

2021 Memoria Anual





Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Familias



EL CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO Y SUS ÓRGANOS DEPENDIENTES.

PREÁMBULO.

EL CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO.

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

ÓRGANO SECTORIAL DE LA ALIMENTACIÓN DE ANDALUCÍA.

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

ÓRGANO SECTORIAL DEL COMERCIO DE ANDALUCÍA.

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

ÓRGANO SECTORIAL DEL SERVICIO ELÉCTRICO.

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

ÓRGANO SECTORIAL DE TELECOMUNICACIONES.

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

4. Temas tratados.

ÓRGANO SECTORIAL DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA.

1. Objeto y naturaleza.

2. Composición.

3. Actividad institucional.

4. Temas tratados.

ÓRGANO SECTORIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS

1. Objeto y naturaleza.

2. Composición.

3. Actividad institucional.

4. Temas tratados.

GRUPO DE TRABAJO DE ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

1. Objeto y naturaleza.

2. Composición.

3. Actividad institucional.

4. Temas tratados.

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

1. Objeto y naturaleza.

2. Composición.

3. Actividad institucional.

4. Temas tratados.

DATOS DE ACTIVIDAD DE LOS ÓRGANOS

MEMORIA ECONÓMICA.

PREÁMBULO

La presente memoria resume la actividad del Consejo Andaluz de Consumo, de sus órganos colegiados de ámbito sectorial y grupos de trabajos especializados por razón de la materia, durante el año 2021 que, en su mayor parte, continuó marcado por el Covid-19.

Este año, debido a su nombramiento como Director General de Personal del Servicio Andaluz de Salud, despedimos a D. Manuel Alberto Fernández Rodríguez, recogiendo el testigo D^a Pilar Bartolomé Hernández, cuyo nombramiento como Directora General de Consumo se realizó mediante el Decreto 248/2021, de 3 de noviembre, y, por ello, asumió la Presidencia del Consejo Andaluz de Consumo.

La vuelta a la normalidad, tras la pandemia del Covid-19, fue una buena noticia y permitió recuperar las sesiones presenciales de los órganos colegiados, no obstante, se han mantenido las sesiones virtuales para aquellos asistentes que, ya sea por temas sanitarios, o por residir en otros Municipios, así lo deseen.

Por igual motivo, se retomó el VIII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo, celebrado en la Escuela Andaluza de Salud Pública en Granada, contando con asistencia presencial y telemática, lo que fue muy bien acogido por los asistentes y ha permitido la inscripción de un mayor número de personas.



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.(hasta 2/11/21)
- D^a. Pilar Bartolomé Hernández titular D.G. Consumo y Presidenta CAC (desde 3/11/21)
- D. Juan Manuel Fernández Priego titular FAMP y Vicepresidente del CAC
- D. José María de Torres Medina titular D.G. Salud Pública y Ord. F.
- D^a Teresa Muela Tudela suplente FAMP
- D. Ulises Ameyugo Catalán suplente D.G. Salud Pública y Ord. F.

Sector empresarial: Confederación de Empresarios de Andalucía:

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

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias:

- D^a 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^a Pilar Lora León suplente AL-ANDALUS
- D^a. M^a José Gómez Soto suplente AL-ANDALUS
- D^a Rocío de la Villa Coca suplente AL-ANDALUS
- D. Francisco Miguel Sánchez Agudo suplente ADICAE
- D^a Isabel Moya García suplente FACUA-Andalucía

4.2. Grado de ejecución y memoria del Plan de Inspección de Consumo 2020.

El Plan de Inspección de Consumo de la Junta de Andalucía para este año 2020 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 hizo precisa una reorganización de las campañas de inspección a realizar durante 2021, 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.

En el sector servicios se realizaron 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, vivienda, publicidad y prácticas comerciales desleales, telecomunicaciones, academias de formación y compañías suministradoras de agua.

Sobre el control de productos industriales se realizaron 9 campañas en las siguientes áreas: control de la venta y suministro a consumidores de mascarillas higiénicas y mascarillas equipos de protección individual, 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, etc.).

Finalmente, en el sector de los alimentos se realizaron 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 Unión Europea, de inspección del etiquetado y composición de salchichas cocidas envasadas, y de inspección de alimentos etiquetados como "sin gluten".

Para una información completa de los resultados de dichas campañas se puede consultar el siguiente enlace:

https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/plan_de_inspeccion_2020

4.3. Campañas de Inspección previstas para el ejercicio 2021.

El Plan de Inspección 2021 está subido a la plataforma Consumo Responde, en el enlace detallado más abajo, cuya información se actualiza constantemente.

https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/plan_de_inspeccion_de_consumo_de_la_junta_de_andalucia_2021

4.4. Acciones de formación previstas para el ejercicio 2021.

Se informó de la organización de una jornada de formación on-line, con dos ponencias, destinadas tanto a las organizaciones como al sector empresarial sobre los siguientes Decretos:

“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 imparten enseñanzas no oficiales”.

“Decreto 175/2020, de 27 de octubre, por el que se regula el derecho de información de las personas consumidoras y usuarias prestatarias y garantes en los casos de emisión de participaciones hipotecarias o certificados de transmisión de hipoteca, así como en los de transmisión, cesión u otros actos o negocios jurídicos que puedan producir la alteración de la titularidad del contrato de préstamo hipotecario sobre la vivienda, o del derecho de crédito derivado del mismo”.

Por otro lado, la Dirección General de Consumo recordó que dentro del Consejo Andaluz de Consumo existe la posibilidad de que las organizaciones de personas consumidoras y usuarias y el sector empresarial presenten propuestas de aquellas jornadas que consideren interesantes de llevar a cabo y que estén relacionadas con la temática que se desarrolla en los órganos sectoriales, estando a la espera de dichas propuestas. Asimismo, la Línea 2 de subvenciones incluye apartados para la formación del personal de las organizaciones de personas consumidoras.

4.5. Red de alertas. Tipología de los productos incluidos en la misma durante 2020.

En 2020 se notificaron 2.944 alertas, a través de la Red de Alerta de Productos de Consumo, de éstas, 704 (24%) fueron generadas en España (Comunidades Autónomas, Ministerio de Consumo) y 2.240 (76%) se generaron por países de la Unión Europea.

El origen de alertas de productos fueron los siguientes:

- 58,36% son de países asiáticos.
- 23,31% países comunitarios.
- 13,38% de origen desconocido.
- 4,95% otros países.

Por lo que se refiere al tipo de producto:

- Ocuparon el primer lugar los juguetes, con 762 (26%) notificaciones.
- Seguidos de vehículos y accesorios, con 526 (18%) notificaciones.
- Seguidos de equipos de protección individual, con 367 (13%) notificaciones.

Por lo que se refiere al riesgo de los productos:

- Ocupó el primer lugar la intoxicación, en un 18,16% de las notificaciones.
- Seguido de asfixia, en un 17,92% de las notificaciones.
- Seguido de accidentes de tráfico, en un 13,17% de las notificaciones.

La Comunidad Autónoma de Andalucía notificó un total de 110 (3,73%) alertas.

4.6. Estado de situación del Órgano Sectorial de Vivienda e Intermediación Inmobiliaria.

En 2015 se trabajó para crear lo que entonces se denominó “Órgano Regional de Mediación del sector de la vivienda”. Pero no fue hasta 2017, en el marco de la reforma y actualización de los ór-

ganos sectoriales, e impulsado por los trabajos de elaboración de un Código Andaluz de Calidad Inmobiliaria, cuando se aprobó, en el Pleno del Consejo Andaluz de Consumo de 27 de septiembre de 2017, el “Órgano Sectorial de Intermediación Inmobiliaria”, junto con su Reglamento de funcionamiento, por lo que el órgano sectorial está constituido, pero aún no se ha reunido al faltar las designaciones de algunos representantes de las organizaciones que lo integra.

4.7. Memoria de los controles llevados a cabo para garantizar las medidas que afectan a las personas consumidoras en lo referente a la Orden de 19 de junio de 2020, por parte de las distintas administraciones con competencias.

Se presentó una síntesis de lo señalado 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 coronavirus (COVID-19), una vez superado el estado de alarma, y se expuso un resumen de los controles realizados en relación a los establecimientos que tienen contacto con público.

4.8. Información sobre cómo se están controlando gimnasios en lo referente al cumplimiento de las medidas de la Orden de 19 de junio de 2020, y qué Administración tiene las competencias.

La Administración Local, que tiene las competencias en materia sanitaria en relación a los gimnasios, informó de las actuaciones realizadas a través de los distintos Municipios andaluces, de forma conjunta con la Policía Local, llevando a cabo una coordinación interadministrativa para velar por el cumplimiento de las medidas de uso y aforo de los gimnasios.

4.9. Memoria Anual del Consejo Andaluz de Consumo (2020).

Se presentó la Memoria 2020 del Consejo Andaluz de Consumo, elaborada y consensuada en el Grupo de Trabajo de la Memoria Anual, sometándose a votación, quedó aprobada por mayoría, con la única abstención de FACUA Andalucía. Dicho documento se encuentra publicado en el siguiente enlace:

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

4.10. Criterios orientadores de árbitros de Juntas Arbitrales de Consumo.

Se presentó el documento que, tras numerosas reuniones, fue consensuado dentro del Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos, siendo remitido a todas las Juntas Arbitrales Provinciales y Municipales de Andalucía para su conocimiento. Se trata de unos criterios orientadores, que no son de obligado cumplimiento, y que recogen recomendaciones voluntarias para casos de dudas en el trabajo que se desarrolla en las Juntas Arbitrales de Andalucía. Lleva unos documentos anexados que incluyen la normativa europea, la española, etc., para una mayor utilidad.

El sector empresarial corroboró que han sido unos criterios trabajados, muy intensamente, entre todos los miembros del Grupo de Trabajo, y responde a un documento consensuado por todas las partes, y refuerzan el Sistema Arbitral de Consumo y, aunque son orientaciones voluntarias, dota al sistema de una mayor homogenización y transparencia.

Las organizaciones de personas consumidoras coincidieron en la valoración anterior, en el sentido de que es un documento muy útil y consensuado y destacaron su gran utilidad, dada la inexistencia de una regulación detallada respecto a los árbitros de consumo.

Finalmente, se aprobaron los criterios orientadores de árbitros de Juntas Arbitrales de Consumo por unanimidad, que pueden ser consultados en el siguiente enlace:

<https://www.consumoresponde.es/sites/default/files/articulos/Criterios%20orientadores%20CAC%20%C3%A1rbitros%20JJAACCAA%20%2824-6-2021%29.pdf>

4.11. Previsiones del Plan Anual Normativo de la Junta de Andalucía, en lo referido a la Consejería de Salud y Familias, y en concreto a la materia de Consumo. Proyecto de Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Sobre el proyecto de Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se informó de que, tras finalizar el plazo de audiencia, fueron analizadas todas las alegaciones, incorporándose al texto muchas de ellas y explicando el motivo de las que fueron excluidas. A continuación, se publicará en el Portal de Transparencia y se procederá a la petición del informe al Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía.

Igualmente, se detalló la situación en la que se encuentra el proyecto de “Orden de la Base Reguladora de Subvenciones a Entidades Locales” indicando que, una vez finalizada la consulta pública previa, se procederá a solicitar los informes reglamentarios.

También se informó sobre la puesta en marcha de un proyecto de Decreto para la creación de un registro de prestamistas inmobiliarios y de créditos, en base a la Ley 5/2009, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

4.12. Valoración de la Jornada de formación celebrada el 12 de mayo, bajo el título “Novedades normativas en el ámbito de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en relación con las academias de enseñanza, la contratación de préstamos hipotecarios y la cesión de los mismos”.

La jornada de referencia tuvo un contenido técnico y práctico lo más cercano posible los asistentes y personas del ámbito de Consumo, ofreciendo una explicación de cada artículo. Se incluyeron numerosos ejemplos y los resultados de las encuestas reflejan que fue satisfactoria para los asistentes, resaltando la parte práctica y operativa de la misma. Por parte de los vocales del Consejo Andaluz de Consumo se valoró muy positivamente dicha jornada y se felicitó a D. Jesús Loscertales Martín de Agar por el buen trabajo realizado.

4.13. Balance de consultas en consumo responde de empresas y autónomos.

El objetivo de la plataforma Consumo Responde es dar respuesta a las personas consumidoras y usuarias, con una información de calidad y relevante a sus necesidades. La Dirección General de Consumo es consciente de que el dar respuestas al empresariado contribuye a tener una menor conflictividad y un mercado mejor informado. A “Consumo Responde” llegan consultas del empresariado, pero el sistema aún no está preparado para obtener dichos datos, al no poder diferenciarlos aún, desde el punto de vista técnico, si la consulta proviene de una empresa, una PYME, o una persona autónoma.

Desde el sector empresarial se solicitó que se avanzara en esta línea.

4.14. Información respecto a las previsiones presupuestarias para las políticas de consumo.

La Dirección General trasladó a la Consejería competente en materia de Hacienda una primera propuesta de presupuesto para 2022, en la que no hubo ninguna merma respecto al ejercicio

presupuestario 2021, y no se ha recibido consideración alguna en el sentido que se prevea alguna disminución presupuestaria.

4.15. Deber de facilitar las condiciones de contratación por parte de las empresas de telefonía.

Se informó de que el Consejo de Gobierno impuso una sanción a una compañía de telefonía y ésta la recurrió al TSJA, que dictó sentencia estimando parcialmente el recurso presentado. La mencionada sentencia se consideró incorrecta, porque viene a plantear que no es obligatoria la entrega de las condiciones de contratación, aunque las pida el interesado. La normativa es clara y el RD 809/2009 señala que si una persona consumidora solicita las condiciones de contratación hay que facilitárselas y la Letrada de la Junta de Andalucía mantiene el criterio de la Dirección General de Consumo, que ha sido ratificado por el Tribunal Supremo en su sentencia de fecha 14/06/2021.

4.16. Presentación campaña sensibilización sobre ventajas del comercio legal, impulsada por la mesa del Comercio Seguro y la Dirección General de Comercio.

La Directora General de Comercio asistió al Consejo Andaluz de Consumo para presentar una iniciativa que proviene de la demanda del sector empresarial para sensibilizar a la población de las ventajas del comercio legal. El 18 de septiembre se constituyó la Mesa por el Comercio Seguro, que es un grupo de trabajo integrado por representantes de las administraciones con competencias en materia de Administración Local, Justicia, Seguridad, Consumo y Comercio, así como por los agentes económicos y sociales implicados. Su cometido es poner en marcha medidas y propuestas que ayuden a mejorar las condiciones de seguridad del comercio en Andalucía y combatir delitos como el hurto multirreincidente o el intrusismo en el sector comercial.

Entre las varias iniciativas adoptadas en el seno de esta Mesa, destacan dos:

- Elaboración y puesta en marcha de una campaña de sensibilización contra el comercio ilegal, dirigida a crear conciencia entre las personas consumidoras sobre los perjuicios que genera la compraventa de productos falsificados.
- Formación de los Policías Locales, a fin de concienciar a nuestros Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del problema que existe en esta materia, e intentar usar todos los medios que la legislación actual pone a nuestro alcance para combatir estos delitos que tanto daño hacen al comercio andaluz y a la sociedad en general.

Se destacó que la parte más importante es que el consumidor se conciencie en no comprar productos robados en mercados ilegales, lo que evitaría la salida de dichos productos. Finalmente se pidió la colaboración de todas las partes para difundir la campaña.

4.17. Acuerdo adoptado por el Pleno del Ayuntamiento de Espejo (Córdoba) en relación a la solicitud de participación del Consejo Andaluz de Consumo en defensa de las personas usuarias de la banca.

Se informó sobre la queja recibida del Ayuntamiento de Espejo, por el trato que se les da a sus ciudadanos por parte de las entidades financieras, eliminando cajeros automáticos, sucursales y servicios financieros. Se acordó que, a fin de ofrecer una atención más personalizada a dicho Ayuntamiento, se tratase este tema en el Órgano Sectorial de los Servicios Financieros.

El representante de la FAMP se hizo eco de la petición del Ayuntamiento de Espejo, señalando que los hechos mencionados no sólo ocurren en dicha localidad, sino que afecta a otros muchos

Municipios andaluces, sobre todo a los pequeños, y resaltó los perjuicios que provocan a la ciudadanía la desaparición de los indicados servicios bancarios. La FAMP ha venido instando esta cuestión en foros sobre despoblamiento en los que ha colaborado, planteando propuestas para tratar de dar soluciones a este problema. Igualmente, las organizaciones de personas consumidoras destacaron que este tema no sólo afecta a la población rural, sino que también se produce en las grandes ciudades afectando a ciudadanos vulnerables y personas mayores que desconocen las nuevas tecnologías.

4.18. Grado de cumplimiento del Plan anual normativo de la Junta de Andalucía, en lo referido a la Consejería de Salud y Familias, en concreto del “proyecto de Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía” y “Proyecto de Decreto para la creación de un registro de prestamistas inmobiliarios y de créditos”.

Se informó de que no hay Plan Normativo como tal, lo que existen son objetivos de planificación normativa tales como el proyecto de Decreto de por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía y el proyecto de Decreto del Registro de prestamistas, sobre los que se ha informado en anteriores epígrafes. No obstante, sí está previsto hacer un Plan Normativo completo para 2022.

4.19. Planteamiento de coordinación entre los centros directivos de Consumo y de Turismo, junto a las organizaciones de consumidores, en aras a la posible creación de la Unidad de asistencia al turista en Andalucía.

Se informó de que existe una coordinación entre las Administraciones con competencia en Consumo y en Turismo, que viene desarrollándose desde el año 2020. La Unidad de asistencia al turista en Andalucía es competencia de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, y se espera un avance en su desarrollo con el Presupuesto de 2022.

4.20. Otros temas.

- En relación a la situación de la planificación de las políticas de Consumo, se informó de que las políticas de Consumo están reflejadas en el Presupuesto anual, y en la Planificación sectorial, y están siendo objeto de planificación relativa al Presupuesto anual y al Plan de Actuación.
- El sector empresarial propuso constituir un grupo de trabajo sobre automoción y planteó la oportunidad de recuperar el órgano sectorial especializado en talleres de automóviles, ampliado a ventas y postventas, para dar cobertura a un gran número de consumidores y usuarios. Inicialmente comenzaría con un grupo de trabajo para detectar si existe suficiente entidad para la creación del mencionado órgano sectorial.



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. Anselmo Martín Rojas	titular	D.G.Industr.y C. Agroalim.
D. Ulises Pablo Ameyugo Catalán	titular	D.G.Salud Púb.y Particip.
D ^a Esperanza Delgado Jiménez	titular	FAMP.
D. J. Alberto Chaves Sánchez	suplente	D.G.Salud Púb.y Particip.
D ^a . Amparo Jiménez Díaz Benjumea	suplente	D.G.Industr.y C. Agroalim.
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 ^a Lola Gessa Sorroche	titular	CEA
D. Álvaro González Zafrá	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 Usuarias.

D. Juan Manuel Morillo Vizúete	titular	ADICAE Andalucía
D ^a . M. ^a José Gómez Soto	titular	AL-ANDALUS
D ^a . Isabel Moya García	titular	FACUA Andalucía
D ^a . Alicia Cortés Pallarés	suplente	ADICAE Andalucía
D. Francisco Javier Jiménez Chacón	suplente	ADICAE Andalucía
D ^a . Isabel Peñalosa Vázquez	suplente	AL-ANDALUS
D ^a . Rocío de la Villa Coca	suplente	AL-ANDALUS
D. Jesús Benítez Cerezo (hasta 11/05/21)	suplente	FACUA Andalucía
D ^a . M. ^a Dolores Aguayo Corral (desde 12/05/21)	suplente	FACUA Andalucía

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

3. Actividad institucional.

El Órgano de Mediación del Sector de la Alimentación celebró durante el año 2021 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 4 de febrero.
- 20 de mayo.
- 25 de octubre.

4. Temas tratados.

4.1. Propuesta de campaña de inspección e información a la ciudadanía sobre complementos alimenticios.

Se analizó el tema de los complementos alimenticios, que se publicitan en Internet como alimentos naturales, vigorizantes, adelgazantes, etc., ya que algunos pueden tener efectos nocivos sobre la salud. Desde la Dirección General de Salud Pública y Ordenación Farmacéutica se informó de que se llevan campañas de control de productos que están en el mercado. También se informó de que la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN) tiene campañas de inspección y elaboran análisis completos, que buscan principios activos no declarados en las etiquetas. Las organizaciones de personas consumidoras consideraron conveniente realizar una campaña informativa en la plataforma “Consumo Responde” e incluir un enlace con AESAN, que tiene un decálogo de este tipo de productos. También, desde el sector empresarial se pidió que las campañas se centren en productos no controlados, como los que se encuentran en Internet y en algunos centros deportivos.

4.2. Estrategia de Promoción de una Vida Saludable en Andalucía.

Se realizó una presentación de la Estrategia de Promoción de una Vida Saludable en Andalucía y se destacó que su finalidad es la de mejorar la salud y el bienestar de la población andaluza mediante la articulación de medidas intersectoriales que favorezcan la adquisición y mantenimiento de hábitos de vida saludables. Se centra en los siguientes hábitos y comportamientos que generan salud a lo largo de la vida y que se relacionan entre sí: alimentación saludable, actividad física, sueño saludable, bienestar emocional, sexualidad responsable y uso positivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Para ello, se pusieron en marcha los siguientes proyectos:

- Proyecto de Decreto de medidas para garantizar la oferta alimentaria saludable y sostenible, en centros docentes, sanitarios y sociales y dependencias de las administraciones públicas de Andalucía.
- Guía de recomendaciones sobre hábitos saludables en atención primaria. Modelo de atención para promover la actividad física y la alimentación equilibrada en el Sistema Sanitario Público de Andalucía, 2020.
- Portal web de promoción de salud “Mi Guía de Salud”, con información sobre hábitos saludables destinada principalmente a la ciudadanía.

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

4.3. Plan Avisa.

Se informó de que el Protocolo de Vigilancia y Actuación en Alertas de Salud Pública de Alto Impacto en Andalucía está disponible en la web de la Consejería de Salud y Familias para su consulta. Dicho protocolo se inició a raíz de la problemática provocada por la listeria y no es estrictamente alimentario, sino que se aplica a cualquier circunstancia que tenga impacto para la salud.

https://juntadeandalucia.es/export/drupaljda/Protocolo%20AVISA_Atenci%C3%B3n%20Alertas%20de%20Alto%20Impacto.pdf

4.4. Plan de Control de peligros biológicos en productos alimenticios.

El Plan se puso en marcha en 2019 que, inicialmente, estaba dirigido a industrias cárnicas. En 2020 se abrió a otras empresas y está enmarcado en el control de la cadena alimentaria. En el 2021 se amplió a otros sectores. Por otro lado, se recopiló la información de las actuaciones

realizadas en 2020 y en 2021, y se aumentaron las tomas de muestras de listeria en un 50%. Se puede consultar el Programa en la web de la Consejería, en el siguiente enlace:

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

4.5. Estrategia de Promoción de una Vida Saludable en Andalucía: participación de las entidades que integran este órgano sectorial en la nueva fase de detección y actualización de necesidades.

Se informó sobre la “Estrategia de Promoción de una Vida Saludable en Andalucía”, cuyo fin es trabajar por una salud positiva. Dicha Estrategia pone el eje en seis datos básicos de la vida cotidiana y los ejes transversales tales como la salud en el ámbito escolar, familiar, etc., y la implicación de todos los sectores de la ciudadanía. En su fase participativa, se encuentran involucrados profesionales de las diferentes Consejerías implicadas, agentes económicos y sociales, colegios profesionales, sociedades científicas y la ciudadanía en general en distintos foros. En relación a la estructura organizativa para la participación, se destacó la creación de un foro en la Escuela Andaluza de Salud Pública para las organizaciones de personas consumidoras y el sector empresarial, en el que existe un grupo de trabajo para identificar necesidades de ámbito sanitario, alimentario, servicios sociales, y todos los establecimientos en los que la ciudadanía pasan su vida, como los centros asistenciales.

4.6. Información sobre defectos de higiene detectados en huevos envasados para su venta.

Tras un análisis de la normativa de la Unión Europea sobre comercialización de huevos en distintos formatos de envases, y de cartón, AL-ANDALUS detectó, en los diez productos revisados, de nueve establecimientos diferentes, que los huevos presentaban impurezas y falta de higiene. Además, los envoltorios dificultan que se puedan mirar si están limpios y sin fisuras, por lo que pidió una campaña informativa sobre este tema.

Anualmente, la Dirección General de Consumo hace una Campaña de Inspección en el tema de huevos y en el pasado año se realizaron tomas de muestras, en las que se detectaron algunas irregularidades. Por una parte la normativa exige que los huevos de categoría “A” no se pueden lavar, y por otro se dice que deben estar limpios.

A continuación se debatió esta discrepancia para tratar de llegar a una solución y el sector empresarial manifestó que es importante conocer el grado de tolerancia en este tema, por una parte la normativa indica que no se pueden lavar, y por otro se dice que no están limpios. Es un problema del productor, no de la distribución, y hay que ser cuidadosos con la normativa y la interpretación que no están muy claras, pidiendo que se busquen soluciones y que no se estigmaticen a determinados establecimientos, porque no pueden intervenir en este asunto, al estar el producto envasado.

4.7. Estado de tramitación del Proyecto del Decreto por el que se crean y regulan la Comisión Institucional de la Estrategia de Seguridad Alimentaria, la Comisión de Participación y Seguimiento de la Estrategia de Seguridad Alimentaria y la Comisión de Coordinación y Evaluación del Sistema Andaluz de Seguridad Alimentaria.

Se informó de que los trabajos para regular los órganos citados habían comenzado. Asimismo se detalló que se recibieron numerosas alegaciones, tras lo cual, se redactó un texto con las incorporaciones, que fue retomado tras la problemática provocada por la listeria y la del Covid-19.

4.8. Información sobre la previsión de implantación de la normativa sobre el nuevo sistema de etiquetado NutriScore, y previsión de campaña informativa/formativa.

En referencia al NutriScore, se informó de que el actual algoritmo del etiquetado frontal no recoge adecuadamente la calidad del aceite de oliva, principal producto de la dieta mediterránea, y desde el Ministerio de Consumo se quiere proteger por su valor nutricional y medioambiental, por lo que está preparando la normativa con la que aprobará el etiquetado frontal de productos alimentarios procesados y envasados, siendo la intención del Gobierno que el aceite de oliva quede fuera del sistema NutriScore.

En la actualidad, el etiquetado frontal de productos es voluntario en Europa. Ningún país puede, por el momento, obligar a los productores a proporcionar esta información en la parte delantera de los envases, aunque algunas empresas de distribución han empezado a implantarlo. En cualquier caso, la intención de la comisión Europea es avanzar hacia el etiquetado común y obligatorio en todo el territorio en 2022.

En España se está trabajando en dos frentes, por un lado, a través de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN), aportando evidencias al Comité Científico de NutriScore que ayuden a mejorar la calificación del aceite en el algoritmo y, mientras tanto que esa calificación se mantenga en la “C” actual. El Ministerio de Consumo ha acordado con el sector de la distribución que no se exija a las productoras de aceite la inclusión del etiquetado frontal, como forma de salvaguardar los intereses de la industria y proteger al principal producto de la dieta mediterránea.

4.9. Plan de inspección en la lucha contra la listeriosis, tras la retirada de productos lácteos infectados con *Listeria monocytogenes* .

Se informó de que el “Plan de Listeria” fue un plan de choque en las industrias cárnicas, que se ha ido implementando por fases, encontrándose en la fase 3, que es para todas las industrias alimentarias, y se prevé su ampliación a minoristas que manipulan alimentos.

<https://juntadeandalucia.es/organismos/saludyfamilias/areas/seguridad-alimentaria/gestion-seguridad-alimentaria/paginas/plan-extraordinario-listeria.html>

4.10. Alerta sanitaria en el mes de julio relativa a productos de alimentación que contenían óxido de etileno (helados, flanes, gazpachos). Retirada de productos y medidas tomadas por la Administración.

Se informó de que en septiembre de 2020 se dieron alertas de pequeñas cantidades contaminantes, no patógenas (óxido de etileno), en semillas de sésamo procedentes de la India. El óxido de etileno está autorizado como desinfectante pero al ser mutagénico no debería llegar a los alimentos por lo que se retiraron dichas semillas de sésamo y de los alimentos elaborados con las mismas. En el mes de mayo se encontraron partidas de aditivos realizadas con estas semillas y la decisión de la Unión Europea fue que se retiraran todos aquellos productos que los contenían. Se han producido 137 expedientes de retiradas de óxido de etileno, de los cuales 129 han sido de productos de otras empresas. Se aclaró que el nivel de exposición es bajísimo, no obstante, la Comisión quiere retirar todo lo que ha entrado con dicho mutagénico.

4.11. Memorias de campañas de inspección ejecutadas en 2020.

A lo largo de 2021 se ha ido informando sobre las campañas de inspección ejecutadas en el año anterior y analizado y debatido los datos recogidos.

En el primer cuatrimestre se informó sobre la siguiente campaña:

- “Memoria de la Campaña Nacional de Inspección de salchichas cocidas envasadas: etiquetado y composición 2020”,

En la que se llevó a cabo 30 actuaciones (20 de etiquetado y 10 de toma de muestras, en las cuales también se inspeccionó el etiquetado), en 20 establecimientos, detectándose irregularidades en 3 de ellos (1 en el etiquetado y 2 en la toma de muestras), lo que supone un 10% del total de actuaciones llevadas a cabo. En referencia al etiquetado se encontró que la información nutricional figura en formato lineal, teniendo el envase un tamaño que permite indicar dicha información en formato tabla.

En segundo lugar, se analizaron las memorias de las siguientes campañas de inspección:

2. Datos obligatorios previstos en el artículo 9.1 del Reglamento 1169/2011, en alimentos cuyo importador u operador esté establecido en un país de la UE, 2020.
3. Campaña nacional de control de productos alimenticios etiquetados como “sin gluten”, 2020.
4. Control del cumplimiento de las normas sobre etiquetado de los cítricos, 2020.

Las actuaciones fueron realizadas en tiendas tradicionales, supermercados, bazares, grandes superficies y on-line. De ello, un 10% en mercados de abasto, otro 10% en grandes superficies. En los productos sin gluten, los incumplimientos se detectaron en las muestras remitidas a Madrid y en la campaña del artículo 9.1 del Reglamento 116/2011, las pocas infracciones encontradas han sido en venta on-line, y en grandes superficies. En cítricos se ha visto diferencias entre la venta a granel y envasado, encontrándose más infracciones en la venta a granel.

Por último, se informó sobre las siguientes campañas:

- Memoria de la Campaña de Inspección del Etiquetado de Productos Ibéricos 2020.
- Memoria de la Campaña de Control de la Información y la Calidad de los Alimentos 2020.

Destacándose que existe un alto nivel de incumplimiento en ibérico, en relación al reglamento general del etiquetado. Igualmente en relación al sector de huevos se destaca la alta incidencia en incumplimiento de la calidad, y con carácter general en trazabilidad.

https://www.consumoresponde.es/temas/la_inspeccion_de_consumo

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. Miguel Macías Becerra	titular	D. G. Comercio.
D ^a Luisa Fernanda Jurado Cubero	titular	FAMP.
D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D.G. Consumo.
D. Santiago Hoya Coto	suplente	D.G. Consumo..

- Memoria de la Campaña de Inspección del cumplimiento de los requisitos legales en la información a distancia a través de páginas web 2020.
- Memoria de la Campaña de Inspección de la Publicidad Comercial 2020.
- Memoria de la Campaña de Inspección y Control Básico de establecimientos 2020.

https://www.consumoresponde.es/temas/la_inspeccion_de_consumo

4.2. Información sobre campañas de inspección de Consumo y Comercio previstas para 2021.

Se informó sobre Plan de Inspección de Comercio para 2021, que fue en línea con el del año anterior, pero con algunas mejoras, gracias a las aportaciones de las organizaciones de personas consumidoras, entre ellas, la campaña específica de ventas a distancia y tiendas de conveniencias; así como, una campaña específica en materia de liquidación. Igualmente, se informó de que, en colaboración con las organizaciones empresariales, se estaba confeccionando una guía sencilla para que la trasladen a sus asociados.

Por parte de la Dirección General de Consumo se informó de que el Plan de Inspección de Consumo 2021 estaba finalizado y se convocaría una reunión informativa sobre el contenido del mismo, con las organizaciones de personas consumidoras y con el sector empresarial, antes de subirla a la plataforma “Consumo Responde”.

https://www.consumoresponde.es/temas/la_inspeccion_de_consumo

4.3. Fomento de los convenios de adhesión arbitral de las empresas y actualización del listado de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.

Se informó de que, a diferencia de otras Comunidades Autónomas, en Andalucía el Sistema Arbitral de Consumo lo conforma un gran número de Juntas Arbitrales (Municipales y Provinciales) y, cuando se habla de fomento y convenios de adhesión, hay que tener presente que en la Junta Arbitral de consumo de Andalucía lo tienen con grandes empresas que desarrollan su trabajo en ámbito andaluz, y éstas ya están adheridas. El sector del comercio está formado en su mayoría por pequeñas empresas y, el ámbito natural de ellas es firmar sus convenios con las Juntas Arbitrales Provinciales y Municipales. Igualmente, se informó de que en Andalucía hay 20 listados diferentes de empresas adheridas que no están conectados entre ellos. No obstante, en la plataforma “Consumo Responde” hay un localizador de empresas para conocer si una empresa está, o no, adherida al Sistema Arbitral de Consumo.

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

4.4. Información y puesta en común sobre la reciente modificación de la Ley General para la Defensa de las Personas Consumidoras y Usuarias en relación a los plazos de garantías legales y la regulación de la falta de conformidad en el comercio online.

El sector empresarial pidió una campaña informativa dirigida a todas las personas afectadas y al sector empresarial, en concreto a las PYME y autónomos, y ofreció su colaboración.

Las organizaciones de personas consumidoras y usuarias se mostraron de acuerdo con la propuesta de la campaña informativa.

4.5. Aplicación y control efectivo respecto al Decreto de HHRR en aplicaciones informáticas que posibilitan la contratación de bienes y servicios.

FACUA Andalucía informó de la remisión de una denuncia al Ayuntamiento de Sevilla, al haber detectado que en algunas “App”, relativas a medios de transporte, una falta de cumplimiento del Decreto 472/2019 de 28 de mayo, en concreto el artículo 3.4, que señala que deberá indicarse en la aplicación de la contratación telemática, en la sede física, postal o electrónica, dónde solicitar la hoja de queja y reclamaciones en papel, o en formato electrónico, según el modelo que se establece en el Anexo II.

Por su parte, el Ayuntamiento de Sevilla informó de que se pusieron en contacto con la entidad denunciada para indicarles que tienen la obligación de que conste la información en los postes, en la web y en la oficina, y de que se ha levantado la correspondiente acta.

4.6. Situación actual de la reforma prevista de la Ley del Comercio Interior de Andalucía anunciada por la Dirección General de Comercio.

Se informó de que la reforma de la Ley del Comercio Interior de Andalucía sigue avanzando y ha pasado el trámite de Gabinete Jurídico, el cual ha formulado observaciones de carácter formal que ya se han resuelto. Por lo tanto, está a la espera de la tramitación por parte de la Consejería y su envío a Consejo de Gobierno.

4.7. Información relativa a la propuesta de una campaña informativa sobre la modificación de la Ley General para la Defensa de las Personas Consumidoras y Usuaris en relación a los plazos de garantías legales y la regulación de la falta de conformidad en el comercio online.

Se informó de que están elaborados los contenidos del tema de referencia y se encuentran pendientes de publicar en la plataforma “Consumo Responde”, que se subirán cuando entre en vigor la modificación de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, para que no de lugar a confusión con los distintos plazos.

4.8. Campañas informativas para prevenir el consumo de productos robados o de dudosa procedencia.

El sector empresarial trasladó la necesidad de tomar medidas para minimizar los robos reincidentes en Andalucía. Una de ellas, las campañas dirigidas a los consumidores para que no compren productos robados, o de dudosa procedencia, pidiendo a las organizaciones de personas consumidoras que ayuden a informar a la ciudadanía de la importancia de este tema.



ÓRGANO SECTORIAL DEL SERVICIO ELÉCTRICO.

1. Objeto y Naturaleza.

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

Naturaleza y objeto.

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

Funciones.

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

a) Impulso de la protección de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias en el sector.

b) Fomento de unas relaciones de consumo integradas en entornos de confianza, seguridad jurídica y certidumbre tanto para el sector empresarial como para las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.



c) Análisis de la situación del sector y su marco regulador en todo lo que afecte a los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.

d) Promoción de un espacio de diálogo, colaboración y confianza mutua entre el sector empresarial, de organizaciones de

personas consumidoras y Administración Pública.

e) Impulso, programación y organización de acciones formativas e informativas dirigidas tanto a las personas consumidoras como a las empresas en Andalucía, relacionadas con la protección de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias andaluzas en el sector.

f) Elevación al Pleno del Consejo Andaluz de Consumo de criterios, guías, manuales y demás instrumentos destinados tanto a las personas consumidoras como a las empresas en Andalucía que mejoren la protección de las personas consumidoras y usuarias en el sector.

g) Análisis, debate y búsqueda de soluciones a los conflictos que se produzcan entre personas consumidoras y empresas del sector.

h) Intercambio de información de los representantes acerca del sector y las actuaciones desarrolladas en el mismo.

i) Realización de funciones de mediación en materias que excedan del ámbito provincial a solicitud de alguno de sus miembros.

j) Todas aquellas funciones mediadoras, consultivas y de otra índole que le sean encomendadas por el Pleno del Consejo Andaluz de Consumo.

2. Composición.

Administración.

D. Daniel Escalona Rodríguez	titular	D. G. Consumo.
D ^a Ana M. ^a Peña Solís	titular	D. G. Energía.
D ^a Yolanda Jover Ramírez	titular	FAMP.
D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D.G. Consumo.
D. Santiago Hoya Coto	suplente	D.G. Consumo.
D. Leopoldo del Prado Arcos	suplente	D.G. Industria.
D ^a . Olga Rico Verdejo	suplente	FAMP.

Sector empresarial.

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

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

D. Luis Francisco García Perulles	titular	ADICAE Andalucía
D ^a . Pilar Lora León	titular	AL-ANDALUS
D. Jordi Castilla López	titular	FACUA Andalucía
D ^a Eva Astilleros Morenilla	suplente	ADICAE Andalucía
D. Francisco Miguel Sánchez Agudo	suplente	ADICAE Andalucía
D ^a Isabel Peñalosa Vázquez	suplente	AL-ANDALUS
D ^a . María José Gómez Soto	suplente	AL-ANDALUS
D ^a . Rocío de la Villa Coca	suplente	AL-ANDALUS
D. Jesús Benítez Cerezo	suplente	FACUA Andalucía (hasta 11/05/21)
D ^a . Isabel M. ^a Moya García	suplente	FACUA Andalucía (desde 12/05/21)

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

3. Actividad Institucional.

Durante el año 2021 este órgano ha celebrado tres sesiones, ordinarias en las siguientes fechas:

- 16 de febrero.
- 1 de junio.
- 26 de octubre

4. Temas tratados.

4.1. Información sobre el estado de contratación del Bono Social.

Endesa informó sobre los datos actualizados que les constan, en relación a la contratación del Bono Social, destacando que, a pesar de haber enviado cartas a sus usuarios, recordando la necesidad de renovar el Bono Social, están llegando menos solicitudes que en años anteriores. A día 11 de febrero de 2021 hay unos 189.000 bonos contratados, que es una cifra inferior a la de final de agosto de 2020.

Se tomó nota de los datos presentados por Endesa y se acordó promover campañas informativas, a fin de recordar a la ciudadanía que tienen que renovar sus solicitudes para continuar con dicha bonificación.

4.2. Autoconsumo eléctrico: tratamiento de expedientes arbitrales e incidencias en la compensación de excedentes.

Ante el incremento de expedientes arbitrales relativos a la compensación de los excedentes energéticos domésticos, se analizó el procedimiento y se detectó que en muchos casos se queda sin finalizar, ya sea por desconocimiento de usuario o del instalador, llegándose a la conclusión de que el elemento fundamental es la información que deben tener las partes implicadas: comercializadora, clientes e instaladores hasta llegar al final del mismo, en el que el usuario debe tener dos contratos de acceso, uno firmado con la comercializadora y otro con la distribuidora y así tener derecho al abono del excedente energético. Endesa informó de que está remitiendo cartas informativas a los clientes de los pasos que hay que dar.

Posteriormente se actualizaron los datos a fecha 9 de octubre, detectando que existe un un 57% de casos terminados y que ha disminuido el número de contratos pendientes de firma.

En relación a la tendencia en Andalucía, los últimos datos indicaron que se incrementó notablemente la tramitación de instalaciones de autoconsumo, llegando a 500 instalaciones semanales, y a un total de 19.000 instalaciones tramitadas en Andalucía, el 76% son de menos de 5 kW,

4.3. Información sobre la factura eléctrica, formación de precios y cambios en los mismos.

La Dirección General de Consumo informó de que intenta dar toda la difusión posible, sobre la factura eléctrica, a través de la plataforma “Consumo Responde” con programas explicativos, al ser una cuestión compleja para la mayoría de las personas consumidoras. Asimismo, se analizó la subida de la luz durante la ola de frío, y las organizaciones de personas consumidoras abogaron por trabajar para intentar conseguir que se pueda abaratar las facturas en esos picos de alta demanda energética, ya sea mediante reducción del IVA u otros impuestos.

4.4. Problemática de apagones y falta de calidad en diversos puntos de Andalucía.

Se abordó la problemática por los cortes de suministros producidos recientemente en determinados Municipios de Jaén, y algunos barrios de Sevilla y Granada, que se achacaron a los cultivos de marihuana y afectaron a usuarios que pagan sus facturas, y se ven privados de un servicio eléctrico esencial, sobre todo, cuando hay una ola de frío, o sufren determinadas enfermedades. Endesa informó de que, en el barrio del El Tardón, hubo una gran demanda que fundió la red, e inmediatamente se actuó duplicando la red de baja tensión, normalizando el suministro. Otros casos, como Torreblanca y el Polígono Sur, tienen una situación más compleja por ser zonas marginales, con un elevado nivel de fraude y plantaciones de marihuana domésticas. No obstante, en estos barrios ya se ha controlado el problema, al haber realizado 18 actuaciones con la Policía y también se ha duplicando la potencia instalada.

4.5. Modificación del sometimiento de arbitraje de Endesa.

Se informó de que la situación de los temas relacionados con la distribución, a nivel andaluz, no han cambiado. Sí lo han hecho los asuntos relacionados con las comercializadoras, tanto de mercado libre como mercado regulado, para unificar el criterio en todo el territorio español, y la novedad es que no se exige la mediación previa en estos asuntos. Los temas de explotación de energía solar y de fotovoltaica no están incluidos en los convenios de adhesión, al haberse constituido una empresa diferente.

La adhesión se realiza en contratación, cobro, electricidad, gas, etc. Siempre que Endesa Energía ofrezca productos o servicios relacionado con la atención al cliente está incluido en la oferta pública de adhesión, pero si es otra empresa la que firma el contrato habrá que analizarlo. Hasta ahora, no ha habido problemas con estos temas y, en el caso de que se presente, se identificarán las partes que contratan y la representación de las mismas.

4.6. Información sobre la nueva estructura tarifaria para las personas consumidoras, a partir del 1 de junio de 2021 y sobre reprogramación de contadores para su adecuación al cambio regulatorio sobre peajes eléctricos. Nuevo sistema de tarificación eléctrica, situación de la reprogramación de contadores. Entrada en vigor de la Circular de la CNMC sobre cambios de peaje.

Se analizaron los puntos anteriores de forma unificada, al ser temas de máxima actualidad para las personas consumidoras, y tener cierta complejidad. Se informó de que es un cambio con gran calado porque influye en las pautas del consumo energético de la población y afecta de manera diferente si el contrato es en el mercado libre o en el de PVPC. También afecta a la reprogramación de los contadores, lo que genera reclamaciones de los usuarios.

El sector empresarial informó con detalle de los cambios que se están produciendo, e indicó que está trabajando con normalidad en los canales presenciales y en la web. En cuanto al cambio, viene señalado en la normativa que establece los nuevos los sistemas de peajes, y serán los propios clientes los que tienen que adaptar sus hábitos de consumo energético. Los peajes los determina anualmente la CNMC, y se separan los cargos, que antes figuraban juntos. La nueva normativa persigue hábitos de consumo eficiente y reduce los costes fijos, e incrementa los variables. También distribuye la tarifa en función del horario, que divide el día en tres periodos (valle, llano y punta), al igual que divide la potencia, que se puede concentrar en el periodo valle para abaratar el precio. Tras una completa explicación, se remitió al enlace de la CNMC, con información detallada sobre los cambios:

<https://www.cnmc.es/la-nueva-factura-de-la-luz>

4.7. Información sobre nuevo formulario de reclamaciones suministro eléctrico.

La Secretaría General de Energía informó sobre el nuevo formulario, en el que está trabajando para atender las reclamaciones de suministro eléctrico y resolver la demora en la tramitación de las mismas.

4.8. Falta o retraso injustificado de emisión y/o cargo de facturas. Errores en el sistema de facturación y su incidencia en Andalucía.

El sector eléctrico informó de que los retrasos detectados son consecuencia los nueve cambios legislativos producidos en un breve espacio de tiempo y, al cambiar los sistemas informáticos, se dan pequeñas incidencias, que se intentan resolver en el menor tiempo posible. No es un gran

volumen de casos pero si afectan a muchos usuarios y, aquellas personas que lo requieran, se ha habilitado una plataforma para solicitar el fraccionamiento de los pagos.

4.9. Información sobre los cambios que afectan a la tarifa para las personas consumidoras, con los últimos cambios normativos.

El sector empresarial informó sobre la situación actual del mercado energético, en el que influye, entre otras causas, el modelo de subastas, la forma de hacer energía, ya que cada generador tiene un sistema y un coste diferente, el incremento del precio del gas, los derechos de emisión del CO₂, etc. La Unión Europea ha multiplicado el precio de los derechos de emisión del CO₂ para incentivar a los generadores a cambiar el sistema a energías limpias y abandonar las centrales de carbón, así como incentivar la inversión en energías renovables.

En el caso de Andalucía, aproximadamente, la mitad de los usuarios están en mercado regulado, por lo que se encuentran afectados en los cambios de precios.

4.10. Aplicación por parte de Endesa Energía relativa a la aplicación de la circular 3/2020, por la que se establece la metodología para el cálculo de los peajes de transporte y distribución de energía eléctrica.

El sector empresarial explicó que han aplicado el Decreto 3/2020 a los clientes de mercado regulado, y en el caso de los que están en el mercado libre hay diferentes calendarios, y en las facturas se les indica el desglose del cálculo con el anterior sistema de punta y valle y se le repercute la diferencia, que en algunos casos supone tres euros. Hasta la fecha no ha tenido entrada ninguna reclamación por aplicación incorrecta.

Otros temas:

- Se analizó la problemática detectada en expedientes de arbitraje de consumo en materia de suministros energéticos, dirigidos frente a la comercializadora ENDESA ENERGÍA, SAU sobre asuntos que afectan directamente a la distribuidora.

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. Gabriel Bernal Ramírez	titular	D.G. Economía Digital e Innov.
D. Pedro Espina Martínez	titular	D. G. Comunicación Social.
D. Antonio García Vázquez	titular	FAMP.
D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D. G. Consumo.
D. Santiago Hoya Coto	suplente	D. G. Consumo.
D. Pablo Jiménez Lara	suplente	D.G. Economía Digital e Innov.
D. Fernando Ternero Fernández	suplente	D. G. Comunicación Social.
D ^a . Elena María Fernández Haro	suplente	FAMP

Sector empresarial.

D. Manuel Carlos Alba Tello	titular	CEA
D ^a Lola Gessa Sorroche	titular	CEA
D. José Manuel Muñoz Brachi	titular	CEA
D. Juan Carlos Sevilla Camacho	titular	CEA
D. Eugenio Gil García	suplente	CEA
D. Manuel C. Cantalapiedra Pereyra	suplente	CEA
D ^a Cristina García Zambruno	suplente	CEA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

D José Manuel Rodríguez Gómez	titular	ADICAE Andalucía (hasta junio)
D. Juan Manuel Morillo Vizquete	titular	ADICAE Andalucía
D ^a . Pilar Lora León	titular	ANDALUS
D. Jesús Benítez Cerezo (hasta 11/05/2021)	titular	FACUA Andalucía
D ^a . M ^a . Dolores Aguayo corral (desde 12/05/2021)	titular	FACUA Andalucía
D. Juan José Hidalgo Rodríguez	suplente	ADICAE Andalucía
D ^a . Alicia Cortés Pallarés	suplente	ADICAE Andalucía
D ^a M ^a . José Gómez Soto	suplente	AL-ANDALUS
D ^a . Rocío de la Villa Coca	suplente	AL-ANDALUS
D. Enrique Piñero Cabello	suplente	FACUA Andalucía

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

3. Actividad institucional.

El Órgano Sectorial de Telecomunicaciones celebró durante el año 2020 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 30 de enero.
- 28 de mayo.
- 1 de octubre

4. Temas tratados.

4.1. Análisis del artículo 19 del Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, modificado por el Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.

Se analizó y debatió la incidencia del artículo 19: “*Principio General y prácticas comerciales*”, del TRLGDCU tras la modificación sufrida en virtud de la aprobación del Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, en el ámbito de las telecomunicaciones, ante la necesidad de ofrecer al consumidor la posibilidad de paliar el efecto de la atención postcontractual de bienes de servicios básicos. Finalmente, se consideró que la citada modificación no aporta ningún derecho nuevo, sino que hace consideraciones que ya estaban en la normativa y se remite a un posterior desarrollo reglamentario.

4.2. Información sobre prácticas lesivas para los consumidores: subidas de tarifas por parte de las principales operadoras.

Se analizó el informe emitido por el Ministerio de Consumo, a instancia de la Dirección General de Consumo, sobre las prácticas que vienen desarrollando diferentes operadoras de telefonía, en todo el territorio del Estado, que consisten en aplicar, de manera reiterada, subidas unilaterales de las tarifas que tienen acordadas con sus abonados.

4.3. Jornadas destinadas a abordar los principales problemas que afectan a los consumidores y usuarios de los servicios de comunicaciones electrónicas: situación actual y valoración de alternativas para la celebración del evento.

Al recibir la información desde la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones que entre sus actividades no entran este tipo de jornada, se acordó remitir nuevas propuestas para redefinir el programa y acordar una nueva fecha de celebración. Se solicitó que, en caso de plantear un tema monográfico, se proponga a una persona experta en la materia.

4.4. Estado del segundo dividendo digital: Situación actual y siguientes fases del proceso.

Se informó de que tras la finalización del proceso del segundo dividendo digital no ha habido incidencias, salvo las propias del proceso de adaptación pero, al disponer de las prácticas del primero, se han solventado sin incidencias. La red de centros emisores ya estaba consolidada y las adaptaciones colectivas se han producido de forma ordenada. El tema de realizarlo durante la pandemia no ha supuesto una gran problemática ya que, por normativa, se pudo acceder a las instalaciones colectivas.

4.5. Información sobre el proyecto de Reglamento de Infraestructura de Telecomunicaciones.

El sector empresarial informó de que, con la actual redacción del proyecto citado, se puede producir una situación de monopolio en cuanto al uso y contratación de los servicios, por lo que remitieron alegaciones, tanto a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, como a las autoridades de la Unión Europea. En dichas alegaciones defienden que sean plataformas abiertas y que los propietarios de las viviendas sean libres de decidir con qué empresa contratar.

El sector empresarial informó sobre la situación detectada en el desarrollo de los elementos de conectividad de edificios de viviendas, que los unirá a las redes de comunicación de la ciudad, y de la gestión de sus servicios, que podría afectar gravemente el acceso libre de las personas

consumidoras a servicios de comunicación, o servicios básicos relacionados directamente con las telecomunicaciones. Esta cuestión está referida al actual marco de desarrollo del denominado Nodo “IoT”.

Este Nodo es un concentrador de información que conecta el edificio y la ciudad, y viceversa, gestionando la información que entra y sale de nuestro propio hogar, lo cual es de vital importancia. Dicha infraestructura debe ser un camino neutro para todos los propietarios de viviendas, pero hay una empresa que dispone de un dispositivo que tiene un software, que es de propiedad del diseñador, y fabricante y no da la posibilidad a los propietarios de viviendas de gestionar libremente sus servicios.

Al detectarse esta posibilidad, que es real, el sector empresarial ha realizado acciones a nivel nacional y europeo para corregirla antes de que se incluyan los nodos propietarios.

4.6. Problema de consumidores que han estado en zonas costeras y reciben facturas con cargos en concepto de roaming.

Se informó de que la causa de este problema se debe a que las emisiones radioeléctricas, y en particular las del servicio de telefonía móvil, es que no tienen fronteras. Los operadores de diferentes países tienen acuerdos de roaming para dotar de continuidad al servicio pero, en algunos casos, y en zonas cercanas a otros países, puede darse la situación de que la cobertura de un operador extranjero sea mejor que la del operador nacional, al tener una mayor intensidad de la señal de telefonía móvil. Si se produce esta situación y el terminal móvil del usuario está configurado para conectarse a la mejor red disponible en cada momento, y tiene el roaming activado, el dispositivo se conecta de forma automática a la red del operador extranjero, aunque no se haya cruzado físicamente la frontera. Cuando esto ocurre, se recibe un “sms” del operador extranjero, indicando que el terminal se ha conectado a su red. En ese caso, el usuario utilizará el terminal móvil con aparente normalidad, pero a través de la red del operador extranjero, lo que provocará la facturación correspondiente, según lo establecido en la tarifa contratada con su operador nacional.

Para prevenir este efecto, es aconsejable que, cuando se vaya a visitar una zona cercana a la frontera con un país que no forma parte de la UE, tomar algunas precauciones para evitar la facturación de cargos por roaming:

5. Configurar el móvil para seleccionar manualmente la red y desactivar la itinerancia de datos.
6. Desactivar el roaming de la tarifa contratada con el operador nacional (contactando con el operador).

Si el usuario ya se encuentra en la zona cercana a la frontera y recibe el sms indicando que su terminal se ha conectado a la red de un operador de otro país (no perteneciente a la UE), se recomienda acceder en ese momento a los ajustes de red del terminal y cambiar la configuración para seleccionar manualmente la red, seleccionar la red del operador nacional y desactivar la itinerancia de datos.

En relación a las reclamaciones, los usuarios podrán presentarlas ante el operador por vía telefónica, a través de Internet, por correo postal o directamente en sus oficinas comerciales. En todo caso, el operador debe aceptar la presentación telefónica de reclamaciones. Una vez presentada la reclamación, el operador está obligado a facilitarle un número de referencia que permitirá verificar el día de la solicitud y tener constancia de la misma. Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta del operador, o la respuesta no le satisface, podrá acudir a las vías siguientes:

- Presentación de reclamaciones ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.
- Consumo Responde – Juntas Arbitrales de Consumo.

4.7. Saturación en los meses de verano en zonas costeras teniendo los consumidores problemas de cobertura en los servicios de voz y de velocidad de los datos.

Como consecuencia del incremento del teletrabajo, se ha detectado en las zonas costeras que no había suficiente velocidad, tanto en llamadas, como en datos, a pesar de que los usuarios tienen contratada una amplia cobertura, lo que supone un perjuicio para las personas que están trabajando o estudiando en estos Municipios.



Se debatió sobre este suceso que suele producirse en zonas en las que, puntualmente, se eleva la población habitual. Los servicios de comunicaciones de voz y datos son servicios que tienen una previsión de consumo y, cuando se produce una concentración alta de demanda, se reparten los recursos existentes. En algunas ocasiones, se refuerzan con equipos móviles que se desplazan momentáneamente al lugar de concentración de población, pero en las zonas costeras, debido a la confluencia generalizada de una mayor densidad de población, la red es incapaz de absorber la sobredemanda puntual. Una antena de telefonía móvil es capaz de generar muchas llamadas, pero en relación a los datos, el caudal es limitado y es más difícil de gestionar, llegando a saturarse bajar la velocidad.

Los usuarios que se encuentren con este problema podrían interponer una reclamación, para que las operadoras tomen nota e inviertan más en estas zonas. En base al Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas que, en el Capítulo V recoge el “derecho a indemnización por interrupción del servicio”, se puede reclamar al operador contratado y si éste no resuelve dicha reclamación, se puede acudir a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones o a las Juntas Arbitrales de Consumo.

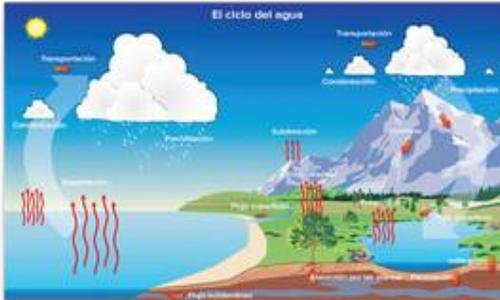
Otros temas:

- Se informó de la creación de la Agencia Digital de Andalucía prevista en la disposición adicional vigésimo quinta de la Ley 3/2020, de 28 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2021.
- Se informó de que los datos de la Campaña de Inspección de los Servicios de Telecomunicaciones se están incorporando al sistema y se facilitarán en el momento en que estén completos.

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. Jorge Pérez Miras	titular	Secret. G. Medio Ambiente, Agua y Cambio Climático
D. Ignacio Cáceres Armendáriz	titular	Secret. General de Industria y Minas.

D ^a Laura San Román Casquero	titular	D.Gen.Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego.
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. Jorge Mundi Sánchez Ramade	suplente	Secret. General de Industria y Minas.
D. Cristóbal del Río Tapias	suplente	D.Gen.Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego.
D. José Jesús Pérez Álvarez	suplente	FAMP.

Sector empresarial.

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

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

D ^a . Adela Campos García	titular	ADICAE Andalucía
D ^a . M. ^a José Gómez Soto	titular	AL-ANDALUS
D ^a . Rocío Algeciras Cabello	titular	FACUA Andalucía
D ^a Miriam Prado Pérez de Lara	suplente	ADICAE Andalucía
D. Juan Manuel Morillo Vizuete	suplente	ADICAE Andalucía
D ^a . Pilar Lora León	suplente	AL-ANDALUS
D ^a Isabel Peñalosa Vázquez	suplente	AL-ANDALUS
D ^a Isabel Moya García	suplente	FACUA-Andalucía

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

3. Actividad institucional

Durante 2021 este órgano ha celebrado tres sesiones ordinarias los días:

- 28 de enero.
- 28 de mayo.
- 18 de octubre.

4. Temas tratados.

4.1. Aclaración por parte de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea en relación al segundo informe de autorización de tarifas de agua potable en base al 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.

El representante de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz informó sobre la actuación que han realizado, al detectar una disparidad de criterios, en relación a los precios autorizados de ámbito local en Andalucía. En unos casos siguen el procedimiento de doble informe, otros de un sólo informe y, algunas veces, ningún informe. Pide llegar a un acuerdo o criterio para homogeneizarlo, y pone el ejemplo de una ordenanza que habla de tasa de precio privado del agua, y se olvida que es una prestación patrimonial pública de carácter no tributario, lo que genera una sensación de inseguridad jurídica.

La Consejería de Hacienda y Financiación Europea informó de que, tras el planteamiento de la discrepancia en materia de precios autorizados, pidió una consulta al Gabinete Jurídico, en el sentido de cómo articular una doble intervención sobre el mismo tema. En dicho informe se aclararon las líneas a seguir, por un lado, refundir ambos procedimientos con un único pronunciamiento por parte de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea, y por otro, el sistema de autorización de tarifas se hará con carácter previo a la aprobación de ordenanzas, reduciendo la documentación a presentar y agilizando el procedimiento.

4.2. Análisis de las consecuencias derivadas de la prohibición de cortes de suministros, vigente durante el estado de alarma, en relación a garantizar el derecho al agua a las personas vulnerables. Incrementos del índice de morosidad, de difícil pago, para dicho colectivo.

Se analizó la actuación que está realizando el Defensor del Pueblo Andaluz, ante la posibilidad de que la acumulación de deudas pueda provocar un corte de suministro en el momento en que se les exija el pago. Los datos provisionales señalaron que el incremento de morosidad no fue elevado, aunque sí hay una deuda considerable, y podría darse el caso de que, ante una bajada de ingresos, se produzca menos inversión.

4.3. Valoración por parte del Órgano de la no inclusión, generalizada, de una tarifa social en los expedientes de modificación de tarifas de aguas.

Las empresas suministradoras señalaron que los informes que llevan a cabo, sugieren que se debe dar un adecuado tratamiento para ciudadanos vulnerables, pero dicha actuación es sólo informativa, ya que son las entidades locales las que pueden aprobar la tarifa social, no las empresas del sector. No obstante, según los datos de la última encuesta nacional del sector, el cómputo en Andalucía es de un 95% de tarifas sociales, y un 20% de usuarios tiene un mecanismo de acción social, ya sea tarifas sociales o fondos sociales. Por lo que, la idea de que no existe tarifa social es la excepción, no la norma.

El representante de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz coincidió en que en estos últimos años ha habido un cambio positivo y la mayoría de las ordenanzas recogen o una tarifa social o un fondo. No es una obligación legal, al no estar aprobado el Reglamento del Ciclo Integral del Agua, por lo que es fundamental su aprobación para que exista un mínimo vital y, luego, las ordenanzas lo podrán mejorar.

4.4. Pacto Andaluz por el Agua.

Para conocimiento del órgano, se remitió información actualizada de la situación del Pacto Andaluz por el Agua. Las organizaciones de personas consumidoras y usuarias pusieron de manifiesto la falta de participación de las mismas en el proceso de redacción del documento, señalando que no comparten el planteamiento del Pacto, ni las propuestas que contiene.

4.5. Información por parte de las suministradoras de la aplicación del concepto de “liquidación por fraude”.

La liquidación por fraude viene regulada en el artículo 93 del Decreto 120/1991, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento del Suministro Domiciliario del Agua, y los representantes de las empresas de suministro domiciliario del agua hicieron constar que, cuando se identifica un fraude, no hay un afán recaudatorio, sino que se busca la regularización de la situación, ya que la mayoría de las veces es por marginalidad social. Por ello, han establecido una tarifa de fraude inferior a la que le correspondería según la normativa.

4.6. Información sobre la interpretación del Art. 47 del Decreto 120/1991, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento del Suministro Domiciliario del Agua.

El artículo 47 del Decreto 120/1991, presenta divergencias en la interpretación y se consideraron dos opciones posibles, con algunas variantes propuestas por los Servicios de Consumo:

- Se entiende que, puesto que la entidad verificadora realiza siempre el mismo procedimiento de verificación acreditado practicando dos ensayos con distintas cargas (distintos caudales), cuando se obtiene un solo error positivo superior al permitido se aplicará el artículo 47.3, mientras que cuando se obtengan errores en ambos ensayos funciona irregularmente con distintas cargas y se aplicará el artículo 47.4. En el primer caso (47.3) la Delegación ordenará a la Entidad suministradora la revisión de los consumos facturados, utilizando para ello el mayor de los errores positivos obtenidos, y la consiguiente liquidación. En el segundo caso (47.4), se realizará una estimación del consumo tomando como referencia bien el histórico del mismo período del año anterior, bien la media de los últimos tres años, bien los 30 días siguientes desde la colocación del nuevo contador.
- Se entiende que el artículo 47.3 no se aplica exclusivamente cuando se compruebe que el contador funciona con error positivo superior al permitido, para uno solo de los caudales de ensayo, sino que se indica para alguno de los caudales de ensayo, con lo que deja la puerta abierta para que el párrafo pueda aplicarse cuando en la verificación se haya comprobado que el contador funciona con error superior al máximo permitido, en mas de un caudal. De esta manera el artículo 47.4 sólo sería aplicable para aquellos casos en los que se haya realizado verificación del contador y que con los datos obtenidos no es posible realizar una liquidación de consumos de forma congruente, (contadores parados, rotos, manipulados, con pérdida de presión, etc.).

Al ser un tema técnico más que jurídico, se acordó remitir a la Secretaría de Energía y Minas aquellos supuestos en los que surjan dudas, para su estudio, y llegar a la misma interpretación, y que los Servicios de Consumo puedan aplicar un mismo criterio. Mientras tanto, se seguirán los criterios del Servicio de Legislación de la Consejería de Salud y Familias.

4.7. Informe sobre las condiciones de los recursos hídricos en Andalucía destinados al suministro domiciliario ante la posible situación de prealerta por sequía. Medidas previstas y posibles repercusiones sobre la calidad del agua.

El cambio climático y las condiciones de los recursos hídricos en Andalucía, hacen a nuestra Comunidad Autónoma vulnerable a la sequía, por ello, desde la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible se está trabajando en diversas medidas para garantizar el abastecimiento del suministro de agua a la población andaluza. Entre las señaladas, se hizo referencia al Decreto 178/2021, de 15 de junio, por el que se regulan los indicadores de sequía hidrológica y las medidas excepcionales para la gestión de los recursos hídricos en las Demarcaciones Hidrográficas Intracomunitarias de Andalucía.

Por parte de las organizaciones de personas consumidoras se acordó trasladar a la Dirección General de Infraestructura del Agua que las medidas tomadas lo sean de forma permanente.

4.8. Avance del Plan de Inspección.

Al continuar en ejecución la Campaña de Inspección y Control de entidades de suministro domiciliario de agua los datos a día de la sesión no son concluyentes ni definitivos. La información se traslada y actualiza en la web “Consumo Responde” en el enlace siguiente:

https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/campana_de_inspeccion_y_control_de_entidades_de_suministro_domiciliario_de_agua_2020

4.9. Análisis de la validez de los sistemas automáticos de detección de fraude utilizados por las empresas suministradoras.

Se informó de que, el Servicio de Consumo de Granada realizó una consulta al Servicio de Industria y Energía al haber detectado que se está extendiendo la instalación de una serie de detectores de fraudes, y las actas que se elaboran por fraude utilizan como base dicho mecanismo, sin intervención de un inspector. La respuesta ha sido contundente en el sentido de que no son válidos estos tipos de detectores como elementos probatorios de fraudes. Lo que no impide que las empresas suministradoras puedan auxiliarse de dichos mecanismos.

4.10. Información sobre las condiciones de los recursos hídricos en Andalucía, destinados al suministro domiciliario ante la posible situación de prealerta por sequía. Medidas previstas y posibles repercusiones sobre la calidad del agua.

Se informó sobre la situación de los embalses correspondientes a las cuencas intracomunitarias andaluzas gestionadas por la Junta de Andalucía, en comparación con los dos años anteriores en la misma fecha.

4.11. Decreto 178/2021, de 15 de junio, por el que se regulan los indicadores de sequía hidrológica y las medidas excepcionales para la gestión de los recursos hídricos en las Demarcaciones Hidrográficas Intracomunitarias de Andalucía. Información sobre su publicidad y correcto seguimiento durante el periodo estival.

Se informó de que, en el caso de que la situación de los recursos hídricos no mejoren en los próximos meses, se seguirán desarrollando las medidas incluidas en el citado Decreto 178/2021, de 15 de junio. Se detallaron las medidas adoptadas en los Comités de Gestión, celebrados en abril y mayo de 2021, donde se acordó con los usuarios la implantación de medidas de ahorro en diversos sistemas, entre los que se encuentran los de Barbate y Viñuelas, y en los Comités de Gestión convocados a lo largo del mes de octubre de 2021, se acordaron medidas de restricción de la demanda en los sistemas en situación excepcional de sequía.

4.12. Información sobre desembalses realizados para su aprovechamiento hidroeléctrico en cuencas hidrográficas, y su situación en nuestra comunidad autónoma.

La Dirección General de Infraestructuras del Agua es titular de cuatro instalaciones hidroeléctricas en presas explotadas por la propia Administración que se ubican en la presa del Chanza, presa de Bornos, presa de los Hurones y presa de Guadalhorce-Guadalteba, de las cuales sólo se encuentran operativas las dos últimas y no se han menoscabado los recursos hídricos para generación hidroeléctrica.

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. Moisés Fernández Martín	titular	Secret. General Economía.
D ^a M ^a Consuelo Piñar González	titular	Serv. Inspección Financiera.
D ^a . Argimira Luján Rodríguez	titular	FAMP.
D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D. G. Consumo.
D. Santiago Hoya Coto	suplente	D. G. Consumo.

Sector empresarial.

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

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

D. Francisco Javier Jiménez Chacón	titular	ADICAE Andalucía
D ^a . Pilar Lora León	titular	AL-ANDALUS
D. Jesús Benítez Cerezo	titular	FACUA Andalucía (hasta 11/05/21)
D ^a . M ^a . Dolores Aguayo Corral	titular	FACUA Andalucía (desde 12/05/21)
D. José Manuel Rodríguez Gómez	suplente	ADICAE Andalucía (hasta junio)
D. Arturo Santander Algora	suplente	ADICAE Andalucía
D ^a . María Cortés Aspano	suplente	ADICAE Andalucía
D ^a . Isabel Peñalosa Vázquez	suplente	AL-ANDALUS
D ^a . M ^a . José Gómez Soto	suplente	AL-ANDALUS
D ^a . Rocío de la Villa Coca	suplente	AL-ANDALUS
D. Jordi Castilla López	suplente	FACUA Andalucía

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

3. Actividad institucional.

Durante 2021, este órgano celebró tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 11 de febrero.
- 27 de mayo.
- 21 de octubre.

4. Temas tratados.

4.1. Información sobre el estado de la Campaña de Inspección en materia de servicios financieros.

En la plataforma Consumo Responde se publicó que, por motivos de la pandemia, no se ejecutó esta campaña en 2020, y sus recursos fueron reorganizados hacia actuaciones en páginas web, y en temas relacionados con el COVID-19; por ejemplo, las mascarillas importadas de China sin control de organismos autorizados. Asimismo, se informó de que la Campaña de Inspección en materia de servicios financieros está incluida en el Plan de Inspección de 2021.

4.2. Informe sobre la modificación unilateral por las entidades financieras de las condiciones que se aplican a las cuentas corrientes y de ahorro exigiendo comisiones y gastos que antes no se exigían en cuentas publicitadas como “sin gastos, ni comisiones”, de 15 de enero de 2021: análisis y valoración de posibles actuaciones a desarrollar.

El 15 de enero de 2021, el Ministerio de Consumo emitió un informe sobre la modificación unilateral, por parte de las entidades financieras, de las condiciones que se aplican a las cuentas corrientes y de ahorro, exigiendo comisiones y gastos que antes no se exigían en cuentas publicitadas como “sin gastos, ni comisiones”, todo ello en el marco de la 8^a Conferencia

Sectorial de Consumo. La consulta tiene por objeto conocer si es ajustada esta práctica al Derecho de Consumo, ya que algunas entidades financieras mantienen la modificación unilateral de las condiciones que aplican a determinadas cuentas corrientes, y de ahorro, a ser exoneradas del abono de gastos o comisiones de mantenimiento. Tras hacer un repaso de la normativa, quedó claro que la legislación sectorial no puede contradecir a la normativa de Consumo. Las organizaciones de personas consumidoras pidieron la valoración del informe y que se lleven a cabo campañas de inspección y, entre todos, promover acciones encaminadas a un cambio en la normativa, a fin de disponer de una Ley clara que impida este tipo de comportamientos.

4.3. Banca online y nuevas tecnologías, factores de riesgo de exclusión financiera.

Se analizó el tema de referencia, enfocado al riesgo de exclusión de mayores y personas con menos recursos, respecto a las nuevas tecnologías, que se ha visto agravado por la limitación de acceso presencial a las sucursales bancarias, y la introducción de nuevos canales de comunicación, que requieren de terminales que suponen un gran desembolso económico. El banco de España ya alertó de este problema, sobre todo por los mayores, y pidió que se facilitaran las operaciones bancarias a este colectivo, recomendando garantizar una oferta de servicios multicanal.

La Oficina del Defensor del Pueblo Andalúz informó de la organización de una jornada sobre la brecha digital, agravada por el confinamiento. Este es un tema complejo porque la digitalización es imparable y las entidades financieras alegan que entran en competencia con otras entidades que son totalmente digitales. Por otro lado, existe un posicionamiento de la Unión Europea de garantizar los derechos de aquellas personas que no quieren, o no pueden, hacer uso de la digitalización (objeción de conciencia digital) y de personas mayores que plantean que, a pesar de ser autónomas en su vida cotidiana, necesitan depender de terceros ante las entidades financieras. Finalmente, se trató de la necesidad de establecer un catálogo de derechos para estos colectivos; por ejemplo, citas presenciales en la Administración, en las entidades financieras y que sean atendidos por personas físicas en servicios tales como: contratación de agua, gas, electricidad, etc. La exclusión financiera es un hecho hoy en día y afectan a personas no sólo mayores, sino a aquellas que viven en municipios pequeños que se están despoblando.

A continuación el representante de la Oficina del Defensor del Pueblo hizo una precisión de que es un debate de presente y no de futuro, señalando que la “Carta de Derechos Digitales”, apartado XVI “Derechos digitales de la ciudadanía en sus relaciones con las Administraciones públicas, indica lo siguiente: “Se ofrecerán alternativas en el mundo físico que garanticen los derechos de aquellas personas que opten por no utilizar recursos digitales”,

4.4. Estado de la campaña de inspección en materia de servicios financieros.

Se informó de que el protocolo de dicha campaña está casi finalizado, pendiente de algunos ajustes y de tratarlo con los Servicios Provinciales de Consumo para su ejecución. Esta campaña se prolongará a lo largo del 2022. En la preparación del protocolo se ha trabajado para disponer de sentencias judiciales que sustente los procedimientos administrativos para que, en caso de que un procedimiento sancionador llegue a la vía judicial, no sea estimado el recurso.

4.5. Problemáticas respecto a las reclamaciones de tarjetas revolving.

Se trató este tema al haberse indicado en la Memoria del Banco de España, de 12 de julio de 2021, que han aumentado las reclamaciones en materia de tarjetas revolving, siendo éstas las que más han crecido, habiéndose incrementado las reclamaciones en un 212%, y registrado 1.869 reclamaciones en materia de tarjetas revolving en el año 2020. Asimismo se informó de que se ha detectado que cuando una persona contrata una tarjeta de este tipo no se le proporciona

el contrato, ni los movimientos bancarios, y no se puede determinar la cantidad a reclamar, por lo que en la vía extrajudicial no se llega a ninguna solución, obligándose a ir a acuerdos que no se corresponden con los derechos que les corresponden a los afectados. Existen muchas sentencias declarando nulas estos tipos de tarjetas, pero hay que ir a los tribunales lo que dilata el procedimiento y, mientras tanto, el usuario tiene que seguir pagando los intereses.

4.6. Otros temas:

Se acordó pedir que se tengan en cuenta las comisiones y gastos de las cuentas bancarias en la Campaña de Inspección de entidades financieras en 2021.

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 ^a . Yolanda Jover Ramírez	titular	FAMP.
D. José Javier Montero Peña	titular	FAMP.
D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D. G. Consumo.
D. Santiago Hoya Coto	suplente	D. G. Consumo.
D ^a Juana Rodríguez Rodríguez	suplente	FAMP.
D ^a . Olga Rico Verdejo	suplente	FAMP
D. José M ^a de la Higuera Ortiz	suplente	FAMP.

Sector empresarial.

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

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

D José Manuel Rodríguez Gómez	titular	ADICAE Andalucía (hasta junio)
D. Juan José Hidalgo Rodríguez	titular	ADICAE Andalucía
D ^a . Isabel Peñalosa Vázquez	titular	AL-ANDALUS
D. Jordi Castilla López	titular	FACUA Andalucía (hasta 05/10/21)
D ^a . Isabel M. ^a Moya García	titular	FACUA Andalucía
D ^a . Adelaida García García	suplente	ADICAE Andalucía
D. Francisco Miguel Sánchez Agudo	suplente	ADICAE Andalucía
D ^a Pilar Lora León	suplente	AL-ANDALUS
D ^a M ^a . Dolores Aguayo Corral	suplente	FACUA Andalucía
D. Francisco David Cifredo Franco	suplente	FACUA Andalucía (desde 06/10/21)

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

3. Actividad Institucional.

Durante el año 2021 este Grupo de trabajo celebró las siguientes sesiones:

- 22 de enero.
- 9 de febrero.
- 18 de junio.
- 23 de septiembre.
- 19 de octubre.

4. Temas tratados.

4.1. Criterios orientadores sobre árbitros de consumo

Tras revisar detenidamente el texto, en las sesiones extraordinarias convocadas para ello, y en la sesión ordinaria de 9 de febrero, se acuerda remitir el documento consensuado a las juntas arbitrales municipales y provinciales para sus aportaciones.

Posteriormente se acordó, por unanimidad, elevar al pleno para su valoración, los “Criterios Orientadores para Árbitros de Consumo” que se han consensuado en este Grupo de Trabajo, para su aprobación, si procede.

Se puede consultar el documento elaborado en el siguiente enlace:

<https://www.consumoresponde.es/sites/default/files/articulos/Criterios%20orientadores%20CAC%20C3%A1rbitros%20JJAACCAA%20%2824-6-2021%29.pdf>

4.2. Proyecto de Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.

Se informó de que se solicitó a la Consejería de Salud y Familias el Acuerdo de Inicio del proyecto de Decreto para modificar aspectos del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, que responde a las demandas de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) que, tras su aprobación se someterá a tramite de audiencia, y que tiene tres objetivos:

Reconocimiento y potenciación de las OMIC.

Simplificación y flexibilización de la tramitación administrativa.

Impulso de la telematización.

4.3. Información sobre autónomos: adhesiones al sistema arbitral de autónomos y número de arbitrajes y reclamaciones en los que han participado.

Se informó de que no existe una categorización en las estadísticas que separe autónomos y no autónomos. No obstante, los datos del trabajo diario de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía muestran que hay un colectivo de autónomos adheridos muy numeroso, muchos de ellos dedicados a actividad supraprovincial telemáticas, y debido en parte a la labor que realizan algunas organizaciones empresariales promoviendo el arbitraje. Es una actividad poco conflictiva, y se desconoce si es por falta de información de los consumidores, o porque el sector prima otra forma de resolución de conflictos de ámbito más personal.

El sector empresarial pidió, si es posible, que se incluya un campo en la aplicación informática, en relación a la parte reclamada, para obtener datos más concretos. Igualmente, señaló que es fácil imaginar que se produce una interacción más directa con el cliente a la hora de resolver un conflicto, y ello puede influir en el hecho de que existan pocas reclamaciones en este colectivo.

4.4. Valoración del desarrollo de las vistas arbitrales de forma telemática.

Se valoró muy positivamente las vistas arbitrales celebradas de forma telemática, que ahorran tiempo y recursos públicos. Se ha detectado que tanto las partes en conflictos, como los árbitros, se implican más en el desarrollo de las mismas beneficiando a todas las personas, independientemente de dónde tengan su domicilio. El sistema telemático seguirá utilizándose, pero con algunas modificaciones para que el reclamante tenga derecho a optar por el tipo de audiencia que quiere, sin que su elección condicione a la Junta Arbitral, podrá ser de forma presencial, telemática o escrita. En aquellos casos en los que existan pruebas a examinar, los árbitros podrán acudir a la sede de la Junta Arbitral para ver el objeto de reclamación, independientemente del tipo de audiencia solicitada por el reclamante.

Igualmente, se informó de que la Junta Arbitral Municipal y la Provincial de Córdoba, también trabajan de forma telemática, y con la perspectiva de continuar con ello, evitando desplazamientos, y se ha detectado que asisten casi el 100% de los reclamantes, al ser cómodo para todas las partes. Al principio de la pandemia era impuesto pero, en la actualidad, se da la posibilidad de hacerlo de forma presencial y todos eligen la forma telemática.

El sector empresarial y las organizaciones de personas consumidoras y usuarias están de acuerdo en que es positiva la celebración de las vistas telemáticamente, al facilitar el acceso tanto de las empresas, como de los reclamantes.

4.5. Memoria de la Junta Arbitral de Andalucía 2020.

Se realizó una presentación de la Memoria de la Junta Arbitral de Andalucía 2020, analizando los datos del trabajo realizado en el ejercicio pasado, y que se puede consultar en el siguiente enlace:

<https://www.consumoresponde.es/sites/default/files/articulos/Memoria%20de%20Actividades%20JACA%202020.pdf>

En relación a la Sección de Arbitraje Turístico, se hizo referencia a los aspectos claves para su regulación, como son la competencia territorial y material, las funciones, etc. Cuando se creó, se hizo una gran labor de adhesión de empresas turísticas, pero al aprobarse la Ley 13/2011, de 23 de diciembre del Turismo de Andalucía, se creó la “Unidad para la Asistencia al Turista”, y es la Consejería competente en materia turística la que tiene las competencias para tramitar reclamaciones y resolver conflictos en materia de turismo.

4.6. Situación de la Ley de Prevención y solución de conflictos de consumo en Andalucía.

Se informó de que el proyecto de Ley de Prevención y Solución de Conflictos en Andalucía se encuentra actualmente suspendido. En caso de que active su tramitación sería con un proyecto de Ley nuevo, ya que algunos puntos del proyecto inicial se están incorporando por otros medios.

4.7. Experiencia y posible potenciación de la herramienta de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía dentro de la Plataforma ODR para la resolución de conflictos en línea.

Se informó de que la plataforma ODR no es de resolución de conflictos, sino una pasarela que permite la comunicación entre Administración, reclamante y reclamado, y dispone de un listado de órganos para que el reclamante solicite cuál quiere que se encargue del sistema. En la actualidad esta herramienta está infrautilizada ya que únicamente ha tenido entrada dos expedientes que han sido archivados porque las empresas no los han aceptado, una es de un ciudadano de Estonia, y el otro de Valladolid contra empresas que no son de Andalucía, y que no han respondido.

<https://cec.consumo.gob.es/CEC/home.htm>

4.8. Información sobre procedimientos de retiradas de acreditación como árbitros de consumo.

Se informó de algunas dificultades surgidas con algunos árbitros y del inicio del procedimiento de retirada de acreditación de uno de ellos. Es un tema que viene del año 2019 y pide a las organizaciones que sean prudentes en las propuestas de nombramientos para el Sistema Arbitral de Consumo.

El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo se puede consultar en el siguiente enlace:

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2008-3527>

4.9. Organización de audiencias arbitrales y nuevo formulario de solicitud.

Se comunicó que se ha puesto en marcha un nuevo formulario de solicitud de arbitraje, que presenta mejoras para la ciudadanía y es más completo que el anterior, por ejemplo, el interesado puede elegir si quiere la audiencia telemática, presencial o escrita.

4.10. Avance de la memoria de actividades de la Junta Arbitral.

Se informó que los datos recogidos en el avance de la *Memoria de Actividades de la Junta Arbitral de Consumo*, ponen de manifiesto una reactivación de la conflictividad en materia de Consumo. Destacando que hay un 50% más de reclamaciones en comparación con el mismo periodo del año anterior. Los datos definitivos estarán disponible en la plataforma “Consumo Responde”, en el siguiente enlace:

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

4.11. Convenios de constitución de Juntas Arbitrales Andaluzas.

Se informó de que ya ha finalizado el proceso de constitución de Juntas Arbitrales de Andalucía, que finalmente son 18, (antes incluían Jerez de la Frontera y San Fernando, que han dejado de existir). La ciudadanía de estos Municipios no quedan desprotegidos ya que podrán ser atendidos en la Junta Arbitral Provincial de Cádiz.

4.12. Censo de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Andalucía.

Se indicó que el Censo de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía está actualizado, y está previsto abordar la ampliación de todo el Sistema Arbitral de Andalucía en el momento en que los medios técnicos y humanos lo permitan.

Se puede consultar más información en el siguiente enlace:

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

4.13. Potenciación de asistencia a las personas consumidoras y usuarias a los arbitrajes telemáticos de consumo, desde las instalaciones de las Administraciones públicas.

Se trató el tema de facilitar a la ciudadanía que no tenga medios suficientes el acceso telemático a los arbitrajes. Entre otras propuestas se indicaron el acceso a las dependencias de los Ayuntamientos, a los centros “Guadalinfo”, etc., y se puso el ejemplo de los Ayuntamientos de Albolote y de Rota, en los que sus Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) han puesto a disposición los medios materiales y humanos de los que disponen para celebrar los arbitrajes, e informar y orientar a sus vecinos en el desarrollo de la audiencia arbitral.

4.14. VIII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía.

En las distintas sesiones celebradas del Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos, se organizó el “VIII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo” que fue celebrado el pasado día 2 de noviembre en la Escuela Andaluza de Salud Pública, en Granada. Contó con una amplia participación que, como novedad, se ha podido optar en asistir de manera presencial o virtual. El tema central de la mesa redonda vino marcado por la postpandemia, en el que se tocaron temas tales como el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos, la conflictividad que se ha podido producir, las audiencias telemáticas, etc., y se dejó un amplio espacio de tiempo para que los asistentes intervinieran y expusieran sus experiencias. Los cuatro talleres se dedicaron a dos temas, dos de ellos sobre la mejora y propuestas de futuro, en relación al arbitraje telemático, y los otros dos al Decreto de hojas de reclamaciones. Se puede consultar la información en el siguiente enlace:

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



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

1. Objeto y naturaleza.



Este grupo, creado por acuerdo del Consejo Andaluz de Consumo en su sesión de 27 de junio de 2017, tiene el cometido encomendado de consensuar la Memoria anual de dicho órgano. Su composición viene recogida en el Decreto 517/2008, estando representado por la Administración, las federaciones representantes de las personas consumidoras y usuarias y el sector empresarial.

2. Composición.

Administración.

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

Sector empresarial.

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

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

D ^a . Ruth Parmo Carrasco	titular	ADICAE Andalucía
D ^a . Isabel Peñalosa Vázquez	titular	AL-ANDALUS
D. Jordi Castilla López	titular	FACUA Andalucía (hasta 05/10/21)
D ^a . Isabel Moya García	titular	FACUA Andalucía (desde 06/10/21)
D ^a . Rocío Victoria Lara Aranega	suplente	ADICAE Andalucía
D. Francisco Miguel Sánchez Agudo	suplente	ADICAE Andalucía
D ^a . Rocío Victoria Lara Aranega	suplente	ADICAE Andalucía
D ^a Pilar Lora León	suplente	AL-ANDALUS
D ^a . Isabel Moya García	suplente	FACUA Andalucía (hasta 05/10/21)
D ^a . M. ^a . Dolores Aguayo Corral	suplente	FACUA Andalucía (desde 06/10/21)

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

3. Actividad Institucional.

Durante el año 2021 este Grupo de trabajo celebró las siguientes sesiones:

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 2021** se han celebrado un total de **34 reuniones**, suponiendo un gasto de **79.898,95 €** 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
Capítulo I y II	64.635,27 €
Dietas a representantes de FAMP(*)	2.757,80 €
Dietas a representantes de CEA(*)	3.479,88 €
Dietas a representantes de AL ANDALUS(*)	2.978,58 €
Dietas a representantes de ADICAE(*)	3.068,84 €
Dietas a representantes de FACUA(*)	2.978,58 €

En 2021 se retomó la celebración del VIII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo, y los gastos con cargo al programa 44H están incluidos en el Capítulo II, no se detallan los gastos efectuados por la Escuela Andaluza de Salud Pública, que fue la encargada de la organización del evento en sus instalaciones en Granada.

(*) Gastos efectuados en virtud del artículo 6 del Decreto 517/2008, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Andaluz de Consumo y de los Consejos Provinciales de Consumo, conforme a lo dispuesto en la disposición adicional sexta del Decreto 54/1989, de 21 de marzo, modificado por el Decreto 220/1998, de 20 de octubre, sobre indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de Andalucía.

