudes presentadas, no se observó ningún incremento en el registro tradicional, ni en el telemático, sino todo lo contrario, comparando el mismo periodo de tiempo, desde el inicio del estado de alarma, hay un 90% de descenso en el número de reclamaciones, desconociéndose si ese dato corresponde a solicitudes que no han llegado a la Dirección General de Consumo, o que no se han interpuesto por la disminución de la actividad económica.

Por su parte, el Ayuntamiento de Sevilla informó de que tienen muchas consultas telefónicas y también por correo electrónico, pero no de reclamaciones.

Todo lo contrario ocurre en las organizaciones de personas consumidoras y usuarias, que destacaron que se ha incrementado de reclamaciones que les llega, sobre todo focalizadas en el transporte aéreo, ocio y vacaciones.

#### **4.6. Posibles campañas y actuaciones, de carácter informativo, alertando a las personas consumidoras y usuarias sobre la venta de productos robados y los efectos que causan en sus derechos.**

Desde la Dirección General de Consumo, se informó la constitución una mesa de trabajo en la que están representadas todas las partes interesadas, entre ellas, el sector empresarial, la Oficina Judicial, la Administración Local, la FAMP, Policía Local, organizaciones sindicales, etc., para tratar de solventar un problema que afecta tanto al sector empresarial, como a consumidores, y se destacó la necesidad de hacer campañas informativas y concienciar a la ciudadanía sobre la adquisición de productos falsificados o provenientes de robos, que impide ejercer sus derechos a las personas consumidoras y usuarias.

<https://www.ceoe.es/es/publicaciones/economia/documento-de-posicion-sobre-el-hurto-multirreincidente-en-el-comercio-en>

#### **4.7. Análisis sobre las cancelaciones y devoluciones de importes de viajes cancelados por COVID-19.**

Se debatió el problema de aquellos consumidores que aún no tienen la devolución completa de sus viajes cancelados, así como otras reclamaciones por cancelaciones de bodas y otros eventos. Se acordó estudiar los datos concretos que han llegado a cada una de las organizaciones y a la Dirección General de Consumo, con la idea de intentar dar soluciones que satisfagan a todas las partes. Los datos de las reclamaciones registradas por los Servicios de Consumo de la Junta de Andalucía son los siguientes:

- *Reclamaciones en materia de transporte aéreo (del 1 de enero al 22 de septiembre): en el año 2019 se registraron en este período 418 reclamaciones. En el mismo período de 2020 se han registrado 185 reclamaciones. Ello supone un descenso del -56%.*
- *Reclamaciones en materia de agencias de viajes (del 1 de enero al 22 de septiembre): en el año 2019 se registraron en este período 209 reclamaciones. En el mismo período de 2020 se han registrado 229 reclamaciones. Ello supone un incremento del +10%.*

*Debe recordarse que, en la mayoría de los casos, las reclamaciones en materia de transporte aéreo finalizaran informando a la persona reclamante de la existencia de un organismo sectorial especializado (Agencia Estatal de Seguridad Aérea), mientras que las reclamaciones en materia de agencias de viajes, normalmente son inhibidas a la Administración de Turismo de la Junta de Andalucía.*

*No se incluyen aquellas reclamaciones que han sido presentadas directamente a la AESA o a la Administración Turística. Tampoco se contabilizan como reclamaciones tramitadas las consultas o solicitudes de información o asesoramiento realizadas a Consumo Responde o a los propios Servicios de Consumo.*

#### **4.8. Información sobre el desarrollo y control realizado respecto a las “Medidas relativas al comercio” establecidas en la Orden de 19 de junio de 2020 por la que se adoptan medidas preventivas de salud pública en la Comunidad Autónoma de Andalucía para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, una vez superado el estado de alarma.**

Las medidas establecidas por las autoridades sanitarias fueron adaptadas por el sector del comercio. La Dirección General de Comercio mantuvo reuniones con los representantes del sector empresarial y abrió un buzón de consultas para resolver las dudas que se generaron. Durante el tiempo de confinamiento, los inspectores sanitarios se encargaron de las actuaciones encomendadas y, al finalizar dicho confinamiento, los inspectores de Comercio y de Consumo iniciaron las salidas para sus respectivas actuaciones.

El sector empresarial alabó la coordinación y la intensa labor realizada por las diferentes Administraciones y el sector comercial, que ha hecho posible que los comercios sean percibidos por los consumidores como lugares seguros y con medidas de seguridad efectivas.

[https://juntadeandalucia.es/boja/2020/539/BOJA20-539-00052-6553-01\\_00173926.pdf](https://juntadeandalucia.es/boja/2020/539/BOJA20-539-00052-6553-01_00173926.pdf)

#### **4.9. Otros temas:**

- Incidencias detectadas en la obligación de información sobre la política de devolución de un producto.
- Información respecto a la posibilidad de ampliar el número de inspectores en Comercio.
- Solicitud de información sobre si se van a modificar los protocolos de inspección, como consecuencia de la crisis económica y sanitaria del Covid-19.
- Situación actual de la reforma prevista de la Ley del Comercio Interior de Andalucía anunciada por la Dirección General de Comercio.

- Petición a la FAMP de información en materia de protección de las personas consumidoras en el ámbito local, en relación al escrito de aclaración remitido el 12 de marzo.
- Propuesta de información sobre prácticas positivas realizadas por el sector empresarial, en relación a la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.
- Debate sobre posible publicidad positiva a empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.
- Datos de infracciones y sanciones impuestas por la Dirección General de Comercio.
- Datos de la Campaña del Back Friday de la Dirección General de Comercio: en 2019 se hicieron 98 actuaciones en Andalucía, exceptuando las provincias de Córdoba y Granada en las que no se realizó dicha campaña.



## **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 <sup>a</sup> M <sup>a</sup> Isabel González Cuenca	titular	D. G. Industria. Energía y Minas.
D <sup>a</sup> 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 <sup>a</sup> . Olga Rico Verdejo	suplente	FAMP.

### Sector empresarial.

D. Manuel Carlos Alba Tello	titular	CEA
D <sup>a</sup> 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 Usuarías.

D. Luis Francisco García Perulles	titular	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> . Flor Martín Merlo de la Fuente	titular	AL-ANDALUS
D. Jordi Castilla López	titular	FACUA Andalucía
D <sup>a</sup> Eva Astilleros Morenilla	suplente	ADICAE Andalucía
D. Francisco Miguel Sánchez Agudo	suplente	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> Pilar Lora León	suplente	AL-ANDALUS
D <sup>a</sup> . Isabel Peñalosa Vázquez	suplente	AL-ANDALUS
D <sup>a</sup> . María José Gómez Soto	suplente	AL-ANDALUS
D <sup>a</sup> . Rocío de la Villa Coca	suplente	AL-ANDALUS
D. Jesús Benítez Cerezo	suplente	FACUA Andalucía

Ejerció, con voz pero sin voto, funciones de Secretaria del Órgano, D<sup>a</sup> Carmen Castaño Ruiz, funcionaria de la Dirección General de Consumo y Jefa del Departamento de Concertación de Consumo.

### 3. Actividad Institucional.

Durante el año 2020 este órgano ha celebrado tres sesiones, ordinarias en las siguientes fechas:

- 12 de febrero.
- 10 de junio.
- 15 de octubre

## **4. Temas tratados.**

### **4.1. Información sobre nuevos formatos de ficheros de intercambio de información entre comercializadores y distribuidores del sector eléctrico y de gas natural.**

Se informó de que la CNMC ha aprobado nuevos formatos de ficheros de intercambio de información entre empresas comercializadoras y distribuidoras del sector eléctrico, que pretenden proteger los derechos de las personas consumidoras (el desistimiento y la garantía de suministro) y facilitan el funcionamiento del mercado minorista (consulta de la información de contratación en tiempo real). Los formatos agilizan los cambios de comercializador, las altas y bajas de puntos de suministro, la gestión de las reclamaciones, las modificaciones en el contrato de acceso y la facturación de peajes de acceso.

### **4.2. Información sobre la Circular 3/2020, de 15 de enero, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se establece la metodología para el cálculo de los peajes de transporte y distribución de la electricidad. Nuevo modelo de tarifa eléctrica y elementos informativos para los consumidores.**

El Decreto-ley 1/2019, de 11 de enero, separa el peaje de los cargos, y la Circular 3/2020 de 15 de enero, establece la metodología para determinar el cálculo anual de los peajes de transporte y distribución de electricidad de los consumidores, los autoconsumidores por la energía demandada de la red y por la energía autoconsumida, en el caso de instalaciones próximas; las instalaciones de generación por sus consumos propios y los intercambios de energía eléctrica que se realicen con destino en países no miembros de la UE. Respecto a los cargos, está pendiente de regulación, previéndose los cambios a partir de noviembre. En concreto, la Circular prevé que las empresas eléctricas adapten sus equipos de medida y simplifica la estructura de peajes de los consumidores conectados en baja tensión, con potencia contratada inferior a 15 kW. Establece un único peaje con tres periodos de consumo (punta, llano y valle) y dos potencias. Se obliga a todas las comercializadoras a comunicar que va a haber un cambio en la estructura del peaje, pero aún no hay más datos. Se pretende que el consumidor sea más consciente del uso de la energía, aprovechando la discriminación de tarifas.



Las organizaciones de personas consumidoras destacaron que la Disposición transitoria primera señala que las empresas comercializadoras deben informar de manera clara y transparente de la nueva estructura de peajes y abogó por la incorporación de una mayor información a las facturas.

### **4.3. Información respecto a la situación de baja calidad y apagones de la Sierra Norte de Sevilla, así como actuaciones previstas.**

El sector empresarial informó de que los índices de calidad de la Sierra Norte de Sevilla están dentro de su rango. No obstante, como consecuencia de los últimos temporales, ha habido algunos problemas por fallos con las telecomunicaciones y el agua caída dificultó el acceso a

algunas zonas. Se analizó lo ocurrido y se convocó está una reunión en la Delegación del Gobierno, a instancia de los alcaldes de la zona, para tratar la problemática.

#### **4.4. Información de la evolución de suministros de autoconsumo en 2019 y respecto al envío de datos al registro de autoconsumo.**



El Real Decreto 244/2019, de 5 de abril, ha creado un registro de autoconsumo de energía eléctrica, de ámbito estatal, al que se están incorporando datos, que se facilitarán cuando la información esté completa. Asimismo, se informó sobre la actualización de un elevado número de instalaciones y en breve estarán regularizadas todas las situaciones que se han presentado.

<https://energia.gob.es/electricidad/energias-renovables/Paginas/registro-administrativo.aspx>

#### **4.5. Medidas adoptadas por Endesa desde el inicio de la pandemia COVID-19 y situación actual, en general, y respecto a los suministros paralizados.**

Con la declaración del estado de alarma han estado cerradas todas las oficinas de atención al público, hasta el comienzo de la fase 1, atendándose las consultas, tanto por el canal telefónico, como por el canal digital. El Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, determinó que no se pueden realizar cortes de suministros y se mantiene esta normativa, a la espera de lo que indique el Gobierno. También, se suspendieron los plazos administrativos de aquellos clientes a los que se les enviaron las cartas.

Respecto al bono social, se suspendieron los vencimientos y se prorrogaron los vigentes hasta el 15 de septiembre. Además, el Gobierno introdujo, en el mes de abril, una nueva categoría de bono social para autónomos y para trabajadores en ERTE, cuya duración es de seis meses, los cuales tiene menos requisitos para su concesión. En Andalucía se acogieron, a este último, 443 personas que podrán continuar, después de seis meses, si cumplen los requisitos. También se explicaron otras medidas de ayudas para pequeños autónomos que suponen un pequeño respiro a sus negocios.

#### **4.6. Situación del canal presencial de Endesa en Andalucía, situación actual e impulso de cita previa.**

El sector empresarial informó de que están en funcionamiento 83 puntos de servicios y 190 agentes trabajando en atención al cliente, adoptando todas las medidas que las autoridades sanitarias han establecido, entre ellas, el control de aforo, ampliación de la oferta de cita previa, medidas higiénicas, señalizaciones, etc.

#### **4.7. Plan de responsabilidad pública de Endesa, actuaciones de carácter sanitario y económico.**

Endesa informó del Plan de Responsabilidad Pública, de ayuda en la crisis sanitaria, dotado con veinticinco millones de euros, con tres ejes de actuación: suministro de materiales y servicios (instrumental, respiradores, mascarillas, etc.), con un gran despliegue y recepción de materiales,

condiciones especiales de suministro energético, en especial, en residencias de mayores, hospitales, etc., También, se enfocaron en las necesidades de alimentos, en colaboración con Cruz Roja, Banco de Alimentos, y diferentes ONGs. Igualmente, con cargo a este fondo, se está colaborando con pequeños establecimientos a fin de reactivar la economía. Por otro lado, informó de que, en el campo del voluntariado de los empleados de la empresa, han colaborado en donaciones de alimentos, impresoras, etc.

#### **4.8. Situación ante el fin de la prórroga del bono social.**

El sector empresarial informó de la situación actual respecto al bono social, referida al día 27 de septiembre. El total general de personas a las que les caduca el bono social, en Andalucía, es de 71.381, de las cuales han renovado 26.529 (37%) y quedan sin renovar 44.852 (53%). De los que han quedado sin renovar, 15.064 corresponden a solicitudes denegadas. Muchas son solicitudes incompletas, o mal cumplimentadas, entre éstas, se ha detectado que algunas son de pensionistas a los que no les corresponde, ya que el bono social de pensionista sólo está previsto para personas con pensión mínima por jubilación o incapacidad permanente. Por otro lado, se ha tenido flexibilidad en el cumplimiento de los datos referentes a los certificados de los Registros Civiles que, al disponer de pocas citas para su expedición, sufren demoras.

Asimismo, se informó sobre la nueva modalidad de bono social (Real Decreto-ley 30/2020, de 29 de septiembre) que está dirigida a aquellas personas que por motivos del Covid-19 se han quedado en desempleo, ERTE, etc., y a empresarios que han tenido que dejar su actividad. No es permanente en el tiempo, sino que entró en vigor el pasado 30 de septiembre y finaliza el 30 de junio de 2021

[https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/quien\\_puede\\_solicitar\\_el\\_bono\\_social\\_electrico\\_y\\_que\\_requisitos\\_debe\\_cumplir](https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/quien_puede_solicitar_el_bono_social_electrico_y_que_requisitos_debe_cumplir)

#### **4.9. Otros temas tratados.**

- Información sobre la web de distribución de Endesa.

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

### Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías.

D José Manuel Rodríguez Gómez	titular	ADICAE Andalucía (hasta junio)
D. Juan Manuel Morillo Vizquete	titular	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> . Flor Martín Merlo de la Fuente	titular	AL-ANDALUS
D. Jesús Benítez Cerezo	titular	FACUA Andalucía
D. Juan José Hidalgo Rodríguez	suplente	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> . Alicia Cortés Pallarés	suplente	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> Pilar Lora León	suplente	AL-ANDALUS
D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> José Gómez Soto	suplente	AL-ANDALUS
D. Enrique Piñero Cabello	suplente	FACUA Andalucía

Ejerció, con voz pero sin voto, funciones de Secretaría del Órgano, D<sup>a</sup> 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 2020 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 30 de enero.

- 28 de mayo.
- 1 de octubre

#### 4. Temas tratados.

##### 4.1. Información sobre el dividendo digital y su afectación por el estado de alarma.

Se informó de que el proceso está liderado por el Ministerio de Economía y Empresa, que remite información periódica a las Comunidades Autónomas. La primera fase terminó el 14

AÑO 2014		AÑO 2020		
1º DIVIDENDO DIGITAL		2º DIVIDENDO DIGITAL		
CANALES	4G	CANALES	5G	4G

de febrero y no se han detectado incidencias significativas. Los vecinos que están dentro de las áreas geográficas de estas cinco provincias, y que no hayan adaptado sus instalaciones, pierden las señales. La segunda fase se inició el 17 de febrero en el resto de las provincias. Respecto a los centros de extensión de

coberturas, se ha trabajado con la planificación del Ministerio y no hubo problemas. En cuanto a los centros locales, se remitió la información proporcionada por el Ministerio a todos los Ayuntamientos, con indicaciones para la adaptación. Dicha información se canalizó a través de las Delegaciones Territoriales.

Como consecuencia del estado de alarma, el Ministerio aplazó la fecha de liberación de la banda y también de la licitación de la banda de frecuencia, estableciendo el 31 de octubre como fecha final. Respecto a la petición de ayudas, se informó de que se podían presentar solicitudes hasta el 31 de diciembre.

##### 4.2. Información, por parte de la Federación AL-ANDALUS, sobre prácticas lesivas para los consumidores en publicidad y condiciones de contratación de TV y plataformas audiovisuales de pago.

AL-ANDALUS trasladó la información de una actuación sobre el aumento en la contratación de servicios de pago para ver contenido “on line” (películas, series, documentales, etc.), en la que se analizaron diversas empresas de sector, detectando incidencias en el establecimiento de cláusulas de contratación confusas que podrían ser lesivas para los intereses de las personas consumidoras y usuarias; entre ellas, el no garantizar la disponibilidad del contenido digital de suscripción, cancelación del servicio, intereses de demora indeterminados, derecho de desistimiento, etc. Respecto a éste último, se detectó que presentaba un aspecto confuso y se denunció ante la Dirección General de Consumo, para su estudio y valoración.



##### 4.3. Jornadas destinadas a abordar los principales problemas que afectan a las personas consumidoras y usuarias de los servicios de comunicaciones electrónicas y posibilidad de realización de sesiones para operadores locales en modo virtual.

En las tres sesiones celebradas en 2020, se trató la posibilidad de hacer una jornada destinada a abordar los principales problemas que afectan a las personas consumidoras y



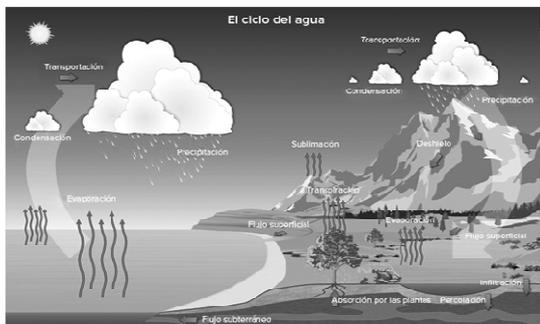
usuarias de los servicios de comunicaciones electrónicas y la posibilidad de realizarla en modo virtual. El sector empresarial ofreció su plataforma digital con capacidad para unas 100 personas. Se acordó un formato de jornada, con una ponencia de un representante de la Jefatura Provincial de Telecomunicaciones del Ministerio, que no fructificó, tras lo

cual que acordó modificar el programa inicial.

## **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 <sup>a</sup> . Esther Pérez de Tudela	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 <sup>a</sup> 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 <sup>a</sup> Carmen Obando Santaella	suplente	CEA
D <sup>a</sup> . Rosa López Sánchez	suplente	CEA

### **Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.**

D <sup>a</sup> . Adela Campos García	titular	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> . Flor Martín Merlo de la Fuente	titular	AL-ANDALUS
D <sup>a</sup> . Rocío Algeciras Cabello	titular	FACUA Andalucía
D <sup>a</sup> Miriam Prado Pérez de Lara	suplente	ADICAE Andalucía
D. Juan Manuel Morillo Vizuite	suplente	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> . Pilar Lora León	suplente	AL-ANDALUS
D <sup>a</sup> M <sup>a</sup> José Gómez Soto	suplente	AL-ANDALUS
D <sup>a</sup> Isabel Moya García	suplente	FACUA-Andalucía

Ejerció, con voz pero sin voto, funciones de Secretaria del Órgano, D<sup>a</sup> Carmen Castaño Ruiz, funcionaria de la Dirección General de Consumo y Jefa del Departamento de Concertación de Consumo.

### **3. Actividad institucional**

Durante 2020 este órgano ha celebrado tres sesiones ordinarias los días:

- 28 de enero.
- 26 de mayo.
- 21 de octubre.

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

#### **4.1. Pacto Andaluz por el Agua.**

Se informó de que, el Pleno del Parlamento de Andalucía, en la sesión celebrada los días 2 y 3 de mayo de 2019, aprobó la Proposición No de Ley relativa al Pacto Andaluz por el Agua, y

en cumplimiento de dicha Proposición No de Ley, el Consejo de Gobierno procedió a impulsar, a través de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, un Pacto Andaluz por el Agua. El trabajo se estructuró en cuatro fases, habiendo finalizado ya las mismas:

Fase I: El Gobierno y los grupos políticos con representación parlamentaria consensuaron la metodología y los 10 Ejes principales del Pacto.

Fase II: Se celebraron reuniones con los agentes sociales y se les solicitaron propuestas para cada uno de los Ejes principales del Pacto.

Fase III: Se celebraron reuniones con los órganos colegiados de participación en el agua y la sociedad en general, donde los agentes expusieron las propuestas presentadas. Se elaboró un documento con las 886 propuestas presentadas por los agentes, más las 100 propuestas de síntesis.

Fase IV: Los grupos políticos y agentes sociales analizaron los resultados del proceso, a fin de llegar a un acuerdo total o parcial sobre el Pacto Andaluz por el Agua.

Finalmente, tras debate en pleno del Parlamento de Andalucía, fue aprobada la Proposición No de Ley relativa al Pacto Andaluz por el Agua en el Pleno del Parlamento el 17 de diciembre de 2020, finalizando la aprobación del Pacto Andaluz del Agua.



#### **4.2. Resultados de las campañas de inspección de consumo sobre las entidades suministradoras de agua del 2018.**

Se analizó la “Memoria de la Campaña de Inspección y Control de Entidades de Suministro Domiciliario de Agua 2018”, en la que se resaltaron los altos porcentajes de irregularidades concentradas en los contratos, destacando los siguientes casos:

- En el contrato de suministro no figuran las características del suministro (tipo de suministro, tarifa, diámetro de acometida, el caudal contratado, presión mínima garantizada y presión máxima alcanzable): 22% de incumplimiento.
- En el contrato de suministro no figura un apartado sobre el equipo de medida (tipo, número de fabricación y calibre en milímetros): 24% de incumplimiento.

También se recogieron otras irregularidades frecuentes, como la de comprobar que los contratos no pertenezcan a entidades, o comunidades de vecinos, resultando que en el 12% de los casos los contratos no corresponden a suministro doméstico.

#### **4.3. Criterio que van a seguir la Dirección General de Consumo y la Dirección General de Industria, Energía y Mina ante la Orden ICT/155/2020, de 7 de febrero, del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, por la que se regula el control metrológico del Estado de determinados instrumentos de medida, publicada en el BOE 24 de febrero de 2020, que afecta la regulación de los contadores de agua (Anexo III de la Orden) y que entrará en vigor el 24 de agosto del 2020 y su incidencia en el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua.**

Se informó de que, en principio, la Orden ICT/155/2020 entraba en vigor el 24 de agosto, pero hubo una ampliación a dos meses, por lo que estará vigente el próximo 24 de octubre. En cuanto a su incidencia con el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua, se ha solicitado un informe al Gabinete Jurídico, dado que la normativa estatal desplaza la

regulación de la vida útil de los contadores. Esto significa que el artículo 40 del Reglamento andaluz deja de ser aplicable, y la vida útil de dichos contadores pasa de 8 a 12 años, con una posibilidad de prórroga de 5 años para aquellos que estén en exceso de vida útil. Este caso no ocurre en Andalucía, porque el periodo de vigencia es menor. Por otro lado, el artículo 38 hace referencia a las reparaciones y ya no tendría sentido, aplicándose el procedimiento mediante verificación por muestreo para ampliar la vida útil de los contadores. No obstante, se dejó claro que, hasta la entrada en vigor de la Orden ICT/155/2020, el artículo 40 del Reglamento andaluz está vigente.

La Dirección General de Consumo junto con la Dirección General de Industria, Energía y Minas, coordinaron esta materia, a efectos de las revisiones y, en el Plan de Inspección de Consumo de 2020, en la campaña del Reglamento del Suministro Domiciliario del Agua, se vigiló conforme a la norma en vigor en cada momento.

#### **4.4. Medidas adicionales aplicadas a las personas usuarias por parte de las empresas suministradoras tras la prohibición de cortes de suministro en el estado de alarma y otras medidas adoptadas para el consumidor vulnerable.**

El sector empresarial informó de que, desde el inicio del estado de alarma, todas las empresas suministradoras de agua tomaron la decisión de no paralizar el suministro, incluso a usuarios industriales y empresariales. En estas circunstancias no se notificó el traspaso de la fecha límite de pago, ni tampoco se paralizó el suministro. Entre las distintas medidas que se tomaron estaban la flexibilidad de fraccionar pagos sin intereses, la suspensión de cuotas fijas a autónomos, suspensiones temporales de contratos, ampliaciones de dotaciones a fondos sociales, etc. Este sector tiene carácter municipalista, por lo que ha sido flexible en implementar distintas ayudas a los colectivos vulnerables.

#### **4.5. Articulación del procedimiento del pago en efectivo en áreas de clientes de las empresas.**

Dado que el artículo 85 del vigente Reglamento es de obligado cumplimiento, el sector empresarial pidió la flexibilización del tema del pago en efectivo durante el estado de alarma, y propuso un estudio para que la ciudadanía, y en especial las personas mayores, tuvieran acceso a un medio adecuado de pago por tema sanitario. Se acordó hacer una consulta por escrito al respecto. No obstante, se consideró que, mientras el dinero en metálico siga siendo un medio válido de pago, no se puede prohibir, sólo se puede recomendar.



**EL GOBIERNO  
PROHIBE CORTAR  
EL SUMINISTRO DE  
AGUA, GAS Y  
ELECTRICIDAD  
DURANTE UN MES A  
CONSUMIDORES  
VULNERABLES**



#### **4.6. Información sobre el desarrollo de las campañas de inspección en la situación actual.**

Como consecuencia del confinamiento sufrido, la “Campaña de Inspección y Control de Entidades Suministradoras de Agua”, comenzó su desarrollo en el mes de noviembre de 2020 y finalizará en mayo de 2021. El objetivo principal de esta Campaña de Inspección fue conocer tanto el ámbito de actuación, como las características generales y el grado de cumplimiento de la normativa vigente por parte de las entidades suministradoras de agua.

#### **4.7. Medidas sociales en el primer semestre del año: datos de cortes no efectuados, familias que han accedido a las tarifas sociales o ayudas similares, etc.**

EMASESA informó de que se incorporó una modificación en la Ordenanza Reguladora para ayudas sociales, que entró en vigor en el mes de mayo. En el primer semestre del año funcionó como antes y, desde el 25 de mayo se tramitaron más de seis mil solicitudes y más de 3.300 familias beneficiarias de la tarifa social. Se trabajó en campañas de información a la ciudadanía y en envíos certificados para las familias que, en años anteriores, eran beneficiarias de los servicios sociales.

Por su parte, ALJARAFESA, señaló que tienen activadas más de tres mil solicitudes de bonificación de tarifa y no tuvo un crecimiento sustancial respecto al año pasado. También informó de que se activó la suspensión del suministro domiciliario de agua y, a aquellas personas que tenían deudas, se les pidió que se pusiesen al día, pero no se les suspendió el suministro de agua para uso doméstico.

#### **4.8. Solicitud a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible con representación en el Órgano Sectorial del Ciclo Integral del Agua a instar a la Consejería de Hacienda y Financiación Europea, a través de la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego, su replanteamiento en relación con su intervención en el proceso de aprobación de las ordenanzas municipales aprobatorias de las tasas o prestaciones patrimoniales no tributarias del abastecimiento de agua.**

Se analizó el proceso que se inicia cuando se presenta un elemento tarifario, en el que hay un segundo informe potestativo de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea, que el sector empresarial considera que no es necesario y que ralentiza la tramitación. El sector empresarial consideró que la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, debería posicionarse y, la Consejería de Hacienda y Financiación Europea derogar el Decreto 365/2009, de 3 de noviembre, por el que se regulan los procedimientos administrativos en materia de precios autorizados de ámbito local en Andalucía, ya que el referido segundo informe no tiene razón de ser porque la propia Administración Local cumple los requisitos.

#### **4.9. Información sobre cuántos municipios o contratos de suministros pagan canon por depurar aguas residuales, sin tener dichos municipios depuradoras.**

Al analizar este asunto, se recordó que el canon autonómico de depuración de aguas tiene una finalidad solidaria, y se creó para que todos los andaluces sufraguen las obras de interés general y que, los pequeños municipios, puedan disponer de depuradoras a pesar de tener pocos vecinos y, por ello, pocos recursos. Se destacó que, mientras sean necesarias las obras, que vienen de una Directiva europea, el canon tiene que seguir vigente y, para aclarar el tema, se pidió que un representante de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea informe sobre el porcentaje del canon.

## 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 <sup>a</sup> . Argimira Luján Rodríguez	titular	FAMP.
D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D. G. Consumo.
D. Santiago Hoya Coto	suplente	D. G. Consumo.
D <sup>a</sup> M <sup>a</sup> 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 <sup>a</sup> 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. Francisco Javier Jiménez Chacón	titular	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> . Flor Martín Merlo de la Fuente	titular	AL-ANDALUS
D. Jesús Benítez Cerezo	titular	FACUA Andalucía
D. José Manuel Rodríguez Gómez	suplente	ADICAE Andalucía (hasta junio)
D. Arturo Santander Algora	suplente	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> . María Cortés Aspano	suplente	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> . Isabel Peñalosa Vázquez	suplente	AL-ANDALUS
D <sup>a</sup> . Pilar Lora León	suplente	AL-ANDALUS
D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> . José Gómez Soto	suplente	AL-ANDALUS
D <sup>a</sup> . 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<sup>a</sup> Carmen Castaño Ruiz, funcionaria de la Dirección General de Consumo y Jefa del Departamento de Concertación de Consumo.

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

Durante 2020, este órgano celebró tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 7 de febrero.
- 5 de junio.
- 9 de octubre.

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

**4.1. Decreto-ley 5/2019, de 17 de diciembre, por el que se modifica la Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda.**

Se informó de que en el BOPA del pasado 14 de enero, se publicó el Decreto Ley 5/2019, de 17 de diciembre, por el que se modifica la Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda y, para vigilar su cumplimiento, en el Plan de Inspección de 2020, está previsto realizar inspecciones a las entidades bancarias.

#### **4.2. Información y debate sobre la “cuenta de pago básica” de las principales entidades financieras.**

La normativa que regula las cuentas de pago básicas garantiza una información adecuada a los consumidores vulnerables, o con riesgo de exclusión financiera que, en la mayoría de los casos, no ocurre y se debatieron distintas soluciones. Se acordó hacer un análisis de lo que hace al respecto cada entidad financiera con el fin de recomendar mejoras en la información dirigida a la ciudadanía. Posteriormente, FACUA Andalucía remitió un documento informativo que se publicó en la plataforma “Consumo Responde.

Asimismo, se invitó a un representante de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz que informó de las distintas actuaciones que han realizado en relación a la cuenta de pago básica, y que ha hecho posible que la mayoría de las entidades financieras hayan mejorado la información que ofrecen de la misma, con algunas excepciones.

Desde la FAMP, se informó sobre algunos casos detectados en Málaga, que afectaron a personas vulnerables, abriéndose un debate para tratar de hacer llegar la información a aquellos colectivos vulnerables que, generalmente, no tienen acceso a las nuevas tecnología.

#### **4.3. Análisis del impacto en Andalucía de las medidas adoptadas por el Gobierno en materia de servicios financieros durante el estado de alarma: moratoria de deuda hipotecaria, contratos de crédito sin garantía hipotecaria y ayudas transitorias de financiación al arrendamiento de vivienda.**

Se informó de se han presentado 18 hojas de quejas y reclamaciones, en relación al mismo periodo del año anterior, que fueron 179, desconociéndose si esta disminución es porque ha disminuido la conflictividad, o porque los reclamantes no han podido desplazarse para entregarlas. Respecto al Banco de España, los datos son muy limitados y sólo hay detalles de los créditos concedidos a nivel nacional que no se desglosan por comunidades autónomas. Por su parte, la Inspección de Consumo informó de que en el periodo del estado de alarma no recibió denuncias sobre irregularidades bancarias.

AL-ANDALUS informó de que, al inicio del estado de alarma, tuvieron escasas consultas sobre el sector financiero y, en general, fueron peticiones de información sobre las oficinas a las que podían dirigirse. Más adelante, atendieron a un número mayor de consultas sobre moratoria hipotecaria, que fueron estudiadas por si constituían motivo de denuncia. Por su parte, ADICAE señaló la labor informativa realizada a sus socios sobre la moratoria legal.

El sector empresarial abogó porque las entidades financieras pueden ofertar a sus clientes mejoras sobre la moratoria legal establecida por el Gobierno, a las que pueden acogerse de forma voluntaria.

La FAMP y las organizaciones de personas consumidoras pidieron que dichas ofertas se acompañen de una información completa, que incluya, entre otras, los intereses sobre la moratoria.

#### **4.4. Análisis del impacto en los consumidores de la nueva política de comisiones por mantenimiento de cuentas de entidades financieras, a partir de octubre de 2020.**

Las organizaciones de personas consumidoras detectaron que se están cobrando comisiones abusivas por mantenimiento de cuentas, en las que no basta con tener domiciliada una nómina, sino que, para eximir del pago, exigen contratos de productos tales como alarmas, dispositivos de protección personal, seguros, etc., productos destinados en su mayoría a personas mayores. Al considerarse un elemento que se suma a la exclusión financiera y a prácticas abusivas, se sometió al análisis del órgano, que tras un largo debate, acordó remitir la información completa por escrito a la Dirección General de Consumo para un estudio más detallado de las diferentes casuísticas.

#### **4.5. Información sobre irregularidades detectadas en el régimen de cuentas vinculadas a préstamos hipotecarios.**

Las organizaciones de personas consumidoras y usuarias informaron al órgano de que han detectado la aplicación de comisiones de mantenimiento, que sólo se pueden aplicar cuando tengan requisitos de información previa, pero no de forma unilateral. Cuando los usuarios reclaman se les cancela pero luego se les vuelve a cobrar.

#### **4.6. Valoración del documento de análisis de la problemática que afecta a las personas consumidoras en el sector financiero.**

Se procedió a valorar la propuesta de FACUA Andalucía en sobre la problemática detectada en relación a las entidades financieras, con el objetivo de adoptar un documento que incluya el análisis y constatar si se producen prácticas que no son las adecuadas y, en su caso, para que se aporten medidas correctoras, por parte del propio sector financiero, acordándose plantear el tema al Pleno del Consejo Andaluz de Consumo.

#### **4.7. Información sobre la experiencia de “servicios financieros éticos” en Andalucía.**

Se invitó al Órgano Sectorial a un representante de una cooperativa de servicios financieros éticos y solidarios a fin de informar sobre el ahorro ético, cuyos recursos se destinan a proyectos de economía social y solidaria que promuevan la ocupación, fomenten el cooperativismo, el asociacionismo y la solidaridad en general, y promuevan la sostenibilidad sobre la base de principios éticos y solidarios.



## 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 autonómico 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 <sup>a</sup> . 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 <sup>a</sup> Juana Rodríguez Rodríguez	suplente	FAMP.
D <sup>a</sup> . Olga Rico Verdejo	suplente	FAMP
D. José M <sup>a</sup> de la Higuera Ortiz	suplente	FAMP.

#### Sector empresarial.

D. Manuel Carlos Alba Tello	titular	CEA
D <sup>a</sup> 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 (hasta junio)
D. Juan José Hidalgo Rodríguez	titular	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> . Isabel Peñalosa Vázquez	titular	AL-ANDALUS
D, Jordi Castilla López	titular	FACUA Andalucía
D <sup>a</sup> . Adelaida García García	suplente	ADICAE Andalucía
D. Francisco Miguel Sánchez Agudo	suplente	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> Pilar Lora León	suplente	AL-ANDALUS
D <sup>a</sup> . Isabel Moya García	suplente	FACUA Andalucía

Ejerció, con voz pero sin voto, funciones de Secretaría del Órgano, D<sup>a</sup> Carmen Castaño Ruiz, funcionaria de la Dirección General de Consumo y Jefa del Departamento de Concertación de Consumo.

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

Durante el año 2020 este Grupo de trabajo celebró tres sesiones ordinarias y tres extraordinarias en las siguientes fechas:

- 27 de febrero.
- 3 de junio.
- 6 de octubre
- 13 de noviembre (extraordinaria)
- 25 de noviembre (extraordinaria)
- 16 de diciembre (extraordinaria)

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

#### **4.1. Información sobre la situación de la Junta Arbitral Provincial de Huelva.**

Se informó de que la Junta Arbitral Provincial de Huelva sigue activa y cuenta con una persona de apoyo.

#### **4.2. Análisis del informe de resultados del VII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía.**

Tras el informe citado, se ha considerado oportuno elaborar un documento de mínimos, consensado por el Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos.

#### **4.3. Mejoras de la herramienta digital de hoja de quejas y reclamaciones.**

Se invitó a la persona responsable de mejorar el sistema electrónico de la hoja de quejas y reclamaciones, que hizo un resumen del trabajo que se viene desarrollando, a fin de mejorar la plataforma digital.

#### **4.4. Datos de actividad desarrollada durante 2019 de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.**

Entre los datos facilitados se destacaron los siguientes:

En 2019 se recibieron 1.514 solicitudes de arbitraje que es un número menor que en el año anterior. Por sectores, las telecomunicaciones suponen un 60% del total de solicitudes. En segundo lugar está el sector de la electricidad, con 414 solicitudes de arbitraje, lo que supone un 29% y disminuye con respecto a años anteriores. Respecto a la evolución de las reclamaciones, en 2019 se ha visto un descenso de hojas de quejas y reclamaciones, habiéndose registrado unas 20.000, que son 8.000 menos que en 2018, en este caso, el servicio de comunicaciones supone el 22% de reclamaciones.

Los datos sobre el sentido de los laudos son estimatorios en un 80% y desestimatorios en un 15%. Es decir, que en la Junta Arbitral de Andalucía ocho de cada diez solicitudes son estimadas, ya sea de forma total o parcial.

Como información adicional, se indicó que, con la crisis del Covid-19, no se visto incrementado el número de hojas de quejas y reclamaciones, lo que sí se ha observado es un mayor número de consultas respecto a cancelaciones de vuelos, hoteles, gimnasios, academias, etc.

#### **4.5. Información sobre la reanudación de las audiencias arbitrales, condiciones y calendario previsto.**

Se informó de que la Junta Arbitral de Andalucía ha sido la primera en España en levantar la suspensión de los plazos administrativos, reanudándose las sesiones de las audiencias mediante la plataforma Circuit, con una mejor gestión, tanto para la persona reclamante, como para las empresas, que pueden hacer una videollamada, o una audiollamada, desde su domicilio, evitando desplazamientos. Es un avance en la Comunidad Autónoma de Andalucía que sido la primera en utilizar este sistema. No obstante, se mantendrán los equipos de videoconferencias en las Delegaciones Territoriales, para facilitar el acceso a aquellas personas que tengan problemas por la brecha digital.

#### **4.6. Balance de la aplicación del Decreto 472/2019, de 28 de mayo.**

Se dirigió un escrito a todas las entidades locales andaluzas para conocer si tramitarían las hojas de quejas y reclamaciones de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, y los datos son los siguientes: Existen 417 municipios pendiente de contestar al escrito remitido por la Dirección General de Consumo (53%), respecto de los que la Administración de Consumo de la Junta de Andalucía (Servicios Centrales y Delegaciones Territoriales) están presumiendo que están tramitando las hojas de quejas y reclamaciones de conformidad con el Decreto 472/2019, de 28 de mayo. Por otro lado, hay 229 municipios que han respondido que no tramitarán las hojas de quejas y reclamaciones conforme al Decreto 472/2019, de 28 de mayo. Finalmente, 70 municipios han respondido, explícitamente, que sí tramitarán las hojas de quejas y reclamaciones de conformidad con el Decreto 472/2019, de 28 de mayo.

La FAMP hizo constar, desde antes de la aprobación del Decreto, las dificultades que podía causar el imponer nuevas responsabilidades a los servicios públicos locales, y no compartió la forma de plantear el escrito a las Entidades Locales, por entender, y ofrecer, el cauce de relación a través de la FAMP con garantía de mayor grado de eficacia y respuesta; y por el hecho de que toda Administración ejerce sus competencias de Ley, no siendo esa la cuestión, si no saber si podrían aplicar las novedades del Decreto que, por otro lado, se consideran que exceden de las obligaciones legales de las Entidades Locales y no pueden modificarse por Decreto. La modificación del Decreto esta en tramitación.

#### **4.7. Creación de censo único de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo en Andalucía.**

Se solicitó a las juntas arbitrales andaluzas un listado de empresas adheridas, con el fin de facilitar dicha información a la ciudadanía a través de la web “Consumo Responde”.

#### **4.8. Situación del Proyecto de Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo de Andalucía.**

Se informó de que, al haber otros asuntos de mayor urgencia, no ha habido avances en este proyecto de Ley, que se retomará más adelante.

#### **4.9. Información sobre la reunión, mantenida en el Ministerio, de la Sesión de Reclamaciones de Arbitrajes de Consumo.**

El Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía informó de la reunión celebrada el pasado día 2 de junio e hizo un resumen de la misma, destacando los siguientes puntos:

- La firme apuesta por seguir apoyando el Sistema Arbitral de Consumo.
- Realizar una campaña de difusión del Sistema Arbitral de Consumo para lograr nuevas empresas adheridas.
- Mantener las subvenciones a las Juntas Arbitrales de Consumo.
- Reanudar la celebración de los encuentros o congresos de consumo que se realizaban hace años.

#### **4.10. Propuesta de Instrucción sobre árbitros de consumo.**

Se llevó al Grupo de Trabajo una propuesta de Instrucción sobre los criterios orientados a las personas que ejercen la función arbitral en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, al considerarse que el proceso de designación de dichos árbitros está escasamente regulado, y podría ser completado por una Instrucción de la Dirección General de Consumo o con el respaldo del Consejo Andaluz de Consumo y se acordó dar un plazo para hacer aportaciones y convocar una sesión extraordinaria para su debate.

#### **4.11. Situación de las adhesiones empresariales públicas o privadas al Sistema Arbitral de Consumo.**

Se informó de que en 2019 se han adherido 190 nuevas empresas, y una se ha dado de baja, lo que hace un total de 4.697 empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo de Andalucía. De ellas, 1.061 están adheridas a través de la Sección de Arbitraje Turístico en Málaga. Respecto a la adhesión de los entes públicos de la Junta de Andalucía, se ha elaborado un informe detallado que se ha elevado a la Consejería de Salud Pública y Familias para una toma de decisión e impulso.

#### **4.12 Grado de adhesión en el sistema arbitral en sectores con mayor conflictividad durante el COVID, (Agencias de viajes, hostelería, transporte aéreo y organización de eventos).**

El grado de adhesión al Sistema Arbitral de Andalucía de este sector es nulo. Las compañías aéreas recurren a la Agencia de Seguridad Aérea para la resolución de conflictos y las agencias de viajes, el sector hostelero, etc., se suelen adherir a las Juntas Provinciales Arbitrales.

Las organizaciones de personas consumidoras pidieron promover una campaña informativa de adhesión para estos sectores.

#### 4.13. Peso del árbitro único y de los colegios arbitrales en los datos de actividad desarrollada durante 2019 de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.

Se informó de que en 2019 el árbitro único supuso un 20% respecto a los colegios arbitrales, siendo un instrumento útil para determinados expedientes.

#### 4.14. Otros temas:

- Análisis de la Memoria de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía 2019.
- Información relativa a la aplicación de 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 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

### ¿QUÉ OFRECE EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO A TU EMPRESA?

Únete al Sistema Arbitral de Consumo (SAC) para resolver los conflictos que puedan surgir de manera rápida, eficaz y gratuita.

- 1 El arbitraje permite resolver los conflictos de consumo por vía extrajudicial, ofreciendo una imagen seria y profesional.
- 2 Adherir tu empresa al SAC es una ventaja competitiva y un medio eficaz para evitar los gastos de un proceso judicial.
- 3 Para unirse al SAC presenta tu solicitud en un registro público. Puedes limitar tu oferta a determinadas Juntas Arbitrales, conflictos, cantidades, dinerarias o plazo temporal.
- 4 Una vez adherida tu empresa, inséala en tu establecimiento o distintivo obligatorio, una marca de calidad que indica que ofrece una garantía añadida.
- 5 Si tu empresa no está adherida al SAC podrás optar de forma voluntaria por esta vía. Si no aceptas el arbitraje quedará abierta la vía judicial.
- 6 Cuando recibas una solicitud de arbitraje tienes 15 días para presentar alegaciones. Elabora una requesta fundamentada y aporta tus pruebas.
- 7 La Junta Arbitral mediará para buscar una solución. Siempre es recomendable alcanzar un acuerdo amistoso, ahorrar tiempo y dinero y darte una buena imagen.
- 8 Si no hay acuerdo se celebrará una audiencia. No es obligatorio pero si recomendable que tú o alguien que te represente acuda a la misma.
- 9 La audiencia es parecida a un juicio, hay dos partes en conflicto y una tercera que analiza el caso, examina las pruebas y decide qué lado lleva la razón.
- 10 El órgano arbitral es imparcial, analizará el caso y emitirá un laudo favorable para ti o para la persona reclamante. Este laudo equivale a 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 90 80 o en la web [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es)

### 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.
- 5 Es un sistema de adhesión voluntaria, pudiendo dar de alta o baja tu empresa de forma automática a través del sistema.
- 6 Puedes actualizar y modificar datos de la empresa desde la propia aplicación.
- 7 Emite notificaciones telemáticas que te permiten 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 90 80 o en la web [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es)

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



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 <sup>a</sup> Juana Rodríguez Rodríguez	suplente	FAMP.

#### Sector empresarial.

D. Manuel Carlos Alba Tello	titular	CEA
D <sup>a</sup> 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 <sup>a</sup> . Ruth Pamo Carrasco	titular	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> . Isabel Peñalosa Vázquez	titular	AL-ANDALUS
D. Jordi Castilla López	titular	FACUA Andalucía
D. José Manuel Rodríguez Gómez	suplente	ADICAE Andalucía (hasta junio)
D. Francisco Miguel Sánchez Agudo	suplente	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> . Rocío Victoria Lara Aranega	suplente	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> Pilar Lora León	suplente	AL-ANDALUS
D <sup>a</sup> . Isabel Moya García	suplente	FACUA Andalucía

### 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

Ejerció, con voz pero sin voto, funciones de Secretaría del Órgano, D<sup>a</sup> Carmen Castaño Ruiz, funcionaria de la Dirección General de Consumo y Jefa del Departamento de Concertación de Consumo.

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

Durante el año 2020 este Grupo de trabajo celebró cuatro sesiones ordinarias los días:

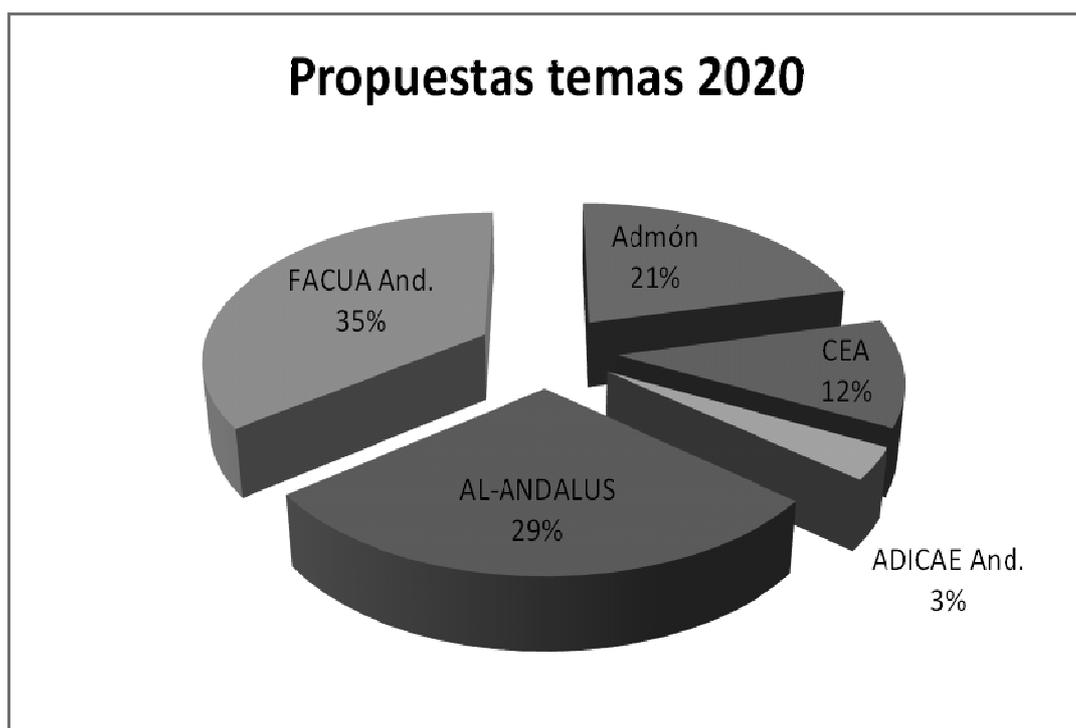
- 11 de mayo.
- 22 de mayo.
- 1 de junio.
- 18 de junio

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

En las cuatro sesiones celebradas, se revisaron los temas tratados durante el pasado año y se hicieron aportaciones por cada una de las partes que lo integran, llegando a consensuar el documento para su elevación al Consejo Andaluz de Consumo.

## 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

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 adscrito a la Dirección General de Consumo y desarrolla su actividad en Pleno, Órganos Sectoriales, Grupos de Trabajo y los Consejos Provinciales de Consumo. Durante el **año 2020** se han celebrado un total de **32 reuniones**, suponiendo un gasto de **79.837,80 €** 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:

CONCEPTO DE GASTO	IMPORTE
Personal funcionario	55.886,09 €
Dietas a representantes de FAMP	1.575,38 €
Dietas a representantes de CEA	3.790,92 €
Dietas a representantes de AL ANDALUS	2.798,06 €
Dietas a representantes de ADICAE	1.951,73 €
Dietas a representantes de FACUA	2.798,06 €

Los gastos con cargo a la partida presupuestaria de dietas por asistencia a órgano colegiado has disminuido con respecto al año anterior, a pesar de celebrarse un mayor número de sesiones extraordinarias; debido a que, a partir del mes de marzo, todas las sesiones fueron por videoconferencias y no se han efectuado gastos de desplazamiento a la sede de la Dirección General de Consumo.

