

# 2022 Memoria Anual



Consejo Andaluz de Consumo



**Junta de Andalucía**  
Consejería de Salud y Consumo



## **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 2022.

El Pleno del Consejo Andaluz de Consumo, y sus órganos sectoriales, han celebrado un total 28 de sesiones, de las cuales se detallan más adelante los temas abordados.

Por destacar, en el “IX Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo”, celebrado en Granada, del que se da información más detallada en el epígrafe correspondiente, se inscribieron un total de 107 personas, que podían elegir asistir tanto presencialmente, como a través de la plataforma virtual.

En relación a la web “Consumo Responde”, en 2022, se atendieron a través del teléfono gratuito 900 21 50 80 y el correo electrónico [consumoresponde@juntadeandalucia.es](mailto:consumoresponde@juntadeandalucia.es) un total de 38.229 consultas, más de un centenar por día, de las cuales el 83% llegó por teléfono, el 16,3% por correo electrónico, mientras que el 0,7€ ingresó por otras vías, como el formulario web de Consumo Responde. La mayor parte de las consultas realizadas tuvieron que ver con las hojas de quejas y reclamaciones (17.711 consultas, el 46% del total), suministros 5.873 consultas, el 15,4%), telecomunicaciones (2.530 consultas, el 6,6%) y garantías (1.512 consultas, el 4%).

Por su parte la web [www.consumo responde.es](http://www.consumo responde.es) ha actualizado o incorporado cerca de 350 contenidos y registró en 2022 un total de 1,1 millones de usuarios y 1,4 millones de sesiones.

Esta información está disponible en el siguiente enlace:

[https://www.consumoresponde.es/actualidad/noticias/consumo\\_responde\\_se\\_consolida\\_como\\_servicio\\_informativo\\_referente\\_nivel](https://www.consumoresponde.es/actualidad/noticias/consumo_responde_se_consolida_como_servicio_informativo_referente_nivel)



## 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 <sup>a</sup> . Pilar Bartolomé Hernández | titular  | D.G. Consumo y Presidenta CAC (hasta 11/8/22) |
| • D. José Agustín González Romo              | titular  | D.G. Consumo y Presidente CAC (desde 11/8/22) |
| • D. Juan Manuel Fernández Priego            | titular  | FAMP y Vicepresidente del CAC                 |
| • D. Jorge del Diego Salas                   | titular  | D.G. Salud Pública y Ord. Farmacéutica        |
| • D <sup>a</sup> Teresa Muela Tudela         | suplente | FAMP  |
| • D. Ulises Ameyugo Catalán                  | suplente | D.G.SaludPúblicayOrd.Farm.                    |

#### Sector empresarial: Confederación de Empresarios de Andalucía:

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

#### Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias:

- |                                      |          |                  |
|--------------------------------------|----------|------------------|
| • D. Luis Francisco García Perulles  | titular  | ADICAE Andalucía |
| • D. Juan Manuel Morillo Vizuete     | titular  | ADICAE Andalucía |
| • D. Jordi Castilla López            | titular  | FACUA Andalucía  |
| • D <sup>a</sup> Rocío Lara Aranega  | suplente | ADICAE Andalucía |
| • D <sup>a</sup> María Cortés Aspano | suplente | ADICAE Andalucía |
| • D <sup>a</sup> Isabel Moya García  | suplente | FACUA-Andalucía  |
| • D. Francisco David Cifrado Franco  | suplente | FACUA-Andalucía  |
| • D. Manuel Baus Japón               | suplente | FACUA-Andalucía  |

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

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

El Consejo Andaluz de Consumo celebró durante el año 2022 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 7 de marzo.
- 21 de junio.
- 21 de diciembre.

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

#### **4.1. Plan de Inspección de Consumo 2022.**

Se informó de que en el Plan se incluyeron la realización de veinticuatro campañas y alrededor de 8.000 controles, que se distribuyeron en los sectores de alimentación, productos industriales y servicios. El mayor número de inspecciones tuvo lugar en el sector servicios, con alrededor de 4.775 actuaciones en el marco de ocho campañas distintas, orientadas al control de diversos ámbitos del mercado que afectan a un gran número de personas consumidoras y usuarias, o en los que resulta necesaria una protección más intensa de sus derechos: control básico de establecimientos alimentarios, no alimentarios, mercados de abastos y empresas prestadoras de servicios, contratación a distancia a través de páginas web, información en la compra venta y arrendamiento de viviendas, publicidad y prácticas comerciales desleales, sector de la banca, compañías aéreas, establecimientos dedicados a la restauración y talleres de reparación de vehículos.

Por su parte, para el control de productos industriales se incluyeron nueve campañas con casi 1.800 actuaciones, con tomas y análisis de muestras para verificar la seguridad de los productos, en las siguientes áreas: el control general de productos industriales, de juguetes, de disfraces, carretas, máscaras y similares destinados a ser utilizados por niños menores de 14 años, de objetos con metales preciosos (contraste de garantía) y de mascarillas higiénicas y POIs (equipos de protección individual) y, asimismo se va a participar en cuatro campañas nacionales de inspección: de artículos de puericultura (tronas para niños), de cadenas y broches para chupetes, de tostadores de pan y de taburetes con peldaños.

Finalmente, en el sector de los alimentos se incluyeron siete campañas de inspección con alrededor de 1.600 actuaciones de las cuales se destacó: el plan de control general de la información y la calidad de alimentos, y la campaña de inspección del cumplimiento de la normativa de calidad para la carne, el jamón, la paleta y la caña de lomo ibérica, la participación en cinco campañas de inspección de carácter nacional: de alimentos sin envasar, envasados en los lugares de venta a petición del comprador, y alimentos envasados por los titulares del comercio al por menor para su venta inmediata en el establecimiento de su propiedad; de cafés y cafés descafeinados, de zumos, de conservas en aceite de oliva, excluyendo conservas de pescado y patatas fritas en aceite de oliva, y de alimentos destinados a veganos.

Toda la información se encuentra actualizada en el siguiente enlace:

<https://www.consumoresponde.es/plan-inspeccion-consumo-junta-andalucia-2022>

#### **4.2. Datos de actuaciones realizadas en el marco del Plan de Inspección de Consumo 2021.**

Se informó sobre los principales datos de cada Campaña de Inspección de 2021, según la información de la aplicación informática SISCOM a fecha 1/3/2022. Se destacaron los datos más relevantes, en relación al alto incumplimiento detectado en las siguientes campañas:

- Plan de inspección sobre la información en la compraventa y arrendamiento de viviendas 2021 (67,81%).
- Campaña de Inspección de los servicios de telecomunicaciones 2021 (60%).
- Campaña Nacional de control de bollería industrial infantil (67,74%).
- Campaña de Inspección de contratación a través de páginas web 2021 (62,30%).
- Campaña Nacional de inspección de gomas de borrar con apariencia de alimento 2021 (62,50%).

Las organizaciones de personas consumidoras mostraron su preocupación por los datos de la contratación electrónica, cuya demanda está creciendo y produce una relativa desprotección de los derechos de las personas consumidoras, proponiendo el planteamiento de alguna actuación para bajar el incumplimiento detectado. Por ejemplo que, en aquellas actividades subvencionadas por el sistema público, se condicione la subvención a que no existan incumplimientos en materia de consumo.

#### **4.3. Propuesta de creación de un Grupo de Trabajo sobre información/sensibilización en materia de automoción (postventa y venta).**

El sector empresarial presentó la plataforma regional que representa al sector de la reparación y distribución del automóvil “GANVAM Andalucía”, que tiene una implantación del 80% en nuestra Comunidad Autónoma y una buena relación con los Servicios de Consumo, elevando al Consejo Andaluz de Consumo la petición de creación de un órgano sectorial o grupo de trabajo para realizar actuaciones de formación y sensibilización, que aporten valores en el sector de la automoción. Se propusieron tres líneas de trabajo en el sector de talleres, ventas de vehículos y derechos de las personas consumidoras en la contratación de pólizas de seguro de automóvil, y su impacto en el proceso de peritación de siniestros y reparación.

Finalmente se acordó elevar al Pleno del Consejo Andaluz de Consumo un borrador de Reglamento del Grupo de Trabajo propuesto para su consideración.

#### **4.4. Línea de colaboración en Consumo dirigida al colectivo de autónomos.**

El sector empresarial propuso activar nuevas líneas de colaboración en este marco, entre la Dirección General de Consumo, CEA y las Asociaciones de Consumidores para 2022. Se debatieron posibles enfoques en próximos webinars, análisis de las cuestiones que más preocupan, o interesan, al colectivo de autónomos en materia de consumo (quejas, reclamaciones, arbitrajes o inspección). Por parte de la Dirección General de Consumo se apoyó dicha iniciativa y se informó de la jornada celebrada el día 17 de marzo sobre modificaciones en la normativa de consumo que entraron en vigor el pasado mes de enero, en la que se trataron cuestiones referentes a la garantía, desde el punto de vista administrativo y civil, y fue una información de interés tanto para las personas consumidoras y usuarias, como para el sector empresarial.

#### **4.5. Puesta en marcha de la aplicación “Seromic”.**

Se informó de que, con el objetivo de que las personas consumidoras puedan acudir al punto más cercano de su domicilio para ejercer sus derechos, se ha puesto en marcha la aplicación informática “Seromic”, que es un sistema de los recursos de la Junta de Andalucía que mejora la



información respecto a los servicios que presta la Administración autonómica andaluza, y la administración local (OMIC, Ayuntamientos y Diputaciones). La Escuela Andaluza de Salud Pública ha colaborado en la aplicación y se ha contado con el apoyo de la FAMP, las OMIC y Juntas Arbitrales de Consumo, que han registrado sus datos, horarios, web, etc., y se puede consultar en la plataforma “Consumo Responde”. Asimismo, se indicó que está prevista la ampliación de la información relativa a las asociaciones empresariales y profesionales, para complementar la que ya existe de asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

#### **4.6. Adecuado cumplimiento del Decreto 472/2019 en lo que respecta a la publicidad y obligación de disponer de hojas de reclamaciones, en aplicaciones telemáticas de contratación.**

FACUA Andalucía informó de que han observado que las aplicaciones informáticas de empresas que prestan sus servicios en Andalucía, no dan cumplimiento al Decreto 472/2019, de 28 de mayo, en relación al procedimiento de las hojas de quejas y reclamaciones, por lo que denunció estos hechos a la Dirección General de Consumo

El sector empresarial se comprometió a realizar una labor de formación e información.

#### **4.7. Presentación de la Memoria Anual de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía 2021.**

Se presentó la “*Memoria de actividades 2021 de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía*”, destacando y comentando alguno de los datos más importantes de la misma. Entre ellos, se destacó la novedad de haber incluido el cuestionario de satisfacción, lo que contribuye a mejorar el sistema de forma continua y dota de una mayor confianza en la herramienta. Otro tema que se destacó fue la posibilidad de realizar audiencias telemáticas, que ha conseguido incrementar la asistencia de las personas reclamantes. También, se puso de manifiesto que existen elementos de mejora; por ejemplo, mejorar el tiempo de espera de tramitación de 108 días y llegar al objetivo de 90 días. Igualmente, se destacó la escasa dotación de personal de la Dirección General de Consumo y las plazas vacantes que tiene en su RPT:

El documento completo se puede consultar en el siguiente enlace:

[https://www.consumoresponde.es/sites/default/files/articulos/Memoria%20de%20Actividades%20JACA%202021\\_0.pdf](https://www.consumoresponde.es/sites/default/files/articulos/Memoria%20de%20Actividades%20JACA%202021_0.pdf)

#### **4.8. Seguimiento de las conductas sancionadas en firme, de calificación grave y muy grave, respecto a una posible modificación de los hechos sancionables.**

En relación a la consulta realizada por FACUA Andalucía, se informó de que la Administración ejerce la potestad sancionadora recogida legalmente, y la sanción tiene como finalidad que la empresa deje de cometer la infracción detectada y que corrija el comportamiento incumplidor, pero no tiene capacidad para obligar a la empresa a modificar su comportamiento. Por ello, algunas empresas no corrigen la irregularidad hasta que no se agota la vía judicial. No obstante, en la mayoría de los casos, cuando se pone de manifiesto la irregularidad, se corrigen los hechos. Por otro lado, se recordó que las asociaciones de consumidores pueden ejercer la acción de cesación en vía judicial.

#### **4.9. 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.**

La Administración informó de que, en relación a la asistencia al turista, la coordinación es perfecta entre ambos centros directivos. Todas aquellas personas consumidoras de Andalucía que tengan una controversia en materia de consumo están cubiertas por el Decreto 82/2022, de 17 de mayo, sea, o no, de ámbito turístico, todo lo que hay que hacer es remitirlo a la OMIC, o Delegación Territorial de residencia del reclamante, y ellos analizarán si se remite a la Dirección General de Consumo o a la Secretaría General para el Turismo.

#### **4.10. Partida presupuestaria en materia de consumo.**

FACUA Andalucía opinó que el presupuesto para 2023 no es el que realmente necesita la Dirección General y los Servicios Provinciales de Consumo, que se encuentran saturados, y recordó la Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz de 2016, que ya hablaba de la precarización de Consumo en temas de recursos humanos, encontrándose en 2022 en una situación similar, lo que deja desprotegida a las personas consumidoras y usuarias que, como consecuencia de la crisis, interponen un mayor número de demandas.

Por su parte, el sector empresarial consideró que el sistema arbitral de consumo y la mediación son dos temas que funcionan bien, por lo que hay que seguir dando pasos para que continúen teniendo la confianza tanto del sector empresarial, como de las personas consumidoras, y lanzó la idea de articular un proyecto conjunto para sensibilizar y dar formación a las PYMES, complementando la línea que CEA ha articulado denominada “+Autónomos”, en la que colabora la Dirección General de Consumo.

#### **4.11. Información del cumplimiento de la obligación de publicar el Plan normativo 2023.**

Por parte de la Administración, se recordó que el artículo 132 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que regula la elaboración del Plan Anual Normativo, fue declarado contrario al orden constitucional por la Sentencia TC 55/2018, de 24 de mayo. No obstante, la Dirección General de Consumo sí tiene su plan normativo y trabaja en un borrador de Decreto de establecimientos de restauración, entre otros proyectos normativos.

#### **4.12. Otros temas.**

- Se planteó incrementar la 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. en el sentido de que es necesario dar una atención adecuada a los turistas, aclarando que la normativa establece quién es la autoridad competente, por lo que la Consejería competente en dicha materia tiene que dar el primer paso y desde Consumo se colaborará en todo lo necesario.
- Se informó sobre la posibilidad de retomar el Plan Normativo en 2022.
- Se ratificaron los nombramientos de representantes de las personas consumidoras y usuarias como miembros del Consejo Económico y Social de Andalucía, designados por el Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía.
- Se informó de que se está trabajando con los servicios informáticos para dar acceso a las organizaciones de consumidores a determinadas plataformas informáticas.
- Se aprobó la modificación del Reglamento del Órgano Sectorial del Ciclo Integral del Agua y del Órgano Sectorial del Servicio Eléctrico a fin de garantizar el nombramiento de las personas representantes de la Administración con competencias en las materias a tratar.
- Se informó de que existe un compromiso de la Dirección General de Consumo en disponer de una entrada en la web “Consumo Responde”, con un acceso igual, o parecido, al

- que tienen las OMIC.
- En las distintas sesiones de 2022 se informó sobre determinados proyectos de planes sectoriales en los que está trabajando la Dirección General de Consumo para hacer una *Planificación de las Políticas de Consumo* y de las estrategias que se pretenden establecer.

## ORGANO SECTORIAL DE LA ALIMENTACIÓN

### • **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.

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 <sup>a</sup> Esperanza Delgado Jiménez	titular	FAMP.
D. J. Alberto Chaves Sánchez	suplente	D.G.Salud Púb.y Particip.
D <sup>a</sup> . Amparo Jiménez Díaz Benjumea	suplente	D.G.Industr.y C. Agroalim.
D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D.G. Consumo.

### **Sector empresarial.**

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

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

D. Juan Manuel Morillo Vizquete	titular	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> . Isabel Moya García	titular	FACUA Andalucía
D <sup>a</sup> . M. <sup>a</sup> Dolores Aguayo Corral	titular	FACUA Andalucía
D. Jesús Yesa Herrera	suplente	FACUA Andalucía
D <sup>a</sup> : M. <sup>a</sup> Dolores García Gómez	suplente	FACUA Andalucía
D <sup>a</sup> . Alicia Cortés Pallarés	suplente	ADICAE Andalucía
D. Francisco Javier Jiménez Chacón	suplente	ADICAE Andalucía

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

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

El Órgano de Mediación del Sector de la Alimentación celebró durante el año 2022 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 11 de febrero.
- 26 de mayo.
- 20 de octubre.

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

#### **4.1. Recursos del Servicio de Inspección de la Dirección General de Consumo para la nueva campaña 2022.**

Se informó de que en el Servicio de Inspección de la Dirección General de Consumo hay 11 personas y con este equipo se pone en marcha el Plan Anual de Inspección de Consumo, entre otras actuaciones. Dicho Plan Anual se publica en la web “Consumo Responde”, donde se puede consultar. En relación a los Servicios de Inspección de Consumo de Andalucía, la plantilla cuenta con alrededor de 60 inspectores que, entre otras funciones, trabajan en la campaña de alimentos. Las campañas de inspección se asignan por parte de la Dirección General de Consumo entre los ocho Servicios de Consumo Provinciales y se envían por un periodo determinado de tiempo para su ejecución, y por un número previsto de actuaciones a desarrollar en dicho

período. Es decir, que desde la Dirección General de Consumo no se asignan inspectores por cada campaña de inspección, siendo ésta una tarea que lleva a cabo cada Servicio de Consumo provincial.

Posteriormente, se pidió información sobre la previsión de cambios o traslados del personal que realiza las inspecciones, y las posibles incidencias en las campañas de inspección, recordando el representante de la Dirección General de Consumo que, en anteriores concursos de traslados de funcionarios no se han producido alteraciones en las campañas de inspección, y tampoco se prevén incidencias cuando se resuelva el mencionado concurso de traslado .

#### **4.2. Ampliación y actualización de la información sobre la “Estrategia de Promoción de una Vida Saludable en Andalucía”.**

Se informó sobre las actuaciones realizadas con todos los sectores comprometidos en la *Estrategia de Promoción de una Vida Saludable en Andalucía*, que ha recibido numerosas aportaciones y se han incluido en el primer borrador, que se remitió a todos los grupos de trabajo que han participado, para su revisión. Por otro lado, se informó de que se está trabajando, en colaboración con la Escuela Andaluza de Salud Pública, con indicadores que medirán el impacto de las líneas estratégicas que afectan a la población y así poder conocer si se mejora la alimentación, la lactancia materna, el consumo de frutas y verduras, las horas de sueños, etc. Los datos se medirán cada cinco años, ya que los hábitos no cambian en un corto periodo de tiempo. Dichos datos están desglosados por grupos de edad, nivel educativo y género.

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

#### **4.3. Solicitud de información de las actuaciones llevadas a cabo tanto desde Agricultura como desde Consumo, en relación al fraude del aceite de oliva en dos envasadoras de las localidades de Carmona y El Viso del Alcor.**

Se explicó que ha sido una noticia que ha trascendido a la ciudadanía, y que por parte de la Dirección General de Industrias, Innovación y Cadena Agroalimentaria no se facilitó información a prensa, al estar sometidas sus actuaciones de vigilancia e inspección a la confidencialidad. Estas actuaciones fueron fruto de un trabajo continuo, junto con la Guardia Civil. La actividad inspectora de Agricultura está dirigida a los establecimientos agroalimentarios y se realizan más de 300 inspecciones anuales en las industrias del sector del aceite de oliva, dentro del ámbito administrativo.

Igualmente, se informó de que se colabora estrechamente con la Guardia Civil, con el SEPRONA y otras unidades, que disponen de diferentes vías policiales y judiciales de las que no dispone la Administración y que complementan las actuaciones en los casos que así lo requieren.

#### **4.4. Memoria de campañas de inspección.**

Se analizaron las siguientes memorias de campañas de inspección, que están disponibles en la web *Consumo Responde*:

- Campaña Nacional de control de Bebidas Vegetales 2021.
- Campaña Nacional de Control de Bollería Industrial 2021.



El sector empresarial propuso reforzar las vías de formación y sensibilización para ayudar a disminuir el dato del 20% de incumplimientos por no utilizar el tamaño de letras reglamentario.

También se destacaron las irregularidades que se siguen produciendo en bebidas vegetales, y en la industria alimentaria infantil con el tema de alérgenos, coadyuvantes e información nutricional.

Por otro lado, se informó de que la campaña de alimentos a domicilios es de carácter nacional, y en los protocolos se ven aquellos establecimientos que son duales, es decir que tienen el establecimiento de comidas abierto y envían comidas a domicilios (siempre, en establecimientos donde un inspector se pueda personar para hacer las actuaciones), pero no se pueden visitar aquellos que están cerrados al público.

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

#### **4.5. Actualización de la información sobre la Estrategia de Promoción de una Vida Saludable en Andalucía.**

Se informó de que se le ha dado prioridad al proyecto de Decreto por el que se garantiza la oferta alimentaria saludable y sostenible en centros docentes, sanitarios, sociales, sociosanitarios y dependencias del sector público radicado en Andalucía, Cuando finalice la fase de incorporación de alegaciones de los grupos de trabajo, se retomará y avanzará en los trabajos sobre la Estrategia de Promoción de Una Vida Saludable en Andalucía.

En relación a las alegaciones recibidas al proyecto de Decreto mencionado, se han incorporado 23 alegaciones del CPCUA y 25 de FACUA Andalucía, así como las recibidas desde el sector empresarial y sus diferentes federaciones, también de sociedades científicas, colegio de nutricionistas de Andalucía, etc., y se destacó la buena respuesta al proyecto.

#### **4.6. Información sobre la implementación y control de lo dispuesto en la Disposición adicional vigésima del Real Decreto-ley 6/2022, de 29 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes en el marco del Plan Nacional de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania, en relación a las medidas excepcionales y temporales de etiquetado en el marco del Reglamento (UE) 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011 sobre la información alimentaria facilitada al consumidor.**

Se informó de que al publicarse el RDL 6/2022, de 29 de marzo, desde la Dirección General de Consumo se remitió, el 31 de marzo pasado, información a todas las provincias.

#### **4.7. Memorias de las Campañas de Inspección de Alimentos de 2021. Resultados de las Campañas de Control de Alimentos 2021, con indicación del número de procedimientos finalmente incoados, del producto y el motivo de la infracción. Información relativa a si se ha llevado a cabo la retirada de algún producto por el órgano competente para ello y, en caso afirmativo, cuáles han sido.**

Se analizaron las siguientes memorias de campañas de inspección:

- Campaña nacional de inspección de azafrán y pimentón: Etiquetado, origen y composición (materias extrañas) 2021.

- Campaña nacional de inspección de preparados cárnicos frescos ("Burguer meat", hamburguesas, longaniza, adobados, empanados...), etiquetado e identificación de especies 2021.
- Campaña nacional de inspección y control de la miel monofloral y mil flores, verificación del etiquetado y parámetros de calidad 2021.
- Campaña de control de la información y la calidad de los alimentos 2021.

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

#### **4.8. Información sobre la alerta sanitaria en Andalucía por presencia de listeria en morcilla de tres marcas comerciales.**

Se informó de que, a raíz de la aprobación del nuevo protocolo de "Red de alerta", se publican todos los productos en alertas, con el objetivo de ser totalmente transparente en este tema. Se incluyen las alertas detectadas por los controles realizados por las autoridades competentes, y las de la red europea.

<https://juntadeandalucia.es/organismos/saludyconsumo/areas/salud-vida/vigilancia/paginas/red-alerta.html>

#### **4.9. Proyecto de Real Decreto por el que se establecen normas de desarrollo de los artículos 40 y 41 de la Ley 17/2011, de 5 de julio, de seguridad alimentaria y nutrición, para el fomento de una alimentación saludable y sostenible en centros educativos.**

Se informó de que al haber finalizado el periodo de audiencia pública del proyecto de Real Decreto arriba señalado, continua su tramitación.



## ÓRGANO SECTORIAL DE COMERCIO

### • 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  
D. Miguel Macías Becerra

titular  
titular

D. G. Consumo.  
D. G. Comercio.

D <sup>a</sup> Luisa Fernanda Jurado Cubero	titular	FAMP.
D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D.G. Consumo.

### **Sector empresarial.**

D. Manuel Carlos Alba Tello	titular	CEA
D <sup>a</sup> Lola Gessa Sorroche	titular	CEA
D. Álvaro González Zafra	titular	CEA
D. José Miguel Álvarez Rodríguez	titular	CEA
D. Eugenio Gil García	suplente	CEA
D. Manuel Carlos Cantalapiedra Pereyra	suplente	CEA
D <sup>a</sup> . Francisca Sáez Malpesa	suplente	CEA
D. Rafael Ramos Fernández	suplente	CEA

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

D <sup>a</sup> M <sup>a</sup> . Dolores Aguilar Garzón	titular	ADICAE Andalucía
D. Jordi Castilla López	titular	FACUA Andalucía
D. Francisco David Cifredo Franco	titular	FACUA Andalucía
D <sup>a</sup> . Isabel Moya García	suplente	FACUA Andalucía
D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> Dolores García Gómez	suplente	FACUA Andalucía
D <sup>a</sup> . Adelaida García García	suplente	ADICAE Andalucía
D. Fernando Herrero Sáez de Eguilaz	suplente	ADICAE Andalucía

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

### **3. Actividad institucional**

El Órgano Sectorial del Comercio celebró durante el año 2022 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 25 de enero.
- 10 de mayo.
- 27 de septiembre.

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

#### **4.1 Información de la Dirección General de Comercio respecto a las modificaciones realizadas por Decreto a la Ley de Comercio Interior de Andalucía, en concreto lo referente a ventas online y efímeras.**

Se informó de que las ventas efímeras no están incluidas en el Plan de Inspección 2022 de la Dirección General de Comercio y, en relación a las ventas on-line, se recordó que una persona consumidora puede poner, en cualquier momento, una denuncia ante la Consejería competente en materia de Comercio y sobre las competencias de la Dirección General de Consumo, se recordó que sigue vigente el Decreto 472/2019, que señala que todos los servicios que se presten en Andalucía, y los bienes adquiridos en dicha Comunidad Autónoma, tienen la obligación de someterse al mencionado Decreto y responder a las hojas de quejas y reclamaciones. La normativa no distingue si el consumidor es andaluz o no y, tampoco, si la sede es andaluza o fuera de dicho territorio. Éste no es un mecanismo para sancionar, sino que el objetivo de las

hojas de quejas y reclamaciones es el de que, entre ambas partes (empresa y consumidor), encuentren una solución. Si esto no funciona, el procedimiento establece un mecanismo de mediación al órgano competente que pueda resolver el problema, siendo en general de consumo, salvo que la materia tenga un sistema específico para la resolución de conflictos.

El sector empresarial y las organizaciones de personas consumidoras mostraron su preocupación respecto al elevado incremento de las ventas on-line con grandes operadores, sin tiendas físicas, y pidió el mismo control para ambos sistemas de ventas, lo que redundaría en beneficio de todas las partes y en la protección de los derechos de la ciudadanía.

#### **4.2. Delimitación de competencias respecto de prestación de servicios digitales, de acuerdo a la modificación del RDL 1/2007, prevista para mayo de 2022.**

En relación a la situación de las App de carácter genérico como Uber y Cabify, que no facilitan información en su plataforma sobre las hojas de quejas y reclamaciones, tal y como exige la normativa andaluza, se señaló que al tener la Comunidad Autónoma de Andalucía su propia normativa, las plataformas digitales son susceptibles de inspección y sanción. Asimismo, se informó que, en base a la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, las competencias son de la Administración General del Estado.

#### **4.3. Datos de las Campañas de Inspección de Comercio y Consumo en 2021.**

Se presentaron los datos de las actuaciones de inspección de la Dirección General de Comercio y su comparativa con los años 2019 y 2020. Destacando que en 2021 se han realizado 571 actuaciones de inspección, 954 actuaciones informativas, que hacen un total de 1.525 actuaciones, habiéndose detectado 112 infracciones. A continuación se desglosaron los datos por Provincias y por campañas, y se constató que hay diferencias entre las distintas Provincias por falta de inspectores que, en muchos casos, se tienen que dedicar a los expedientes de subvenciones. Este tema ya se ha planteado en diversas reuniones y se ha pedido que se incremente el número de inspectores de la Dirección General de Comercio.

Por parte de la inspección de la Dirección General de Consumo, se presentaron las siguientes memorias:

- Memoria de la campaña de inspección del cumplimiento de los requisitos legales en la información de contratación a distancia a través de páginas web 2021.
- Memoria de la campaña de inspección y control básico de establecimientos 2021.

Se analizaron los datos presentados, destacando los incumplimientos en páginas web, y se propuso preparar un contenido en la plataforma Consumo Responde destinado a autónomos, pequeñas empresas y personas consumidoras para ayudar a que bajen las incidencias encontradas. Igualmente se llamó la atención sobre el dato de que un 44% de páginas web no incluyen un acceso identificable a la plataforma de resolución de litigios, en línea al Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, por lo que se propuso que se suba a la plataforma Consumo Responde un contenido básico para crear buenas prácticas comerciales que ayuden a disminuir el número de cláusulas abusivas que se han detectado.

Se mostró la preocupación del elevado número de actas positivas en relación a las páginas web, que es el canal que más crece en la actualidad, y se solicitó actuaciones conjuntas de las Direcciones Generales de Comercio y Consumo para ayudar a disminuir las infracciones; así

como, que se doten de recursos materiales y humanos que puedan proteger los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

Otras memorias analizadas:

- Memoria campaña inspección PCD 2021
- Memoria campaña inspección vivienda 2021

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

#### **4.4. Aclaración de la delimitación de competencias entre los centros directivos de comercio y de consumo, en relación al comercio electrónico.**

Por parte de la Dirección General de Comercio se informó de que, en relación al comercio electrónico, salvo para el tema del horario, se hacen las mismas campañas de inspección que las realizadas en tiendas físicas. Para estas actuaciones se han desglosado los distintos tipos de páginas web por Provincias. De momento, no está prevista la actuación sobre aplicaciones informáticas.

Por su parte, el representante del Servicio de Inspección de Consumo, señaló que las competencias de la Dirección General de Consumo están delimitadas, y se revisan actuaciones en base al Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, entre ellas, relativas a ofertas, precio total, gastos de entrega, transporte, procedimientos de pagos, asistencia postventa, etc. No obstante, si durante el transcurso de una actividad se encuentra alguna anomalía, se le hace llegar al órgano competente.

#### **4.5. Aplicación y control efectivo respecto al Decreto 82/2022, de 17 de mayo, de hojas de quejas y reclamaciones, en aplicaciones informáticas que posibilitan la contratación de bienes y servicios.**

Al detectar irregularidades en el ámbito de consumo, en relación a algunas plataformas on-line, con una gran presencia en Andalucía, al no dar información sobre las hojas de quejas y reclamaciones, incumpliendo por ello el Decreto 82/2022, de 17 de mayo, FACUA Andalucía presentó denuncias ante la Administración de Consumo y, a fin de dar una solución para evitar este incumplimiento, se debatieron distintas opciones posibles, y se pidió la colaboración de todas las partes.

Se acordó estudiar el tema desde los diferentes ámbitos (Administración, organizaciones de personas consumidoras y usuarias y sector empresarial), ya que la normativa actual señala que todo prestador de servicios en Andalucía tiene que disponer de la hoja de queja y reclamaciones, ya sea en servicios telemáticos o en itinerancia.

#### **4.6. Prácticas detectadas respecto a órdenes de reparación de bienes a los servicios técnicos, en el marco de aplicación de la garantía legal.**

Se debatieron las prácticas irregulares detectadas, relativas a las reparaciones de bienes, en el marco de aplicación de la garantía legal, a fin de abrir un camino para paliar las incidencias que afectan a los derechos de las personas consumidoras y usuarias. No obstante, quedó claro que no se tratan de prácticas generales, sino de casos aislados, y se acordó analizar la conflictividad del sector entre todas las partes integrantes del órgano colegiado.



## 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 <sup>a</sup> Ana M. <sup>a</sup> Peña Solís	titular	D. G. Energía.
D <sup>a</sup> Yolanda Jover Ramírez	titular	FAMP.
D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D.G. Consumo.
D <sup>a</sup> . Olga Rico Verdejo	suplente	FAMP.

## **Sector empresarial.**

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

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

D. Luis Francisco García Perulles	titular	ADICAE Andalucía
D. Jordi Castilla López	titular	FACUA Andalucía
D <sup>a</sup> . Isabel M. <sup>a</sup> Moya García	titular	FACUA Andalucía
D. Francisco David Cifredo Franco	suplente	FACUA Andalucía
D <sup>a</sup> . M. <sup>a</sup> Dolores Aguayo Corral	suplente	FACUA Andalucía
D <sup>a</sup> Eva Astilleros Morenilla	suplente	ADICAE Andalucía
D. Francisco Miguel Sánchez Agudo	suplente	ADICAE Andalucía

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

## **3. Actividad Institucional.**

Durante el año 2022 este órgano ha celebrado tres sesiones, ordinarias y una extraordinaria en las siguientes fechas:

- 10 de febrero.
- 2 de junio.
- 24 de junio.
- 6 de octubre

## **4. Temas tratados.**

### **4.1. Situación de la incidencia referida al retraso de facturación.**

El sector empresarial informó de que se siguen produciendo incidentes en la facturación, pero ha mejorado la situación con respecto a los últimos datos facilitados. Se recordó que estas incidencias vienen por la nueva modalidad de cargos y peajes y la falta de estabilización de los

sistemas, como consecuencia de los numerosos cambios normativos, que obligaron a su adaptación. El volumen de incidencias ha descendido considerablemente y se están resolviendo todas las peticiones realizadas, priorizando las más antiguas. Se aplica el modelo de cálculo aprobado por la Comisión Nacional de Energía y se envía información a los consumidores ofreciéndoles un aplazamiento de hasta 12 meses máximo, remitido con bastante antelación a la emisión de la factura. Dicha información se envía por correo electrónico, o mensaje, para que los interesados puedan activarla fácilmente de forma telemática. Posteriormente se informó de la disminución de las incidencias en el retraso de facturación en un 16%, y del plan de choque en los retrasos de más de tres ciclos, que avanza a buen ritmo.

Por otro lado, se recordó que las últimas disposiciones, que fijan los nuevos valores de peajes y cargos, impactan directamente en la factura, y los precios son significativamente menores. Por ello, se han enviado cartas a todos los clientes informándoles del impacto de los cambios regulatorios a partir de enero 2022, e indicándoles que “*se incrementan los cargos de electricidad*”. Este importe supone aproximadamente un 20% de la factura y desde el 16 de septiembre se ha visto reducido en un 96%. Pero, a partir del 1 de enero, el Gobierno decidió modificar esta reducción pasando del 96% al 31%. Asimismo, se les informa que se ha prorrogado la reducción al 0,5% del Impuesto Especial sobre la Electricidad y la reducción del IVA del 21% al 10%, ambas reducciones se han mantenido vigentes hasta el 30 de abril de 2022.

#### **4.2. Evolución de los datos de autoconsumo en Andalucía.**

La Dirección General de Industria presentó los datos actualizados de autoconsumo en Andalucía, destacando que el 58% de las solicitudes han sido tramitadas favorablemente. El 30% restante están aceptadas por la comercializadora, pendientes de la firma del contrato de suministro, existiendo un alto porcentaje de interesados que no culminan el contrato de compensación de excedentes en la comercializadora. Con respecto a la evolución en Andalucía, hay cerca de 30.000 instalaciones, de las cuales algunas presentan errores de duplicados de DNI y otros datos, que se están filtrando. Se destacó que el ritmo de instalaciones de autoconsumo en Andalucía está creciendo de forma muy positiva, a pesar de que aún no ha llegado el impacto de las subvenciones al autoconsumo que, previsiblemente, incrementarán el número de instalaciones. Posteriormente, se actualizaron los datos de autoconsumo que, en el mes de mayo, ascendieron a 43.000 autoconsumidores en Andalucía, destacando que el 61% de autoconsumidores lograron completar el procedimiento tanto en Industria como en la empresa distribuidora, quedando un 29% de expedientes sin finalizar porque el consumidor no acude a la distribuidora a firmar su contrato de autoconsumo, por lo que el interesado no recibe compensación por los excedentes de la energía vertida en la red, en la mayoría de los casos por desconocimiento.

El sector empresarial confirma que estos datos coinciden con los que tienen internamente, apuntando a que sus comercializadoras tienen unos 13.000 contratos y que algunos están en espera de que el interesado firme el contrato necesario para poder cobrar sus excedentes. Son unas cifras importantes dentro del ámbito de gestión de Endesa, y Andalucía destaca con respecto a otras comunidades autónomas.

#### **4.3. Evolución de cambio de comercializador entre las empresas de ENDESA (En especial, la evolución del mercado regulado al libre).**

El sector empresarial informó de que la escalada de precios del mercado mayorista está afectando al mercado regulado, por lo que muchas personas consumidoras se han pasado al mercado libre. En Endesa, sí ha habido un cambio de tendencia ya que en el tercer trimestre de 2021, el 52,57 % de los contratos eran en mercado regulado y el 47,43% en mercado libre, y en enero de 2022, se han invertido los valores con un 49,86% de los contratos en mercado regulado y un 50,14% en mercado libre. Estos datos se traducen en que unos cien mil clientes de Endesa

han cambiado del mercado regulado al mercado libre. El precio del mercado libre es más estable, aunque no exento de las variaciones con motivo de los cambios regulatorios, pero sí en el precio de la energía, que es fijo a un año y el PVPC tiene un precio diferente cada hora y continúa al alza, no sólo en horas puntas, sino también en cualquier hora del día hay un precio muy alto.

#### **4.4. Consulta sobre reclamaciones de daños por subidas de Tensión.**

Se analizó la queja recibida por parte de la OMIC de Chiclana a causa de subidas de tensión, que han afectado a varias viviendas, con el consiguiente perjuicio en las mismas, y que al reclamar a la compañía eléctrica les responden que no tienen acreditada la avería. El sector empresarial señaló de que no tenían recogidas estas incidencias por lo que se pusieron en contacto con la OMIC citada para que les remita dichas reclamaciones y proceder a su análisis, al no tener constancia de la existencia de un problema de calidad en el Municipio de Chiclana.

#### **4.5. Informe de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Huelva, para consideración del Órgano.**

Se analizó el escrito recibido de la Junta Arbitral Provincial de Huelva sobre la situación del suministro de energía por parte de la empresa Distribuciones Redes Digitales, S.L. en el municipio de Valdelarco, informando el sector empresarial de que se trató de una incidencia puntual en la medida, por problemas de comunicaciones móviles lo que dificultó las lecturas de los contadores telegestionados, procediéndose a hacer estimaciones, en base a los criterios que aplican las distribuidoras y, en algunos casos, fueron elevadas, estando la situación ya subsanada.

#### **4.6. Novedades regulatorias en Abril 2022 e incremento de precios.**

El representante del sector eléctrico presentó un resumen de las novedades normativas que afectan a dicho sector y, en relación al Real Decreto-ley 6/2022, de 29 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes en el marco del Plan Nacional de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania, destacó los siguientes puntos, que fueron comentados y analizados con detalle:

- Bajada del 36% de los cargos eléctricos.
- La prórroga hasta el 30/06/22 de las medidas fiscales para el sector eléctrico.
- Nuevas condiciones para el bono social.
- Prórroga para el segundo y tercer trimestre la limitación de la TUR del gas.

#### **4.7. Marco general y evolución de consumidores adscritos a tarifas reguladas PVPC en Andalucía y consulta a la Administración, en relación a la variación en los precios de la electricidad teniendo en cuenta el movimiento entre compañías y distintos modelos de mercado.**

Se recordó que el margen que ha regulado el Gobierno es de 4 euros kW/hora, y no hay modificación. El cliente del sector eléctrico elige voluntariamente el mercado libre o el regulado y la evolución del mercado energético y las tarifas están teniendo un gran impacto en el sector y en la evolución de precios, no solo en las tarifas en PVPC, sino también en las del mercado libre. Los datos de 2021 de Endesa en Andalucía son de un 46% de contratos en mercado libre y un 53% en mercado regulado y en 2022, se ha incrementado el número de clientes en mercado libre con su correspondiente disminución en los contratos de mercado regulado, cuya aplicación del coste es inmediata, porque el modelo de fijación de precios está regulado y aplicado por horas y



días. A los clientes con contratos de mercado libre se les remite información, con cuatro meses de anticipación a la finalización de su contrato, para indicarles el precio inicial y el precio nuevo, incluyendo una simulación para una mejor comprensión.

#### **4.8. Retrasos en la tramitación de expedientes en materia de electricidad en las distintas Secretarías Generales Provinciales de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea.**

La representante de la Dirección General de Energía explicó que los retrasos en la tramitación de expedientes en la Provincia de Sevilla vienen como consecuencia de que se reciben cinco veces más reclamaciones que en el resto de las provincias. Posiblemente, porque hay más campañas de identificación de fraudes y de refacturación que en el resto. Se ha hecho una campaña de apoyo de recursos humanos para disminuir el retraso por la falta de personal existente en dicha Provincia. Por otro lado, se ha trabajado en preparar un formulario que recoja todos los tipos de reclamaciones y se enlace a un tramitador interno de la Junta de Andalucía que permita disponer de los datos básicos de la reclamación ya cumplimentados por el propio reclamante y que los equipos de las Delegaciones tengan una mayor facilidad para gestionar estos tipos de expedientes.

#### **4.9. Aspectos relativos a la información en la comercialización en el contexto actual (generada por la aplicación del mecanismo de ajuste).**

FACUA Andalucía y la representante de la FAMP, comentan que les están llegando reclamaciones relativas a la falta de información que reciben por parte de las comercializadoras, cuando cambian el contrato de suministro.

El sector empresarial informó de que las instrucciones que han dado, cuando un cliente de mercado libre quiere cambiar el contrato, es que se les indique si existe una mejora en el nuevo contrato, o pueden verse perjudicados por los nuevos impuestos, que no son repercutidos en el actual. Así, el cliente elige con libertad. Puede ser que en algún caso puntual se haya producido un error, por lo que se pide a las organizaciones que lo comuniquen para su revisión y, en su caso, rectificación.

También informó de que cualquier cambio en el contrato produce la aplicación del tope de gas, salvo el caso de domiciliación bancaria que no se considera cambio de contrato, por lo que no se aplica. Si la duración del contrato es superior a un año, no le corresponde el tope del gas. Dicho concepto se reparte en la facturación, mes a mes, entre todos los consumidores, pero la realidad es que el cliente no lo entiende, a pesar de las campañas que se han realizado. Es cierto que el mecanismo elegido ha sido incomprensible, y el precio del mercado eléctrico es totalmente impredecible.

<https://www.cnmc.es/sites/default/files/4272724.pdf>

<https://www.cnmc.es/sites/default/files/4272724.pdf>

#### **4.10. Problemas de continuidad de suministros en determinados barrios de Andalucía en momentos de mayor demanda. Información sobre escrito presentado en el Gabinete del Presidente en relación al problema de cortes de luz en la Barriada Padre Pío.**

Se analizaron los cortes del suministro eléctrico en determinadas zonas de Andalucía, que vienen como consecuencia de numerosos enganches ilegales, en la mayoría de los casos para cultivos de marihuana, y afectan a ciudadanos que pagan sus recibos puntualmente. También se ve afectada la seguridad de los vecinos al provocar incendios en los centros de transformación.

El sector empresarial informó de que se han creado doce nuevos centros de transformación en

las barridas de Padre Pio y en la de Palmete, con lo que esas zonas están sobredimensionadas en el suministro de energía eléctrica. No obstante, en Granada, se detectó que, al incrementar la potencia con nuevos centros de transformación, lo que se ha conseguido es que haya más fraude y más enganches ilegales, no habiéndose resuelto el problema.

## 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. Pablo Jiménez Lara	suplente	D.G. Economía Digital e Innov.
D. Fernando Ternero Fernández	suplente	D. G. Comunicación Social.
D <sup>a</sup> . Elena María Fernández Haro	suplente	FAMP

## Sector empresarial.

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

## Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

D. Juan Manuel Morillo Vizúete	titular	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> . Dolores Aguayo corral	titular	FACUA Andalucía
D. Enrique Piñero Cabello	titular	FACUA Andalucía (hasta 28/09/2022)
D <sup>a</sup> M <sup>a</sup> Dolores García Gómez	titular	FACUA Andalucía desde 29/09/2022)
D. Juan José Hidalgo Rodríguez	suplente	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> . Alicia Cortés Pallarés	suplente	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> M <sup>a</sup> Dolores García Gómez	suplente	FACUA Andalucía
D. Jesús Yesa Herrera	suplente	FACUA Andalucía

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

## 3. Actividad institucional.

El Órgano Sectorial de Telecomunicaciones celebró durante el año 2022 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 27 de enero.
- 12 de mayo.
- 29 de septiembre.

## 4. Temas tratados.

### 4.1. Estado de situación de los temas relativos a la convivencia entre TDT-4G-5G y los relativos al Nodo IoT y el desarrollo de las futuras ICT”.

El sector empresarial informó de que, en relación a la convivencia entre TDT 4G y 5G, no hay

interferencias desde el punto de vista oficial. Respecto al Nodo “IoT”, se señaló que el grupo de trabajo que está preparando el borrador continúa redactando el documento, del que aún se no puede facilitar información. En dichas reuniones se ha insistido en que la regulación de Nodo “IoT” no es la adecuada porque está desactualizada, aunque ha habido avances en protección de datos y otros temas y su situación actual es que no garantiza que los usuarios finales del mismo puedan tener asegurada la libertad de escoger los servicios existentes en el mercado de la Unión Europea, vulnerando, entre otra normativa, los artículos 101 y 102 del Tratado de la UE, que recogen el libre movimiento de personas y de mercancías dentro de la UE. Es decir, que son cuestiones que afectan su marco legislativo. Todo ello se ha trasladado por escrito a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, y se espera que sea lo suficientemente sensible para corregir estas cuestiones.

#### **4.2. Información sobre si se han tomado algún tipo de medida para la solución o mejoría de los problemas de cobertura en la zona costera en periodos concretos.**

El sector empresarial informó de que en aquellas zonas en las que en años anteriores se detectaron problemas de cobertura se han reforzado infraestructuras con los medios disponibles. No obstante, es muy complicado reforzar la cobertura para momentos puntuales, ya que el mantenimiento de los elementos desplegados es anual y costoso. Cuando aparecen zonas nuevas, con problemas puntuales de cobertura, lo que se hace es poner medios extraordinarios para mejorar la calidad del servicio.

Por parte de la Administración de la Junta de Andalucía, se indicó que no se dispone de herramientas para solventar estos problemas puntuales. Cuando un Ayuntamiento traslada la problemática, se les informa de que son los propios usuarios los que deben trasladar las incidencias a los operadores y, si no son satisfactorias las respuestas, pueden trasladar sus reclamaciones a la Administración competente.

#### **4.3. Información sobre la situación en que se encuentra la reclamación presentada a este Órgano Sectorial del Ayuntamiento de Alfacar sobre los problemas en las telecomunicaciones que han sufrido, y si se han puesto solución a los mismos.**

El sector empresarial informó de que la operadora se ha comprometido a estudiar el problema de las telecomunicaciones que ha sufrido el Municipio de Alfacar. Por su parte, la Administración competente en esta materia se comprometió a contactar con el Ayuntamiento para ver si continúan las incidencias.

#### **4.4. Subvenciones de la Dirección General de Economía Digital e Innovación, pertenecientes al Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.**

Por parte de la Dirección General de Economía Digital e Innovación se informó sobre las subvenciones que proceden de fondos de la Unión Europea, por un importe aproximado de ciento cuarenta mil millones de euros, y que se encuadran en el Real Decreto 990/2021, de 16 de noviembre y en el Real Decreto 988/2021, de 16 de noviembre, estando destinadas a actuaciones de mejora de las instalaciones de telecomunicaciones en edificaciones sujetas al régimen de propiedad horizontal y a polígonos industriales y centros logísticos, así como otras áreas de alta concentración empresarial como parques empresariales, viveros de empresas y parques tecnológicos o científicos.

Posteriormente se informó de que en Andalucía hay destinados casi nueve millones y medio de euros para edificios construidos de antes del año 2000. Las ayudas tienen como objeto modernizar las instalaciones de TV y la incorporación de una estructura común de fibra óptica, que no dependa de un operador, sino que es de uso compartido, siendo el nexo de unión entre el

propietario y la ciudad. Además, sirve para gestionar servicios de carácter colectivo de una comunidad, videovigilancia, agua, ascensor, etc. Los propios usuarios accederán a todos los servicios para saber su funcionamiento, y estado de los mismos. Las ayudas oscilan entre el 50 y el 70%. Andalucía, por su parte, dará el 70% de ayudas dependiendo de si es la máxima de TDT y fibra óptica (680,00 € por vivienda), o si sólo es de fibra óptica (400,00 € por vivienda). Está prevista su publicación en el mes de octubre.

<https://juntadeandalucia.es/servicios/sede/tramites/procedimientos/detalle/24657.html>

#### **4.5. Nuevas modificaciones a nivel comunitario sobre los servicios de itinerancia en comunicaciones móviles.**

FACUA Andalucía informó de la publicación del Reglamento (UE) 2022/612 del Parlamento Europeo y del Consejo de 6 de abril de 2022, relativo a la itinerancia en las redes públicas de comunicaciones móviles en la Unión Europea, presentando un resumen de su contenido.

#### **4.6. Cese de las emisiones de definición estándar en la TDT y su afectación a los usuarios.**

El sector empresarial recordó que el 31 de diciembre de 2022, desaparecen las emisiones de definición estándar, mencionando que existe un importante número de personas que se verán afectadas porque la antigüedad de sus televisores no admiten señales de alta definición, quedándose por lo tanto sin contenido.

Las organizaciones de personas consumidoras y usuarias pidieron una especial atención al colectivo de mayores y de residentes en zonas rurales que no disponen de recursos económicos para adquirir nuevos equipos.

#### **4.7. Resultado de la campaña de inspección 2021.**

Se informó de los resultados provisionales de la campaña de inspección en el sector de las telecomunicaciones, indicando que se han realizado 11 actuaciones, dirigidas a 7 operadores de telefonía, dando un resultado de 10 actas positivas, detectando cláusulas abusivas en casi un 80% de casos. Otras irregularidades detectadas han sido, entre otras, que no se facilitan los contratos, contenido mínimo de contratación, falta de información en los precios, no se facilita la información del derecho de desistimiento, disparidad en los datos de llamadas limitadas, etc.

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

#### **4.8. Aplicación de ciertos aspectos de la Ley General de Telecomunicaciones, en especial con la cuestión de los contratos de los servicios de comunicaciones.**

Tras la publicación de la Ley General de Telecomunicaciones, se dieron unos meses de plazo para que los operadores revisen una serie de cláusulas, y se propuso analizar los aspectos destacados por la normativa, como por ejemplo, los códigos de conductas.

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

- Información al órgano en relación al escrito, recibido en la Dirección General de Consumo, de la Asociación Provincial de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios “Virgen de la Cinta”.
- Se debatió un tema que afecta al Sistema Arbitral de Consumo, en relación a definir qué se entiende por una asociación registrada en el registro de asociaciones y que, en su

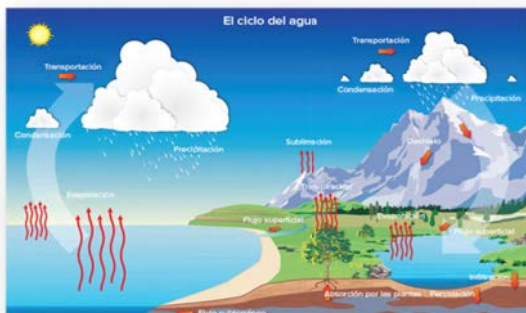
denominación tiene el calificativo de empresarial, siendo su única actividad proporcionar árbitros a la Junta Arbitral de Consumo, y buscar el lucro entre sus miembros. En la Dirección General de Consumo se entiende que una asociación empresarial debe estar inscrita en el registro del SERCLA, o en el Depósito de Estatutos de Asociaciones Sindicales y Empresariales del Ministerio de Trabajo y Economía Social y se ha planteado esta duda al Ministerio al estar generando problemas.



## 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 <sup>a</sup> 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. Jorge Mundi Sánchez Ramade	suplente	Secret. General de Industria y Minas.
D. José Jesús Pérez Álvarez	suplente	FAMP.

### **Sector empresarial.**

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

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

D <sup>a</sup> . Adela Campos García	titular	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> . Rocío Algeciras Cabello	titular	FACUA Andalucía
D <sup>a</sup> Isabel Moya García	titular	FACUA-Andalucía
D <sup>a</sup> Miriam Prado Pérez de Lara	suplente	ADICAE Andalucía
D. Juan Manuel Morillo Vizuete	suplente	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> . M. <sup>a</sup> Dolores García Gómez	suplente	FACUA-Andalucía
D. Jesús Yesa Herrera	suplente	FACUA-Andalucía

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

### **3. Actividad institucional**

Durante 2022 este órgano ha celebrado tres sesiones ordinarias los días:

- 1 de febrero.
- 7 de junio.
- 10 de noviembre.

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

#### **4.1. Información sobre incumplimiento detectado del artículo 96 del RASDA en un municipio de Jaén.**

Se informó sobre una inspección realizada en el Municipio de Jaén, en la que se detectó un error en la propia tarifa ya que el artículo 96 del RASDA señala que: *“Es facultad de la entidad suministradora, con las autorizaciones que correspondan del Ente Local, determinar las modalidades y sistemas tarifarios que estime conveniente, de entre los tipos que, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 de este Reglamento: doméstica, comercial, industrial, organismos oficiales y otros usos”*. Por otro lado, el artículo 50 del RASDA excluye expresamente las plazas de garaje o cocheras del uso doméstico, y tampoco se consideran a las comunidades de vecinos con

este uso. En principio se consideró que sólo fue un caso particular, pero se trató en el órgano a título informativo y con el fin de evitar que se extienda esta mala aplicación del artículo 96 en las tarifas y se pidió tener en cuenta para la elaboración de próximas ordenanzas municipales.

#### **4.2. Análisis de la validez de los sistemas automáticos de detección de fraudes utilizados por las empresas suministradoras.**

El sector empresarial recalcó que ninguna empresa suministradora inicia un procedimiento de fraude sin el inspector y su correspondiente acta, tal y como señala el vigente Reglamento. Asimismo, informó de que los sistemas indicados son software que se utilizan para verificar casos en los que se detectan un consumo anómalo y, posteriormente, hacer campañas de inspección. Su objetivo es amplio, no sólo para los fraudes, sino también para minimizar las pérdidas de agua.

#### **4.3. Borrador del Reglamento del Ciclo Integral del Agua en Andalucía.**

Se informó de que la Administración competente en este tema es la Dirección General de Infraestructuras del Agua y mediante un informe, remitido al órgano, comunicaron que se retomaron los trabajos y se constituirán los grupos de trabajo para dar un impulso al nuevo Reglamento.

#### **4.4. Memorias de campañas de inspección.**

Se analizó la Memoria de la Campaña de Inspección y Control de entidades de Suministro Domiciliario de Agua 2020, destacando que no hay variación en los resultados respecto a la campaña anterior, en relación a los datos de incumplimientos. El protocolo, y otra información actualizada, se encuentran disponibles en la web de Consumo Responde en el siguiente enlace:

[https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/campana\\_de\\_inspecci3n\\_y\\_control\\_de\\_entidades\\_de\\_suministro\\_domiciliario\\_de\\_agua\\_2020](https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/campana_de_inspecci3n_y_control_de_entidades_de_suministro_domiciliario_de_agua_2020)

#### **4.5. Interpretación del artículo 50 del RSDA, en lo que respecta a diversa casuística de consumo doméstico y no doméstico.**

En relación al mencionado artículo se remitió una relación de las diversas situaciones que se producen en lo que respecta a la casuística de consumo doméstico y no doméstico, que se detalla a continuación, a fin de su valoración por el órgano colegiado:

*“Art. 50. Carácter del suministro.*

*En función del uso que se haga del agua, el carácter del suministro se clasificará en:*

*a) Suministros para usos domésticos: Son aquellos en los que el agua se utiliza exclusivamente para atender las necesidades primarias de la vida.*

*Se aplicará esta modalidad exclusivamente a locales destinados a viviendas, siempre que en ellos no se realice actividad industrial, comercial o profesional de ningún tipo. Quedan igualmente excluidos los locales destinados a cocheras, aun cuando sean de uso particular y para un solo vehículo, cuando aquéllos sean independientes de la vivienda.*

*b) Suministros para otros usos: Serán todos aquellos en los que el agua no se utilice para los fines expuestos en el apartado anterior.*

*En función del carácter del sujeto contratante del suministro, éste se clasificará en:*

*b.1) Suministros para usos comerciales: Se considerarán como tales todos aquellos suministros en los que el agua constituya un elemento indirecto y no básico en una actividad profesional, comercial, fabril o industrial.*

*b.2) Suministros para usos industriales: Se entenderán como tales todos aquellos suministros en los que el agua constituya un elemento directo y básico, o imprescindible, en la actividad industrial o comercial.*

*b.3) Suministros para Centros Oficiales: Se entenderán como tales, los que se realicen para centros y dependencias del Estado y de la Administración Autonómica, Local y Provincial y de sus Organismos Autónomos.*

*b.4) Suministros para otros usuarios: Se considerarán como tales, aquellos no enumerados en los grupos 1), 2) y 3) de este mismo apartado, tales como: abonados circunstanciales o esporádicos por razón de ferias, etc.; conciertos de suministro por aforo para un fin específico; convenios a tanto alzado y/o suministros para abonados cuya actividad consista en la presentación de un servicio gratuito a la sociedad general, no incluidos en los distintos apartados que anteceden.*

*Podríamos definir necesidades primarias de vida: Las necesidades primarias son aquellas vitales para sobrevivir como: alimentarse, dormir, beber agua, respirar, protegerse del frío y del calor.*

*Supuestos a valorar:*

*1. Consideración de consumo o uso doméstico o no de agua de piscina y zonas ajardinadas de riegos.*

*2. Consideración de consumo o uso doméstico o no de un bloque de viviendas con un único contador que tenga piscina y zonas ajardinadas de riegos.*

*3. Consideración de consumo o uso doméstico o no de un bloque de viviendas con un contador diferenciado para viviendas y otro contador diferenciado para el agua de la piscina y zonas ajardinadas de riegos (a cargo de la Comunidad).*

*4. Consideración de consumo o uso doméstico o no de un bloque de viviendas con usos mixtos, es decir, hay un único contador con viviendas como oficinas o con locales comerciales.*

*5. Consideración de consumo o uso doméstico o no de un bloque de viviendas con punto de agua en la zona de garajes sin estar vinculado a ninguna vivienda (entendemos que vinculado a la Comunidad).*

*6. Aplicación de la tarifa de uso doméstico a una Comunidad de Propietarios.*

*7. Aplicación de la tarifa de uso doméstico a un establecimiento que ejerce actividades no lucrativas (ONG por ejemplo)."*

Tras analizar las distintas propuestas, se solicitó la remisión al órgano de un pequeño informe para conocimiento de las partes y tras el estudio de los casos presentados, se llegó, por unanimidad, a la siguiente interpretación:

*Casos 1, 2 y 3: entendemos que el carácter del suministro de una zona ajardinada de riegos y de piscinas es "Suministro para otros usos" en general. Sin embargo, cuando este suministro no se pueda diferenciar de un suministro a un local destinado a vivienda (por ser un único suministro con un único contador), el suministro será "Suministro para*

*uso doméstico". Así, será "Suministro para otros usos" el caso 1 y el 3 (este último para el agua de la piscina y zonas ajardinadas de riegos a cargo de la Comunidad), y "Suministro para uso doméstico" el caso 2 y el 3 (este último para el bloque de viviendas).*

*Caso 4: la consideración del suministro de un bloque de viviendas de uso mixto con un único contador vendrá dado por el uso para el que fue concebida la construcción, y por tanto entendemos que el caso 4 es "Suministro para uso doméstico".*

*Caso 5: al igual que el caso 2 y el caso 4, un bloque de viviendas con un único contador es "Suministro para uso doméstico".*

*Caso 6: entendiendo que se refiere a un suministro diferenciado de las viviendas, se consideraría como "Suministro para otros usos".*

*Caso 7: tal y como establece el artículo 50.b.4) suministros para abonados cuya actividad consiste en la prestación de un servicio gratuito a la sociedad general, se considera "Suministro para otros usos", excepto si el suministro es para un local destinado a vivienda.*

#### **4.6. Determinación de la "capacidad nominal del contador" tras la entrada en vigor del Real Decreto 244/2016, de 3 de junio, por el que se desarrolla la Ley 32/2014, de 22 de diciembre, de Metrología, y a los efectos de la liquidación por fraude prevista en el artículo 93 del Decreto 120/1991, de 11 junio por el que se aprueba el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua, y su posible equivalencia o no con el "Caudal de agua permanente Q3" conforme a la Directiva 2014/32/UE.**

Se abrió un turno de intervenciones para analizar las equivalencias de caudales, conforme a la normativa europea, al haber desaparecido el valor "Qn", en sustitución del "Q3", que no tienen la misma equivalencia. Asimismo, se informó de que existe una tabla de equivalencia de calibres para el caudal de agua permanente.

#### **4.7. Modificaciones al Proyecto de Decreto por el que se regula la intervención autonómica en materia de precios autorizados de ámbito local en Andalucía.**

Se remitió la siguiente información:

*"Tras haber recibido numerosas observaciones en el trámite de consulta pública previa regulado en el artículo 133.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se está procediendo a una revisión del texto para poder encajar, en la medida de lo posible, todas las sugerencias recibidas".*

#### **4.8. Propuesta de criterio para definir la capacidad nominal de un contador a efectos de la aplicación de los artículos 78 y 93 del Reglamento del Suministro Domiciliario del Agua.**

Se debatió sobre el criterio que define la capacidad nominal del contador, mencionado en los artículos 78 y 93 del Reglamento de Suministro Domiciliario del Agua:

*"En la determinación de consumos por parte de las entidades suministradoras, y al no existir una equivalencia exacta entre los contadores de agua, según la Orden Ministerial de 28 de diciembre de 1998 y los contadores con la normativa actual, hay que plantear qué sería, en cada caso esta capacidad nominal del contador. En principio parece aceptado que la capacidad nominal del contador con la normativa antigua es "Qn", y en las definiciones de los caudales, se podrían establecer las siguientes equivalencias:*

- *Qmin equivalente a Q1*

- $Q_t$  equivalente a  $Q_2$
- $Q_{max}$  equivalente a  $Q_4$

Por otra parte,  $Q_n$  es la mitad de  $Q_{max}$ , por lo que se podría entender que  $Q_n$  es equivalente a la mitad de  $Q_4$ , y como  $Q_4 / Q_3 = 1,25$ , se puede establecer que  $Q_n$  es equivalente a la mitad de  $1,25 \cdot Q_3$ , y así  $Q_n$  sería equivalente a  $0,625 \cdot Q_3$ . Esto es congruente con las equivalencias que establecen las entidades suministradoras a la hora de cambiar los contadores, ya que estas sustituyen un contador con  $Q_n = 1,5$  por uno con  $Q_3 = 2,5$ , siendo en este caso  $Q_n = 0,6 \cdot Q_3$ .

De igual forma se indica en la página web de Anfagua, que establece la equivalencia entre contadores  $Q_n = 1,5$  y contadores  $Q_3 = 2,5$  y entre  $Q_n = 2,5$  y  $Q_3 = 4$ . En este caso último caso  $Q_n = 0,625 \cdot Q_3$ .

Por lo tanto, si consideramos que la capacidad nominal del contador mencionada en el RASDA, originalmente era  $Q_n$ , para contadores actuales esta capacidad nominal sería  $0,625 \cdot Q_3$ . A los únicos efectos de aplicación del artículo 78 y 93 del RSDA.”

Finalmente, las organizaciones de personas consumidoras y usuarias señalaron que, al ser un asunto tan especializado, lo estudiarán y lo traerán para la próxima sesión.

#### **4.9. Escrito remitido por la Delegación Territorial en Málaga en relación a suministros anteriores a entrada en vigor del Reglamento del Suministro Domiciliario del Agua.**

Se estudió la consulta remitida al órgano colegiado por la Delegación Territorial de Málaga, señalando que el asunto excede de las relaciones de consumo, al tratarse de una comunidad de propietarios que suministra agua a otros propietario, siendo un tema de competencia municipal.

#### **4.10. Otros temas tratados:**

- En 2021 no ha habido programada ninguna campaña de agua, no obstante, a petición de FACUA Andalucía, se facilitó por correo electrónico la información correspondiente a la campaña de 2020.
- Se informó sobre el proceso de modificación del 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 y se va a iniciar el proceso de consulta previa, y se espera que culmine en un texto muy participado.

## 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 <sup>a</sup> M <sup>a</sup> Consuelo Piñar González	titular	Serv. Inspección Financiera.
D <sup>a</sup> . Argimira Luján Rodríguez	titular	FAMP.
D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D. G. Consumo.



### **Sector empresarial.**

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

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

D. Francisco Javier Jiménez Chacón	titular	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> . M. <sup>a</sup> . Dolores Aguayo Corral	titular	FACUA Andalucía
D. Jordi Castilla López	titular	FACUA Andalucía
D. Arturo Santander Algora	suplente	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> . María Cortés Aspano	suplente	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> Susana Ranea Díaz	suplente	FACUA Andalucía
D. Jesús Yesa Herrera	suplente	FACUA Andalucía

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

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

Durante 2022, este órgano celebró tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 8 de febrero.
- 31 de mayo.
- 17 de octubre.

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

#### **4.1. Estado del diagnóstico a la atención presencial de las personas mayores en el ámbito del sector bancario.**

Se informó de las numerosas quejas que han llegado en este sentido a las organizaciones de personas consumidoras y a la Administración, destacándose que Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz realizó un seminario sobre la problemática de la digitalización de las entidades bancarias para los mayores y las personas vulnerables. Una parte de la ciudadanía se ha movilizado y se está a la expectativa de las medidas que va a tomar el sector bancario al respecto. Algunas entidades están hablando de la figura de un gestor senior, otras medidas van dirigidas a evitar el cierre de sucursales, a la educación financiera de la población mayor, etc. El tema es complejo porque existe una competencia del sector bancario tradicional con la banca on-line. El proceso de la digitalización no dará marcha atrás, a pesar de que algunas operaciones son complejas para una parte de la clientela.

Otro tema importante debatido fue sobre la ciberdelincuencia, de la que hay una gran cantidad de casos, y que, sobre todo, preocupa a las personas mayores, que piden tener a una persona física que les atiendan. No obstante, se consideró que si se les exige unas medidas determinadas a los bancos tradicionales, habrá que exigir las también a los bancos digitales.

También se debatió sobre beneficio que supondría el reconocimiento de que los servicios financieros sean considerados “servicios esenciales”.

#### **4.2. Campaña de inspección, estado en el que se encuentra y periodo que se ha inspeccionado.**

Se informó sobre la “Campaña de Inspección de Banca 2022” realizada por el Servicio de Consumo de Sevilla, y que está dirigida a comprobar que los contratos de cuenta corriente y de ahorro, y de tarjetas de débito y crédito, no incluyan cláusulas abusivas. Las actuaciones se desarrollaron desde el mes de mayo hasta el mes de noviembre de 2022. Su objetivo es vigilar la adecuación del sector a la normativa vigente, controlando la publicidad y los contratos de prestación de servicios bancarios, en particular, las condiciones contractuales de las cuentas corrientes y de ahorro, incluyendo los contratos de tarjetas de crédito y débito.

Para una mayor información se puede consultar la plataforma Consumo Responde en el siguiente enlace:

<https://www.consumoresponde.es/campana-inspeccion-banca-2022>

El representante de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz señaló la posibilidad de incluir la comprobación de la cuenta de pago básica en esta campaña de inspección, porque les llegan denuncias de personas que, al intentar abrir dicha cuenta, se encuentran con problemas y, en algunos casos, les dicen que no existen, a pesar de estar recogida en su web. También llegan denuncias de los servicios sociales para los casos de inmigrantes, mostrando su preocupación por tratarse personas vulnerables. La cuenta de pago básica es un derecho novedoso, creado a instancia de la Unión Europea y, en algunos casos, se está incumpliendo.

#### **4.3. Convenio firmado por la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación con las entidades bancarias para mejorar la atención a las personas mayores.**

La Secretaría de Personas Mayores y Pensiones no Contributivas, que tiene las competencias en esta materia, comunicó que están en fase de constitución todas las Comisiones mixtas de Seguimiento. Se puede consultar los textos de los Convenios firmados por la mencionada Consejería con las Entidades Financieras en el Portal de la Transparencia de la Junta de Andalucía en el siguiente enlace:”

<https://juntadeandalucia.es/organismos/transparencia/contratos-convenios/convenios.html>

#### **4.4. Negativa a la devolución de cantidades por parte de las entidades bancarias en los casos de fraude en las tarjetas.**

Se analizaron los distintos tipos de fraudes que están sufriendo numerosos usuarios de tarjetas, por ejemplo pagos con aplicaciones en móviles sin autorización del usuario, procediéndose a realizar distintas propuestas para ayudar a prevenir estas estafas, entre ellas, incluir mensajes en la plataforma Consumo Responde para alertar a la ciudadanía.

<https://www.consumoresponde.es/actualidad/noticias/consumo-alerta-casos-phishing-ciberestafas-ante-campana-renta>

#### **4.5. Incremento del número de reclamaciones de cargos fraudulentos en tarjetas y cuentas corrientes como consecuencia del robo de datos por terceros y negativa de las entidades bancarias a la devolución de estas cantidades.**



Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias señalaron que les llegan numerosas reclamaciones por robo de datos de tarjetas bancarias, lo que corroboró el representante de la oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, pero no se ven reflejadas en las hojas de quejas y reclamaciones que llegan a Consumo, entendiendo que los afectados se suelen dirigir a sus entidades bancarias, o al Banco de España, que es competente en esta materia, y que tienen su propia normativa de reclamaciones.

[https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/tramites/reclamaciones-y-Presentacion\\_de\\_2198484b05ff141.html](https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/tramites/reclamaciones-y-Presentacion_de_2198484b05ff141.html)

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

### 1. Objeto y vigencia.



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

### 2. Composición.

#### Administración.

D. Daniel Escalona Rodríguez	titular	D. G. Consumo.
D. Juan Manuel Fernández Priego	titular	FAMP.
D <sup>a</sup> . Yolanda Jover Ramírez	titular	FAMP.
D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D. G. Consumo.
D <sup>a</sup> Juana Rodríguez Rodríguez	suplente	FAMP.
D <sup>a</sup> . Olga Rico Verdejo	suplente	FAMP
D. José M <sup>a</sup> de la Higuera Ortiz	suplente	FAMP.

#### Sector empresarial.

D. Manuel Carlos Alba Tello	titular	CEA
D <sup>a</sup> Lola Gessa Sorroche	titular	CEA
D. Eugenio Gil García	titular	CEA
D. Manuel C. Cantalapiedra Pereyra	titular	CEA

#### Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

D. Juan José Hidalgo Rodríguez	titular	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> . Isabel M. <sup>a</sup> Moya García	titular	FACUA Andalucía
D <sup>a</sup> . Adelaida García García	suplente	ADICAE Andalucía
D. Francisco Miguel Sánchez Agudo	suplente	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> M <sup>a</sup> . Dolores Aguayo Corral	suplente	FACUA Andalucía

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

### 3. Actividad Institucional.

Durante el año 2022 este Grupo de trabajo celebró las siguientes sesiones:

- 3 de febrero.
- 9 de junio.
- 20 de septiembre.

#### 4. Temas tratados.

##### 4.1. Estado de la tramitación del nuevo Decreto por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía.

En relación al borrador de Decreto, se detalló que el último informe recibido fue el de Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía, y con ello se está reestructurando el texto para ordenarlo. El expediente completo se puede consultar en la web de Transparencia de la Junta de Andalucía, en el siguiente enlace:

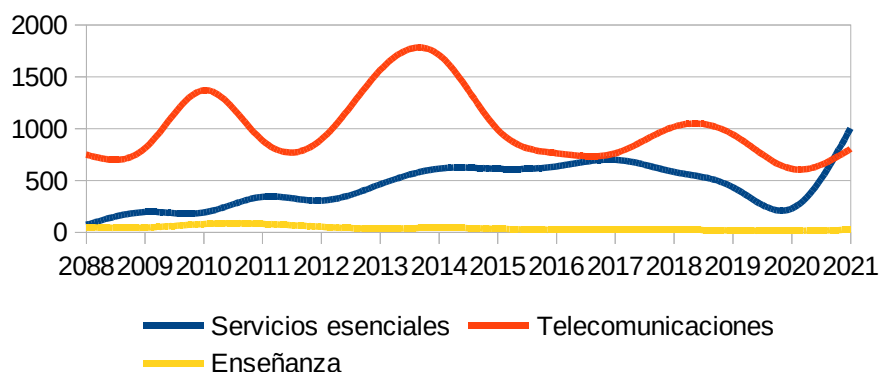
<https://juntadeandalucia.es/servicios/normativa/normas-elaboracion/detalle/215925.html>

Respecto a las hojas de quejas y reclamaciones, el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones, prevé su la utilización tanto en formato papel, como en formato electrónico, a través del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones (Hoj@). Hay prevista una Orden del Consejero que aborde la aplicación electrónica a través de distintas contraseñas y claves y la idea es que se implante el sistema electrónico con prudencia, para dar un plazo prudencial en su adaptación, tal y como ha solicitado el sector empresarial.

##### 4.2. Memoria de actividades de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía del año 2021.

Inicialmente se presentó un avance de la memoria de 2021 en el que se destacó que la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía y el resto de Juntas Arbitrales Provinciales y Municipales han renovado sus convenios de constitución, adaptándose a la nueva normativa del sector público. Estos convenios obligan a acreditarse como entidad de resolución de litigios en la Unión Europea, y se está trabajando en ello. También se destacó que, como consecuencia de estos convenios de renovación, dejaron de funcionar, oficialmente, la Junta Arbitral Municipal del Ayuntamiento de Jerez de la Frontera, y la Junta Arbitral Municipal de San Fernando, afectando principalmente a la Junta Arbitral Provincial de la Diputación de Cádiz que atenderá las cuestiones relacionadas de consumo que puedan plantear los vecinos de ambos Municipios.

Otro dato destacado fue la importante subida de solicitudes de arbitrajes, que pasaron de 1.167, en el año 2020, a 1.913 solicitudes en el 2021, pero variaron los sectores; las telecomunicaciones bajaron a un 39% y aumentaron las del sector de la energía, que se incrementaron en un 49%.





En cuanto a las adhesiones, se hay 180 nuevas empresas, llegando a un total de 5.023 empresas adheridas a la Junta Arbitral Autonómica.

Como novedad, en este año a la Memoria Anual se incorporaron los resultados de una encuesta de satisfacción, que aportó un elemento de valoración del servicio público y que se publicó en formato papel para su difusión. Los datos relativos a la encuesta de 2021 y sus resultados son los siguientes:

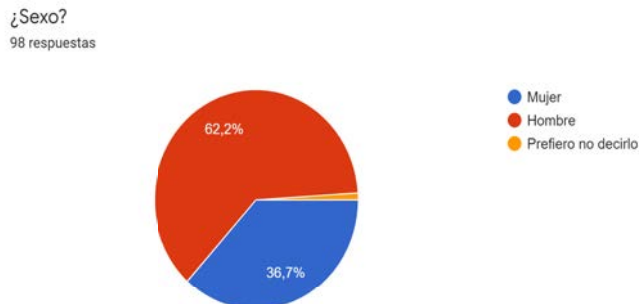
### 1. ¿Cuál es su provincia de residencia?

La mayoría de las personas que respondieron la encuesta afirmaron ser de Sevilla (42%).



### 2. ¿Sexo?

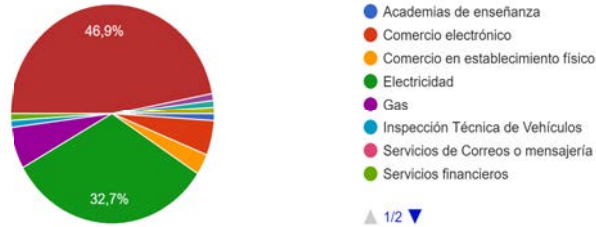
La mayoría de las personas que la encuesta afirmaron ser hombres (62%).



### 3. ¿De qué materia trataba la reclamación?

La mayoría sobre telecomunicaciones (46%) y electricidad (32%).

¿De qué materia trataba la reclamación?  
98 respuestas



### 4. ¿Cuál ha sido el resultado de su arbitraje?

La mayoría mediaciones (42%), estimaciones (30%) y archivos/inadmisiones (19%).

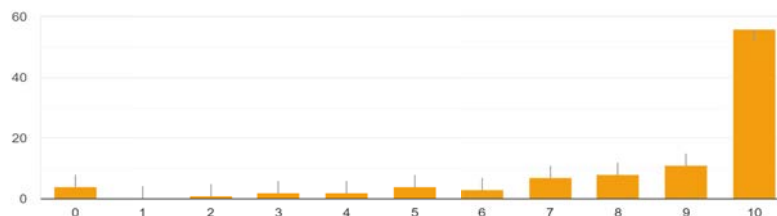
¿Cuál ha sido el resultado de su arbitraje?  
98 respuestas



### 5. ¿Cómo valora la actuación de los/as funcionarios/as de la Junta Arbitral de Consumo (amabilidad, claridad, ayuda, servicio, etc.)?

Un 68% calificó de sobresaliente (9-10) la actuación de los funcionarios públicos.

¿Cómo valora la actuación de los/as funcionarios/as de la Junta Arbitral de Consumo (amabilidad, claridad, ayuda, servicio, etc.)?  
98 respuestas

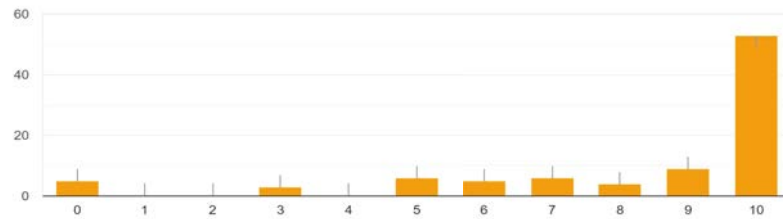


### 6. ¿Cómo valora la actuación de los/as árbitros/as de la Junta Arbitral de Consumo (objetividad, imparcialidad, amabilidad, conocimientos, etc.)?

También un 68% calificó de sobresaliente (9-10) la actuación de los árbitros.

¿Cómo valora la actuación de los/as árbitros/as de la Junta Arbitral de Consumo (objetividad, imparcialidad, amabilidad, conocimientos, etc.)?

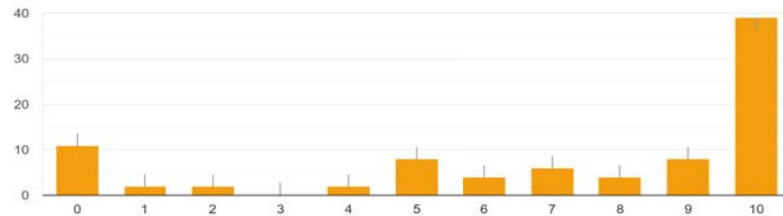
91 respuestas



7. ¿Cómo valora la ayuda que ha recibido de las asociaciones de personas consumidoras o empresariales antes y durante el procedimiento arbitral?  
Un 54% calificó de sobresaliente (9-10) la ayuda recibidas de las asociaciones.

¿Cómo valora la ayuda que ha recibido de las asociaciones de personas consumidoras o empresariales antes y durante el procedimiento arbitral?

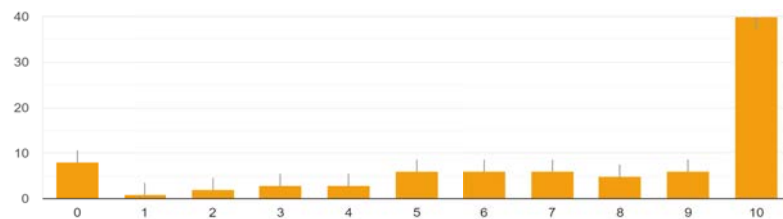
86 respuestas



8. ¿Cómo valora la ayuda que ha recibido de la Oficina Municipal de Información al Consumidor antes y durante el procedimiento arbitral?  
Un 53% calificó de sobresaliente (9-10) la ayuda recibidas de las OMICs.

¿Cómo valora la ayuda que ha recibido de la Oficina Municipal de Información al Consumidor antes y durante el procedimiento arbitral?

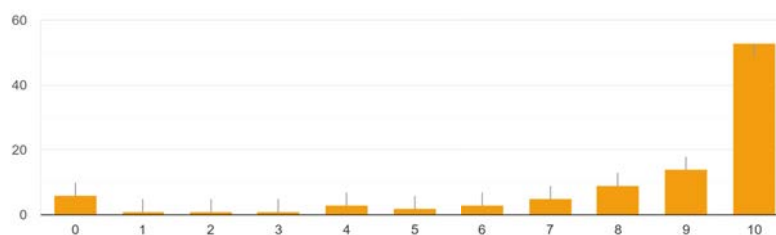
86 respuestas



9. ¿Cómo valora en conjunto su experiencia con la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía?  
Un 68% calificó de sobresaliente (9-10) su experiencia global con la Junta Arbitral.



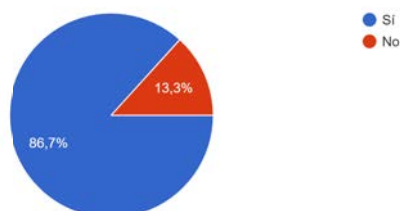
¿Cómo valora en conjunto su experiencia con la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía?  
98 respuestas



10. ¿Recomendaría a otra persona acudir a la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía si tiene un problema de consumo?

Más del 86% de las personas encuestadas respondieron que recomendarían a otra persona acudir a la Junta Arbitral.

¿Recomendaría a otra persona acudir a la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía si tiene un problema de consumo?  
98 respuestas



Se pueden consultar los datos de las memorias anuales de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía en el enlace siguiente:

[https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/la\\_junta\\_arbitral\\_de\\_consumo\\_de\\_la\\_comunidad\\_autnoma\\_de\\_andalucia](https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/la_junta_arbitral_de_consumo_de_la_comunidad_autnoma_de_andalucia)

#### **4.3. Posibilidad de realizar desde la Junta Arbitral de Consumo un análisis de casuísticas tratadas y resoluciones adoptadas en materia de energía.**

Se analizó la posibilidad de hacer una memoria de laudos por materias, para unificar criterios y disponer de una mejor información para todos, dando más solvencia al arbitraje de consumo y dotando de una mayor confianza tanto a las personas consumidoras y usuarias como a las empresas.

#### **4.4. Celebración del “IX Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía”.**

Se informó sobre la reserva de salas en la Escuela Andaluza de Salud Pública, en Granada, para celebrar el “IX Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía” el día 3 de noviembre, pidiéndose propuestas en relación al formato, ponentes, temas, etc., para configurar el programa. Igualmente se informó de que la logística cambiará ya que se tendrá que adecuar al acuerdo marco homologado con las agencias de viajes.

Como primera idea se propuso el tema de crear un compendio de laudos similares, en relación al sector de telecomunicaciones y al energético, con el fin de unificar la doctrina de los laudos más comunes. Esta idea fue desarrollada con éxito en dos talleres de trabajo en el citado encuentro.

#### **4.5. Información sobre procedimientos de retirada de acreditación y actualización de organizaciones proponentes.**

Se informó de que, como consecuencia de la aprobación de los criterios de árbitros, se ha producido un incumplimiento en dos asociaciones que están inscritas en el Registro Genérico de Asociaciones, pero no en el Registro de Asociaciones Empresariales. Se puso en conocimiento de las mencionadas asociaciones para que se dieran de alta en el Registro de Asociaciones Empresariales y, ante la discrepancia con ellas, se elevó una consulta al Ministerio de Empleo, al Consejo Andaluz de Relaciones Laborales y a la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo para que dieran su punto de vista.

Las dos asociaciones en cuestión no están de acuerdo en inscribirse y tampoco han recurrido.

#### **4.6. Información sobre la entrada en vigor del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, 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 el 17 de junio entró en vigor el Decreto 82/2022, que nace por la petición de un gran número de entidades locales de Andalucía que señalaban que el procedimiento era muy engorroso, y pedían que se flexibilizara para así prestar el servicio a la ciudadanía. Se le dio voz a todas las partes y sus objetivos son: simplificar el procedimiento, reconocer la labor de las OMIC, y establecer la obligatoriedad de la hoja electrónica, que no entra en vigor automáticamente hasta que se desarrolle su aplicación informática.

#### **4.7. Entrada en vigor de la Orden CSM/837/2022, de 30 de agosto, por la que se aprueban las bases reguladoras y se efectúa la convocatoria correspondiente a 2022, de subvenciones destinadas a la digitalización y modernización de Juntas Arbitrales de Consumo, adscritas a Administraciones locales y autonómicas, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, a fin de conocer si se están solicitando por las distintas Juntas arbitrales de Andalucía.**

Se detalló la reunión informativa, junto a más de 40 juntas arbitrales, celebrada en la sede del Ministerio de Consumo, para tratar las subvenciones, requisitos, y el desarrollo de las mismas. El plazo de solicitud terminó el viernes 23 de septiembre. En principio, parecía atractiva, pero en la práctica se detectó que es inviable la gestión de esta subvención en el año en curso, y el importe no alcanzaba el 100% de los proyectos a presentar, tampoco se subvencionaban equipos informáticos, impuestos, etc. En la reunión se planteó al Ministerio que hiciese un proyecto global con el importe total de la subvención, pero quedó descartado por falta de personal.

#### **4.8. Formación.**

El sector empresarial informó de que está llevando a cabo un programa destinado al colectivo de autónomos en el que, entre otros temas, se han desarrollado cuestiones de consumo. En este sentido, entre otros temas, se abordaron aspectos vinculados al arbitraje de consumo. Para una mayor información se puede consultar en el siguiente enlace:

<https://masautonomos.cea.es/>

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

- Se actualizó la información sobre los arbitrajes en materia de telecomunicaciones.
- Se analizó la cuestión del tiempo máximo en que una persona puede desistir del arbitraje, al haberse detectado que algunas esperan hasta el acto de la audiencia porque, si no les convence el arbitraje desisten, y dejan expedita la vía judicial. No se puede olvidar que las dos partes se comprometen a aceptar el laudo, y hay empresas que nos dicen que se han sometido al arbitraje, y que no les parece legal que el consumidor tenga derecho de desistimiento hasta el final, cuando conoce que no le conviene el laudo. El derecho de desistimiento existe, pero hay que analizar hasta qué momento se puede ejercer. Se acordó reflexionar sobre el tema y debatirlo con el resto de juntas arbitrales andaluzas.
- En las distintas sesiones celebradas durante 2021, se llevó a cabo el seguimiento de la tramitación de la reforma del Real Decreto 231/2008, que está llevando a cabo el Ministerio de Consumo.

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

#### Sector empresarial.

D. Manuel Carlos Alba Tello	titular	CEA
D <sup>a</sup> Lola Gessa Sorroche	titular	CEA
D. Eugenio Gil García	titular	CEA
D. Manuel C. Cantalapiedra Pereyra	titular	CEA

#### Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

D <sup>a</sup> . Ruth Parmo Carrasco	titular	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> . Isabel Moya García	titular	FACUA Andalucía
D <sup>a</sup> . Rocío Victoria Lara Aranega	suplente	ADICAE Andalucía
D. Francisco Miguel Sánchez Agudo	suplente	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> . Rocío Victoria Lara Aranega	suplente	ADICAE Andalucía
D <sup>a</sup> . M. <sup>a</sup> Dolores Aguayo Corral	suplente	FACUA Andalucía

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

### 3. Actividad Institucional.

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

- 21 de abril.
- 13 de mayo.
- 20 de mayo.

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

En las distintas sesiones celebradas de este Grupo de Trabajo, se revisaron los temas que fueron tratados y analizados durante el pasado año.

Cada una de las organizaciones que integran el Consejo Andaluz de Consumo realizó aportaciones hasta llegar a un consenso del documento y se acordó su elevación al Consejo Andaluz de Consumo para su aprobación, en su caso.

## **IX Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo**

Desde el año 2012 se vienen organizando por la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía estos foros de intercambio de experiencias y conocimiento que permiten una mayor coordinación y acercamiento entre todas las Juntas Arbitrales de Consumo existentes en Andalucía y quienes se relacionan con ellas. Los Encuentros son coordinados a través del Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo, donde están presentes la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, la Confederación de Empresarios de Andalucía y las organizaciones de personas consumidoras de Andalucía ADICAE y FACUA.

El objetivo del Encuentro era favorecer el debate, aprendizaje cooperativo e intercambio de experiencias, contribuyendo a prestar un mejor servicio a la ciudadanía y empresas andaluzas, de manera que las Juntas Arbitrales de Consumo andaluzas sean entidades que ofrezcan procedimientos de alta calidad de resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo, independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos. Las jornadas se desarrollaron en la mañana del día 3 de noviembre de 2022 en la Escuela Andaluza de Salud Pública, teniendo como título “El reto de la energía y las relaciones de Consumo” y tras la presentación institucional por parte de la Dirección General de Consumo y de la Dirección Gerencia de la EASP, se presentaron las siguientes ponencias:

“El mercado energético en la actualidad: formación de precios, facturación, autoconsumo y bono social” por parte del D. José Antonio Ranea Triviño, director comercial de Endesa en Andalucía y Extremadura.

“Las principales causas de reclamaciones de consumo en materia de energía”, a cargo de D. Jesús Domínguez Platas, Profesor Titular de Derecho Civil de la Universidad de Sevilla y Presidente de Colegio Arbitral especializado en materia de suministro de energía.

“Los mecanismos de resolución de reclamaciones de energía: mediación, arbitraje de consumo y resolución de los órganos de energía”, a cargo de D. Jordi Castilla López, Vicepresidente del CPCUA, Secretario General de FACUA Andalucía y árbitro especializado en materia de suministro de energía

A continuación, se llevaron a cabo 2 talleres con las personas inscritas en las jornadas.

Taller 1: Reclamaciones de energía.

Taller 2: Reclamaciones de telecomunicaciones Ambos talleres se realizaron de manera presencial.

[https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/encuentros\\_tecnicos\\_de\\_juntas\\_arbitrales\\_de\\_consumo\\_de\\_andalucia](https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/encuentros_tecnicos_de_juntas_arbitrales_de_consumo_de_andalucia)





2022  
3 noviembre

## IX ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA

“EL RETO DE LA ENERGÍA Y LAS  
RELACIONES DE CONSUMO”

#Consumo\_Andalucía



Las conclusiones del IX Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo se pueden consultar en el siguiente enlace:

<https://www.consumoresponde.es/sites/default/files/articulos/Conclusiones%20IX%20Encuentro%20JACA.pdf>



## 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 2022** se han celebrado un total de 28 reuniones.

La actividad del Consejo Andaluz de Consumo ha supuesto un gasto de 93.840,15 € 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
<b>Capítulo I</b>	66.897,50 €
<b>Capítulo II:</b>	
IX encuentro Técnico de JJAACC de Andalucía	12.878,34 €
Encuadernación y Maquetación Memoria JACA	3.864,90 €
Dietas por representación de FAMP(*)	1.895,46 €
Dietas por representación de CEA(*)	3.159,10 €
Dietas por representación de ADICAE(*)	1.985,75 €
Dietas a por representación de FACUA(*)	3.068,84 €
Dieta pendiente de abono de ejercicio anterior por representación de AL ANDALUS (*)	90,26 €
<b>TOTAL</b>	<b>93.840,15 €</b>

En esta ejercicio, se ha incrementado el gasto relativo al capítulo II por el mayor presupuesto en la organización del IX Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo, al haber incluido nuevas prestaciones para los asistentes, así como en el contrato menor realizado para la encuadernación y maquetación de la Memoria anual de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.

No obstante, en la presente tabla no se han detallado los gastos efectuados por la Escuela Andaluza de Salud Pública, que fue la encargada de los gastos del evento en sus instalaciones.

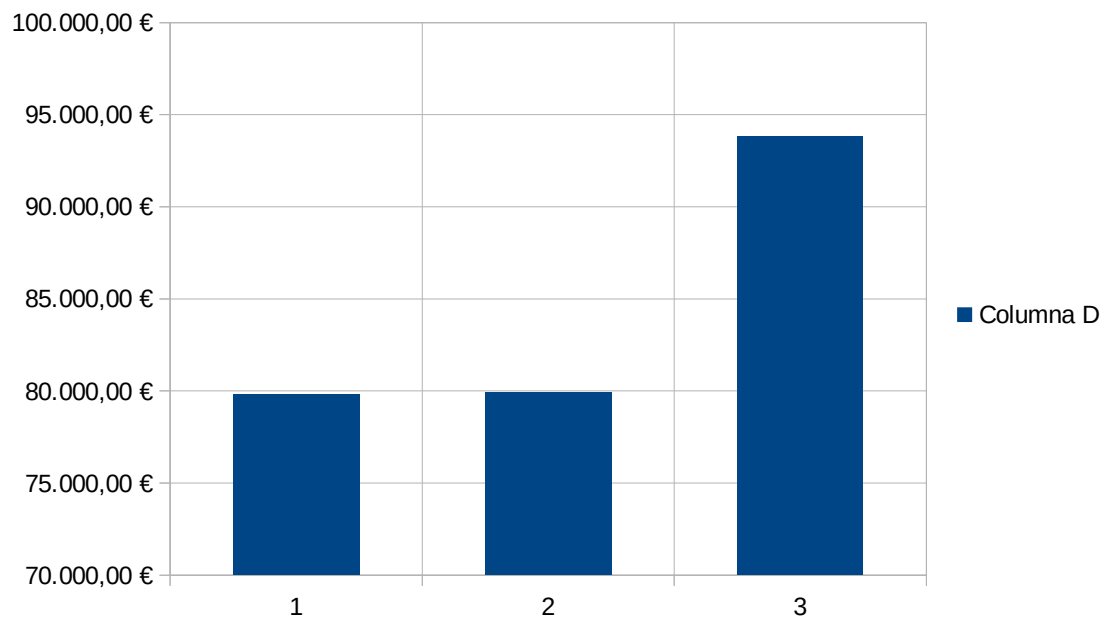
(\*) Gastos efectuados en virtud del artículo 6 del Decreto 517/2008, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Andaluz de Consumo y de los Consejos Provinciales de Consumo, conforme a lo dispuesto en la disposición adicional sexta del Decreto 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.

Evolución de los gastos :

2020: 79.837,80 €

2021: 79.898,95 €

2022: 93.840,12 €



## DATOS DE ACTIVIDAD DE LOS ÓRGANOS

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

