Memoria del Consejo Andaluz de Consumo 2023

Junta de Andalucía
Consejería de Salud y Consumo

FEDERACIÓN ANDALUZA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

CEA

ADICAE ANDALUCÍA
Consumidores críticos, responsables y solidarios

facua Andalucía
Consumidores en Acción

CAC
Consejo Andaluz de 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.

X ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO

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 2023.

El Pleno del Consejo Andaluz de Consumo, y sus órganos sectoriales, han celebrado EN 2023 un total de 25 sesiones, de las cuales se detallan más adelante los temas abordados.

En relación a la web "Consumo Responde", en 2023, se atendieron a través del teléfono gratuito 900215080 un total de 24.501 llamadas.

A través del correo electrónico consumoresponde@juntadeandalucia.es y del formulario de consultas de la web de Consumo Responde se atendieron a un total de 5.652 personas.

Por su parte, durante 2023, en la web www.consumo responde.es se han actualizado o incorporado 112 noticias y 238 contenidos. La web Consumo Responde registró en 2023 un total de 1,04 millones de usuarios y 1,26 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

Por destacar, en 2023 tuvo lugar el "X Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía" y, al coincidir su décima edición con el treinta aniversario de la entrada en vigor del Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de consumo, constó de dos jornadas en las que se abordaron asuntos de máxima actualidad, con una gran participación de representantes de la administración de las distintas comunidades autónomas, entidades municipales y locales, organizaciones de personas consumidoras y usuarias y del sector empresarial.

Los encuentros fueron coordinados por el 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 (CEA), además de las organizaciones más representativas de personas consumidoras y usuarias de Andalucía: ADICAE y FACUA Andalucía. En representación de la FAMP, acudió José María de la Higuera, secretario de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Granada, y también estuvieron presentes Manuel Carlos Alba, director del Área Jurídica y Relaciones Laborales de la CEA; Jordi Castilla, secretario general de FACUA Andalucía; y Luis García, abogado y representante de ADICAE Andalucía.

Su objetivo es favorecer el debate, el aprendizaje cooperativo y el intercambio de experiencias, para optimizar el servicio que se brinda tanto a la ciudadanía como a las empresas andaluzas, garantizando procedimientos de alta calidad, independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos.

https://www.consumoresponde.es/actualidad/noticias/inteligencia-artificial-casos-internacionales-abordados-encuentro-tecnico-juntas-arbitrales-consumo-andalucia

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:

- Dª. Milagros de Borbón y Cruz — titular — D.G. Consumo y Presidenta
- D. Juan Manuel Fernández Priego — titular — FAMP Vicepresidente del CAC
- D. Jorge del Diego Salas — titular — D.GSalud Públic. F.
- Dª Teresa Muela Tudela — suplente — FAMP
- D. Ulises Ameyugo Catalán — suplente — D.G.SaludPública Ord.Farm.

Sector empresarial: Confederación de Empresarios de Andalucía:

- D. José Miguel Álvarez Rodríguez — titular — CEA
- Dª. Lola Gessa Sorroche — titular — CEA
- D. Álvaro González Zafra — titular — CEA
- D. Manuel Carlos Alba Tello — suplente — CEA
- Dª 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
- Dª. Mirian Prado Pérez de Lara — titular — ADICAE Andalucía
- D. Jordi Castilla López — titular — FACUA Andalucía
- Dª Rocío Victoria Lara Aranega — suplente — ADICAE Andalucía
- D. Juan Manuel Morillo Vizuete — suplente — ADICAE Andalucía
- Dª 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 20223 dos sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 26 de mayo.
- 16 de octubre.

4. Temas tratados.

4.1. Plan de Inspección de Consumo para el año 2023.

Se informó sobre Plan de Inspección de Consumo 2023, puesto en marcha en el mes de enero, con 20 campañas. destacando como novedad la participación de Andalucía en el marco del Plan Nacional de Control de la Cadena Alimentaria (PNCOCA), que, en la parte de consumo, estuvo coordinada entre todos los responsables de consumo de todas las comunidades autónomas, y consistió en controles repetidos y continuos en todos los productos, siempre los mismos, lo que constituyó un esfuerzo importante de la Inspección de Consumo, y se elaboraron los protocolos de inspección para los sucesivos controles anuales.

https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/campana-inspeccion-control-basico-establecimientos-2023

En productos industriales hubo 6 campañas, una de ellas fue la de inspección en el marco del plan sectorial de vigilancia de consumo, con el control de varias normas que afectan a cuestiones tales como eficiencia energética, neumáticos, juguetes, textiles, calzado, etc. Se distribuyó la tipología de productos por todas las comunidades autónomas, con un notable esfuerzo por parte de la inspección de consumo.

En el sector servicios constó de 9 campañas.

Toda la información actualizada se encuentra disponible en la web "Consumo Responde", en el siguiente enlace:
https://www.consumoresponde.es/temas/la_inspeccion_de_consumo

4.2. Información sobre la consulta recibida de la OMIC de Sevilla en relación al Decreto 82/2022 y la respuesta enviada.

Se informó al Consejo Andaluz de Consumo de la consulta de la OMIC de Sevilla dirigida a este órgano colegiado, y de la respuesta a dicha consulta, emitida por unanimidad el pasado 31 de enero por el Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos, el cual consideró oportuno dar conocimiento al Pleno.

La consulta trató sobre cinco temas relativos a reclamaciones y hojas de quejas y reclamaciones, además de una última consulta sobre prácticas del sector de la restauración, que no era objeto de la competencia del Grupo de Trabajo, por lo que se decidió dar traslado al Servicio de Inspección, que está trabajando sobre ella. Dicha consulta hacía referencia al tiempo de utilización de las mesas en restaurantes, y al cobro de un importe en el caso de realizar una reserva y no presentarse en el establecimiento sin avisar, procediéndose al análisis de la normativa de aplicación y las sentencias al respecto.

4.3. Balance de actividades de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.

Se presentó la Memoria 2022 de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía que fue editada en formato libro y remitida a los agentes interesados, estando disponible igualmente en la web "Consumo Responde", en el siguiente enlace:

https://www.consumoresponde.es/sites/default/files/articulos/Memoria%20de%20Actividades%20JACA%202022.pdf

Como resumen de los datos más relevantes de la actividad de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía en 2022 se hicieron referencia a los siguientes:

Solicitudes recibidas: si ya en 2021 se sufrió un incremento del 76,44% en las solicitudes recibidas (de 1.167 se pasaron a 2.059), en el año **2022** se volvió a batir un récord, incrementándose un 13,25% y llegando a las **2.332** solicitudes de arbitraje.

Sectores más reclamados: Energía (70%); Telecomunicaciones (20%); Resto (10%).

Empresas adheridas: 317 más en 2022; 5.232 en total.

Tiempos de espera: El tiempo medio en tramitar los expedientes finalizados, desde su entrada en registro, hasta su finalización fue de 167,7,6 días, 5 meses y 17 días, de los 1.624 expedientes hay 709 que tardan más de 180 días.

Satisfacción de la ciudadanía: 77 encuestas, 75% calificaron de sobresaliente y 97% recomendaría la Junta Arbitral.

4.4. Balance de actividades de la Dirección General de Consumo de Andalucía.

Se presentaron los siguientes datos relativos a las actuaciones de la Dirección General de Consumo realizadas en 2022:

Las llamadas atendidas a través de la plataforma "Consumo Responde" fueron de 31.723, lo que supuso una disminución en relación a las recibidas y contestadas en 2021, que fueron de 44.271. También disminuyeron las atendidas a través del correo electrónico, que sumaron 6.458 frente a las 7.533 de 2021.

En materia de formación, durante 2022, se realizaron 7 jornadas formativas, frente a las 3 realizadas durante 2021, con 736 personas formadas. Respecto de las personas formadas en programas de actividades subvencionadas en 2023, fue el primero en el que se recibieron datos, por parte de las asociaciones subvencionadas, que fueron de 25.867 personas.

En relación a la resolución de conflictos, en el ámbito de consumo de la Junta de Andalucía, se registró una conflictividad de reclamaciones, similar al año anterior, alcanzando en 2022 las 13.167, frente a las 13.453 del 2021. Por otro lado, disminuyo el tiempo de tramitación de las reclamaciones a 77 días, frente a los 120 días de 2021.

En el arbitraje, se produjo un aumento importante en el número de solicitudes de arbitraje, 2.332 solicitudes frente a las 2.059 de 2021, fundamentalmente debido al incremento de la litigiosidad en materia de suministro eléctrico, como consecuencia del alza del precio de la electricidad, de la

ausencia de facturación durante periodos largos, de la falta de claridad en los conceptos facturados, y de las diferencias entre lo publicitado y lo ofertado tras el contrato. Por ello, también se incrementó el número de laudos finalizados (652 laudos frente a los 585 de 2021). Sin embargo, el tiempo medio en resolver una solicitud de arbitraje pasó de 108 días a 167 días, y el tiempo medio en resolver un laudo, fue de 153 días a 236.

En materia de control de mercado, la actividad se mantuvo respecto a la del año anterior. Se acometieron 23 campañas de inspección, manteniendo el número de establecimientos visitados en 2022 en 12.615 establecimientos, y 14.876 actas de inspección. El número de expedientes sancionadores iniciados fueron de 2.241, los expedientes resueltos ascendieron a 2.226, y la cuantía de las sanciones impuestas descendió a 12.632.248 €, frente a los más de 18 millones de euros de 2021.

Las muestras tomadas fueron de 446, disminuyendo respecto al año anterior.

El número total de advertencias subió respecto a los valores previstos del año anterior alcanzando las 2.447, debido a que se hicieron más actuaciones en algunas campañas de inspección, que incluían esta medida en las instrucciones, y más el 89,6% de los establecimientos a los que se les hizo una advertencia, cumplían con el requerimiento.

En relación a las subvenciones, en 2022 se destinó la cantidad de 775.200,00€ a Entidades locales y 796.394,59€ para asociaciones y federaciones de personas consumidoras y usuarias, importes similares a los del año anterior.

4.5. Elevación al Pleno de la petición del Órgano Sectorial del Ciclo Integral del Agua de remitir un escrito al órgano competente para que se retomen los trabajos necesarios para la reforma del Reglamento del suministro domiciliario del agua.

Se comunicó que en la sesión ordinaria del Órgano Sectorial del Ciclo Integral del Agua, celebrada el pasado 3 de mayo, se acordó elevar al Pleno la solicitud para que se remitiera a la Secretaría General de Agua, de la Consejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural, un oficio del Consejo Andaluz de Consumo manifestando el interés por que se retomen los trabajos dirigidos a aprobar un nuevo Reglamento sobre suministro domiciliario de agua, que sustituya al ya obsoleto Decreto 120/1991, de 11 de junio.

Se aprobó, por unanimidad, que se le haga llegar dicho interés a la Secretaría General del Agua.

4.6. Situación de la elaboración de Planes Estratégicos de Consumo en Andalucía.

Se informó de que está previsto continuar los trabajos para la elaboración de un nuevo Plan Estratégico de Defensa de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, teniendo en cuenta el Plan Estratégico ya aprobado por la Conferencia Sectorial de Consumo, en colaboración con todos los agentes sociales, asociaciones de personas consumidoras y usuarias y sector empresarial, así como la Administración Local y organismos de la Junta de Andalucía. Asimismo, se destacó la reunión mantenida con el Secretario General de Humanización, Planificación, Atención Sociosanitaria y Consumo, en la que se presentaron los datos iniciales. La competencia para ello es de la mencionada Secretaría General, que va a ayudar a dar el impulso necesario.

4.7. Borrador del Decreto de establecimientos de restauración.

Se informó de que está disponible un primer borrador y que se trasladó a la Dirección General de Turismo, de la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte, y a la Secretaría General de Interior, de

la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, para su valoración.

Por otro lado, se acordó, por unanimidad, la constitución de un grupo de trabajo específico para trabajar en dicho proyecto

4.8. Incorporación de los recursos de las Asociaciones de Consumidores de Andalucía, favoreciendo que el consumidor tenga cada vez una mayor capacidad de decisión en la aplicación "Ser Omic".

Se informó que la aplicación se encuentra en proceso de ser construida por la Escuela Andaluza de Salud Pública, ya que ese asunto está dentro del Contrato Programa. Además hay que tener en cuenta que se está construyendo al mismo tiempo un desarrollo de la aplicación SISCOM que permita controlar el Registro de asociaciones de personas consumidoras con el que va a estar relacionada la aplicación que aparezca en Consumo Responde.

4.9. Partida presupuestaria en materia de consumo en los presupuestos de 2024.

Se expuso que el Anteproyecto de Ley estaba aún en tramitación parlamentaria. La información aportada fue que se mantendrían las partidas del programa presupuestario de Consumo 44 H, al menos en los apartados de subvenciones y del capítulo II, incrementándose las partidas de capítulo VI como consecuencia de las cantidades traspasadas a través de los fondos FEDER 2021-2027, para la actualización de las aplicaciones de Consumo.

4.10. Dietas a funcionarios, por asistencias a órganos colegiados.

Se recordó que, de conformidad con el artículo 6 del Decreto 517/2008, de 2 de diciembre, que aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Andaluz de Consumo y de los Consejos Provinciales de Consumo, "las personas integrantes del Pleno del Consejo, así como de los órganos sectoriales o grupos de trabajo que puedan constituirse, que sean ajenas a la Administración de la Junta de Andalucía, percibirán indemnizaciones en concepto de dietas y gastos de desplazamiento, así como en concepto de asistencia por la concurrencia efectiva a las reuniones, conforme a lo dispuesto en la disposición adicional sexta del Decreto 54/1989, de 21 de marzo, sobre indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de Andalucía"

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.
Dª Esperanza Delgado Jiménez	titular	FAMP.
D. J. Alberto Chaves Sánchez	suplente	D.G.Salud Púb.y Particip.
Dª. 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
Dª 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 Usuarias.

D. Juan Manuel Morillo Vizuete	titular	ADICAE Andalucía
Dª. Rocío Victoria Lara Aranega	titular	ADICAE Andalucía
Dª. Isabel Moya García	titular	FACUA Andalucía
Dª. M.ª Dolores Aguayo Corral	titular	FACUA Andalucía
D. Jesús Yesa Herrera	suplente	FACUA Andalucía
Dª: M.ª Dolores García Gómez	suplente	FACUA Andalucía
Dª. 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, Dª 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 2023 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 22 de febrero.
- 24 de mayo.
- 22 de octubre.

4. Temas tratados.

4.1. Memorias de campañas de inspección de 2022.

Se presentaron y analizaron las siguientes memorias de campañas de inspección:

- Memoria de la Campaña Nacional de Inspección de zumos 2022.
- Memoria de la Campaña Nacional de Inspección de cafés 2022.

En la campaña de zumos se detectó una irregularidad leve de un producto en relación a la información nutricional, que no aparecía en formato de tabla. También se facilitó información

sobre varias cuestiones referentes a la memoria de la campaña de inspección de establecimientos de restauración de 2022.

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

4.2. Plan de Evaluación de la Oferta Alimentaria en Centros Escolares de Andalucía (Plan EVACOLE).

El Plan EVACOLE nació en 2010, y es ejecutado por la Inspección de Salud, que no ejerce medidas coercitivas porque, en el marco de la alimentación del entorno escolar, la legislación no tiene desarrollo legal que permita tomar medidas de control oficial, por lo que se trata de un marco de promoción de salud y no de control y se puede encontrar información en los siguientes enlaces:

https://juntadeandalucia.es/organismos/saludyconsumo/areas/salud-vida/programas-salud/paginas/evaluacion-andalucia.html
https://juntadeandalucia.es/export/drupaljda/PlanEVACOLE2020-2023.pdf

Dentro del mencionado Plan, por parte de FACUA Andalucía se detectó la existencia de informes negativos en distintos colegios de Málaga, incluso un fraude alimentario en un centro educativo, que sirven un tipo diferente de pescado en lugar del que realmente deben servir al alumnado. Tras una reunión mantenida con el Servicio de Salud y Consumo de Málaga, se llegó a la conclusión de que los padres no están de acuerdo con el servicio de prestación de línea fría que tiene el centro, sino que quieren menús con cocinas propias en el mismo, lo que se abandonó al no ser sostenible, salvo que fuese una empresa externa que lo gestione.

Los argumentos que presentan en las quejas recibidas están relacionados con que los alimentos no son apetecibles para el alumnado, y por ello hay un mayor incremento de distorsión en relación a la planificación de comida saludable. También se argumenta que las raciones son inadecuadas. En base a estas quejas, desde la Administración competente, se planificaron inspecciones pero, hasta que no se apruebe la normativa que establezca un modelo en el que se pueda sancionar los incumplimientos, no es posible establecer acciones coercitivas.

4.3. Otros temas tratados.

Se informó de que no hay noticias relativas al estado de la tramitación del proyecto de Real Decreto sobre regulación de la publicidad de alimentos y bebidas dirigida al público infantil, por parte del Ministerio con competencia en la materia.

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	titular	D. G. Consumo.
D. Miguel Macías Becerra	titular	D. G. Comercio.
Dª 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
Dª 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
Dª. Francisca Sáez Malpesa	suplente	CEA
D. Rafael Ramos Fernández	suplente	CEA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

Dª Mª. Dolores Aguilar Garzón	titular	ADICAE Andalucía
D. Luis García Perulles	titular	ADICAE Andalucía
D. Jordi Castilla López	titular	FACUA Andalucía
D. Francisco David Cifredo Franco	titular	FACUA Andalucía
Dª. Isabel Moya García	suplente	FACUA Andalucía
Dª. M.ª Dolores García Gómez	suplente	FACUA Andalucía
Dª. 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, Dª 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 2023 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 7 de febrero.
- 23 de mayo.
- 9 de octubre.

4. Temas tratados.

4.1. Aplicación y control efectivo respecto al Decreto de Hojas de quejas y reclamaciones en aplicaciones informáticas que posibilitan la contratación de bienes y servicios.

El sector empresarial señaló que se impartieron dos jornadas de formación, relativas a las hojas de quejas y reclamaciones, destinadas al colectivo de autónomos.

Para más información visitar la web: https://masautonomos.cea.es/

Por parte de la Dirección General de Consumo, se indicó que en la campaña de inspección, se incluyeron las aplicaciones informáticas, en general, y de las “App” en particular, en las que se revisa, entre otros puntos, el protocolo de las Hojas de quejas y reclamaciones.

Posteriormente, se volvió a debatir el tema en relación a la condición de interesado en los expedientes abiertos, considerando FACUA Andalucía de que cuando existe un socio afectado en

los expedientes sancionadores abiertos debería tener la condición de interesado y, desde la Dirección General de Consumo, se aclaró que para que una organización tenga la condición de interesado en el procedimiento sancionador, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, exige, entre otros requisitos, que se pruebe la afectación concreta de los derechos e intereses legítimos de alguno de sus socios por las prácticas objeto del procedimiento.

4.2. Posible adaptación de nuestra norma e interpretación del concepto "precio anterior" de acuerdo a la Directiva 98/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero 1998, relativa a la protección de los consumidores en materia de indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores.

Se informó de que sí se tiene en cuenta el precio del mes anterior, como referencia para el caso de las rebajas, a pesar de que aún no está en la legislación andaluza, y que se adaptará, a la normativa europea, en el momento en que sea posible.

La Dirección General de Comercio informó de que se realizará la transposición de la Directiva 98/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero 1998, relativa a la protección de los consumidores en materia de indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores.

4.3. Memorias de campañas de inspección 2022, de ambos centros directivos.

Se analizaron y desglosaron los datos relativos a las siguientes memorias de campañas de inspección de la Dirección General de Consumo, que se encuentra disponible y actualizada en la web “Consumo Responde”:

- Memoria de la campaña de inspección de vivienda 2022.
- Memoria de campaña de inspección PCD 2022.
- Memoria de campaña de inspección de establecimientos 2022.
- Memoria de campaña de inspección de talleres 2022.
- Memoria de campaña de inspección de restauración 2022.
- Memoria de campaña de inspección de contratación a distancia 2022.

https://www.consumoresponde.es/temas/ano_2022

Las organizaciones de personas consumidoras mostraron su preocupación por los datos expuestos, uno de ellos es el 70% de incumplimientos en páginas web, que es un canal que cada vez es más potente, y que presenta pocas garantías para los usuarios, pidiendo, entre otras cosas, que se trabaje conjuntamente entre ambos centros directivos para mejorar los datos.

Desde la Dirección General de Comercio se informó de que estaba pendiente de presentar al Consejo Andaluz de Comercio la memoria de la inspección, por lo que se facilitarían los datos de la misma más adelante. Se detalló que las actuaciones inspectoras se han incrementado, y las actuaciones informativas se mantienen como el año 2021. En Andalucía, hay un total de 17 inspectores, pero en la provincia de Sevilla hay una sola inspectora. Por provincias, destaca Cádiz con un alto número de infracciones leves. En infracciones graves, hay nueve por denuncias de la policía local por aperturas en domingo, y algunas otras son por inspecciones programadas. En la actualidad, la Dirección General de Comercio no contempla la venta on line, pero se estudiará para el próximo año.

FACUA Andalucía mostró su preocupación por la venta promocional y especialmente la que es “on line”, que se está potenciando. En las ventas promocionales, la normativa andaluza no se

adecua a la normativa europea, por lo que pidió su adaptación, y un avance hacia un mercado más transparente.

4.4. Repercusión de los bonos de consumo ACÁ en el año 2022.

Desde la Dirección General de Comercio se informó de que el bono ACÁ está destinado a dinamizar el comercio entre sus asociados, y se hace a través de una aplicación. Como consecuencia de la pandemia, no pudo realizarse una experiencia piloto, por lo que se fue mejorando conforme se avanzaba en su utilización. Las asociaciones que las han utilizado han hecho algunas peticiones de mejoras y, por ello, de cara a la última convocatoria, se incrementó en 30 euros de compra la bonificación de los 10 euros.

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

Sector empresarial.

D. Manuel Carlos Alba Tello	titular	CEA
Dª Lola Gessa Sorroche	titular	CEA
D. José Antonio Ranea Triviño	titular	CEA
D. Ángel Belmonte Fernández	titular	CEA
Dª. Pilar Delicado Fernández	suplente	CEA
D. Juan Molina Carrascosa	suplente	CEA
D. Eugenio Gil García	suplente	CEA
D. Manuel C. Cantalapiedra Pereyra	suplente	CEA
D. Juan Verd Gallego	suplente	CEA
D. Víctor Manuel Bazaga García	suplente	CEA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

D. Luis Francisco García Perulles	titular	ADICAE Andalucía
Dª. Miriam Prado Pérez de Lara	titular	ADICAE Andalucía
D. Jordi Castilla López	titular	FACUA Andalucía
Dª. Isabel M.ª Moya García	titular	FACUA Andalucía
D. Francisco David Cifredo Franco	suplente	FACUA Andalucía
Dª. M.ª Dolores Aguayo Corral	suplente	FACUA Andalucía
Dª 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, Dª Carmen Castaño Ruiz, funcionaria de la Dirección General de Consumo y Jefa del Departamento de Concertación de Consumo.

3. Actividad Institucional.

Durante el año 2023 este órgano ha celebrado tres sesiones, ordinarias y una extraordinaria en las siguientes fechas:

- 2 de marzo.
- 6 de junio.
- 19 de octubre

4. Temas tratados.

4.1. Evolución de los datos de autoconsumo en Andalucía.

Se actualizaron los datos solicitados, destacando que, a fecha 31/12/2022, había 88.163 instalaciones en Andalucía, con un gran crecimiento en los últimos meses. En relación a su legalización, el 83,11% tenía su tramitación completa adaptada al RD 244/2019, por el que se

regulan las condiciones administrativas, técnicas y económicas del autoconsumo de energía eléctrica y un 11,04% tenía pendiente la firma del contrato entre el titular y la comercializadora.

Se informó de que el proceso de activación presentaba algunos inconvenientes, por causa de la comunicación entre las partes implicadas (Administración autonómica, titular, comercializadora y distribuidora), que se fueron solventando. *El RD 29/2021, de 21 de diciembre, por el que se adoptan medidas urgentes en el ámbito energético para el fomento de la movilidad eléctrica, el autoconsumo y el despliegue de energías renovables*, establece una nueva obligación a las empresas distribuidoras, consistentes en disponer de canales de información abiertos para presentar quejas, atender consultas y obtener información relativas a los expedientes de acceso a la red de instalaciones de autoconsumo, habiendo mejorado el proceso de comunicación.

En el siguiente enlace se puede acceder a información sobre autoconsumo:

https://juntadeandalucia.es/organismos/politicaindustrialyenergia/areas/energia/autoconsumo.html

El sector empresarial informó de que, fruto de esta normativa, la comercializadora ha implementado todos los cambios y tienen 30.000 contratos con excedentes, que se encuentran activados al 100%. El proceso es bastante fluido y se han ido resolviendo todas las dudas que se han generado.

Se realizó una exposición de la evolución del autoconsumo en Andalucía, en el marco normativo del RD 244/2019, que ha mejorado notablemente el proceso de activación eléctrica y se destacó que, a partir del 30 de enero de 2023, entró en vigor la flexibilización para autoconsumo en baja tensión con menos de 100 kW de potencia de generación. El número de instalaciones de autoconsumo en Andalucía, a fecha de 15/05/2023, fueron de 98.109 clientes, y en relación a la evaluación cualitativa el 87,74% tiene competa la activación del autoconsumo.

El autoconsumo colectivo tiene la misma legislación y proceso de activación que el autoconsumo individual; no obstante, presenta el problema de que cada consumidor asociado debe comunicar, de forma individual, a la empresa distribuidora encargada de la lectura, directamente, o a través de la empresa comercializadora, un mismo acuerdo firmado por todos los participantes, que recoja los coeficientes de reparto a partir de un archivo en formato txt.

4.2. Situación de la incidencia referida al retraso de facturación.

El sector empresarial señaló que los problemas de facturación vienen como consecuencia de los numerosos cambios normativos que obligan a modificar los sistemas informáticos y, dado el gran volumen de clientes, a veces hay fallos, por lo que se trabajó al máximo para resolver los problemas que afectó al sector energético y que produjeron numerosas incidencias en todas las empresas de dicho sector. En relación al cliente, en la página web de la distribuidora se puede acceder al contador y ver el consumo diario y el acumulado. También, se puede ver la potencia demandada mes a mes, el último periodo facturado, y si el problema está en la empresa distribuidora, o en la comercializadora.

4.3. Apagones sufridos en la zona de la sierra de Cádiz y ejecución del programa de actuación temporal que permita la corrección de las causas de los mismos.

La Secretaría General de Energía informó de que no tiene monitorizada la red eléctrica andaluza, lo que sí existe es un acuerdo con Endesa por el que facilitan información de las instalaciones que ponen en funcionamiento y reportan los protocolos de comunicación. El 95% del territorio de Andalucía lo lleva Endesa, y el 5% restante está atomizado entre otras empresas. El acuerdo de

afectación de protocolo de alerta de cortes es con Endesa, y no con las otras distribuidoras, que no tienen los sistemas preparados y este informe se realizó con los datos aportados por la mencionada empresa, y por las auditorias que se realizaron por parte de la Administración.

El sector empresarial apuntó a que una cosa es la planificación e inversión y otra la ejecución y construcción ya que, en muchas ocasiones, no hay facilidad para hacer la inversión, porque la Administración Municipal tarda años en dar los permisos necesarios, por ello, pide a las Administraciones Públicas que ayuden a que se puedan ejecutar. Además, animó a que se consulte a la CNMC, que es la entidad que regula todo el sector energético.

4.4. Datos actualizados de calidad de servicio TIEPI y NIEPI.

Se aportaron los indicadores de calidad, que incluyen sólo los datos proporcionado por Endesa, por lo que son provisionales, en los que se detectó un empeoramiento de los datos en las zonas urbanas de Andalucía, aunque mejoran en zonas rurales.

4.5. Incidencias en el suministro eléctrico en Sevilla

Se debatió el informe recibido sobre las incidencias de suministro eléctrico en el verano de 2022 en Sevilla, a raíz de las olas de calor y al fraude por cultivo de marihuana. La Secretaria General de Industria señaló que se siguieron con detenimiento las actuaciones de Endesa y, en los municipios de Granada y de Almería, se hicieron auditorias independientes en baja tensión. Se recordó que en Granada existen mesas de trabajo para coordinar el problema, que están formadas por la Administración Local, la Junta de Andalucía, el Gobierno estatal, las asociaciones, etc.

4.6. Actualización de la información sobre vulnerabilidad y Bono Social: Impacto de la Regulación en el Consumidor Vulnerable y propuestas Endesa.

El sector empresarial presentó las medidas que están abordando en el contexto de la crisis energética actual, para apoyar a las personas consumidoras, e informó de que han detectado que hay mucho potencial de ayudas que no se solicitan, por lo que pidió a las Administraciones públicas, ONGs, trabajadores sociales y empresas, que realicen tareas de difusión de bono social de manera conjunta. A pesar del incremento en los contratos de bono social, existen muchas personas que podrían tenerlos y que no lo piden por desconocimiento.

También presentó el proyecto CONFÍA, puesto en marcha para ayudar a agilizar la gestión de los clientes vulnerables por parte de los Ayuntamientos y, de esta forma, evitarles cortes de suministro eléctrico por impago, e hizo referencia a la atención a clientes electrodependientes que para evitar dichos cortes por impago deben aportar un certificado médico y acreditar la residencia en su vivienda habitual.

FACUA Andalucía pidió a la Administración estatal y autonómica campañas en prensa para que llegue esta información a la ciudadanía.

4.7. Situación de la incidencia referida al retraso de facturación.

El sector empresarial informó de que la situación disminuyó de 19.000 suministros con incidencia a 5.000, y también se estabilizaron los sistemas, por lo que también descendió el número de reclamaciones.

FACUA Andalucía informó de que, igualmente, tienen menos reclamaciones.

4.8. Información respecto a la auditoría externa que se lleva a cabo en relación a la distribución en Andalucía.

La Secretaría General de Energía informó de que se hicieron auditorías en Granada para ver la implantación del fraude y se mantienen reuniones periódicas con las autoridades para ver su evolución. En Sevilla se ha agravado el problema y se solicitó a Endesa una auditoría para detectar la manipulación de contadores. Este proyecto consta de una muestra de 58 centros de transformación y ha finalizado la primera fase. La segunda fase está a la espera de la ayuda policial, ya que los empleados de la empresa deben ir acompañados. Los problemas detectados son en su mayoría por fraudes. Cuando finalicen las auditorías se sacarán conclusiones.

4.9. Incidencia del cargo en concepto de "abono por calidad".

El sector empresarial informó de que se trata de un cargo que hay que pagar por los costes y que ha tenido dos incidencias una por error en la lectura, por parte de la distribuidora, y el otro por duplicidad en los cargos. Se localizaron y se remitió la información para su regularización que se hizo a través de una factura en la que figura el concepto de "abono de calidad individual" y la remisión de una carta explicativa relativa al primer cargo.

ORGANO SECTORIAL DE LAS TELECOMUNICACIONES

1. Objeto y Naturaleza.

El Reglamento de Organización y Funcionamiento del Órgano Sectorial de las Telecomunicaciones, 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.
Dª. Elena María Fernández Haro	suplente	FAMP

Sector empresarial.

D. Manuel Carlos Alba Tello	titular	CEA
Dª 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
Dª Cristina García Zambruno	suplente	CEA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

D. Juan Manuel Morillo Vizuete	titular	ADICAE Andalucía
Dª. Rocío Victoria Lara Aranega	titular	ADICAE Andalucía
Dª. Mª. Dolores Aguayo corral	titular	FACUA Andalucía
Dª M.ª Dolores García Gómez	titular	FACUA Andalucía
D. Juan José Hidalgo Rodríguez	suplente	ADICAE Andalucía
Dª. Alicia Cortés Pallarés	suplente	ADICAE Andalucía
Dª M.ª Dolores García Gómez	suplente	FACUA Andalucía
D. Jesús Yesa Herrera	suplente	FACUA Andalucía

Ejerció, con voz pero sin voto, funciones de Secretaría del Órgano, Dª 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 2023 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 9 de febrero.
- 1 de junio.
- 17 de octubre.

4. Temas tratados.

4.1. Información sobre la línea de subvenciones que la Junta de Andalucía convoca para la modernización en infraestructuras de telecomunicaciones en edificios de viviendas anteriores al año 2000.

Al haber sido publicada la convocatoria de subvenciones se hizo un resumen de la misma. Por destacar, se tratan de ayudas financiadas por la UE y por el Ministerio, y son concedidas por la Junta de Andalucía, estando destinadas a las comunidades de propietarios de edificios antiguos que renueven las antenas de TV, y de las instalaciones de telecomunicaciones a través de una empresa instaladora. La convocatoria estuvo abierta hasta el 15 de mayo y los gastos subvencionados hasta el 30 de noviembre. La información se pudo ampliar en el siguiente enlace:

https://juntadeandalucia.es/servicios/sede/tramites/procedimientos/detalle/24921.html

4.2. Estado de situación del Código de buenas prácticas que propuso AL-ANDALUS Huelva.

Se informó de que no había novedad sobre este tema, que viene de una propuesta de una asociación de consumidores y usuarios de Huelva. Por parte de la Administración se destacó la total predisposición, teniendo claro que el concepto de buenas prácticas tiene su iniciativa en el sector empresarial. La Administración puede enriquecer el debate y dar el respaldo institucional a un código apoyado por el Órgano Sectorial de las Telecomunicaciones, o por el Pleno del Consejo Andaluz de Consumo.

El sector empresarial se comprometió a preparar un borrador para su debate, pidiendo la aportación de alguna consideración que quiera incluirse.

4.3. Aplicación incorrecta de los compromisos de permanencia, por parte de las empresas de telecomunicaciones.

FACUA Andalucía informó de que recibieron numerosas reclamaciones en el sentido de que las cinco grandes teleoperadoras establecen cláusulas abusivas respecto a la permanencia; así como, en la resolución anticipada de los contratos, dando lugar a comisiones por permanencia abusivas y desproporcionadas, llegando al 100% de la penalización. Ante esta situación pidieron que, desde el órgano sectorial, se trasladasen dichas incidencias al sector empresarial para corregir dichas conductas y no tener que llegar a presentar denuncias.

El sector empresarial destacó que hay un 99% de teleoperadores que hacen bien su trabajo, y se comprometió a dirigirse a las cinco grandes teleoperadoras, de forma directa, para que corrijan las conductas señaladas en el caso de que fuesen consideradas conductas abusivas.

4.4. Previsión de creación del órgano para resolución extrajudicial de controversias, según el artículo 78, de la nueva Ley General de Telecomunicaciones.

Se informó de que se desconocía la entrada en vigor del mecanismo extrajudicial de controversias, creado por la nueva Ley General de Telecomunicaciones, ya que depende del Gobierno de España. En relación a convivencia con el arbitraje se consideró que será igual a la que se tiene con la oficina de telecomunicaciones. El ciudadano tendrá distintas vías para resolver su problema y, en general, son incompatibles entre sí, por lo que tendrá que analizar lo que le conviene, en función de la materia y la situación (si es, o no, autónomo, si los plazos están cubiertos por un mecanismo, o por otro, etc.).

4.5. Prestación del servicio de información del 11827.

FACUA Andalucía informó de que recibieron numerosas reclamaciones por el coste elevado que factura el servicio de información del 11827, al retener innecesariamente la llamada, y de que la CNMC ya ha puesto dos multas por estos motivos.

El sector empresarial recordó que, cuando se llama a estos números, hay una locución inicial que indica el coste de la llamada, y no se puede pedir una reclamación a una operadora por un servicio que realiza otra empresa diferente. Consideró que es un asunto de información.

4.6. Petición de información a los operadores sobre la puesta a disposición de los usuarios de rentas bajas, o vulnerables, de condiciones especiales en el servicio de telefonía.

El sector empresarial informó de que se ha publicado en la web de la Agencia Digital de Andalucía la subvención destinada a financiar bonos digitales para colectivos económicamente vulnerables en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –financiado por la Unión Europea– Next Generation EU en la Comunidad Autónoma de Andalucía. El bono digital contribuirá a financiar la contratación de nuevos servicios de conexión a banda ancha con una velocidad mínima de 30 Mbit por segundo o el incremento de la velocidad de los ya contratados, desde una ubicación fija. Cada bono digital tendrá un importe máximo de 240 euros, a repartir en 12 mensualidades, de tal manera que se aplicará una minoración mensual de hasta 20 euros en el importe final de la factura, IVA no incluido, emitida por el operador colaborador correspondiente. La solicitud se debe hacer de forma presencial y el personal de las empresas colaboradoras se encargará de presentar y tramitar electrónicamente cada solicitud.

Asimismo, se indicó que los operadores de servicios de telefonía no tienen obligación de ofrecer estos paquetes de servicio universal, salvo Movistar, que lo tiene adjudicado en exclusiva por el Ministerio. Igualmente informó de que la Junta de Andalucía está elaborando una Orden vulnerable.

4.7. Otros temas tratados.

El Servicio de Planificación Tecnológica de la Consejería de Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa explicó que existen varias actuaciones para fomentar despliegues en zonas con sombras amplias de cobertura, en las que se pueden realizar actuaciones compartiendo costes entre las grandes operadoras. En estos casos, recomienda que se contacte con la Dirección General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, en el siguiente correo electrónico:

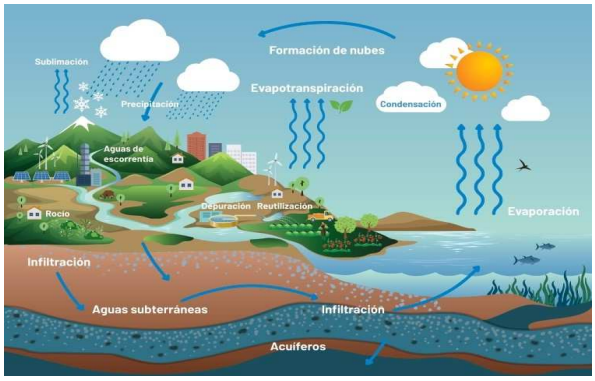
"consultateleco@juntadeandalucia.es"

Para un asesoramiento personalizado, y con el fin de mediar con los operadores para que tengan en cuenta la información, y colaborar junto a los ayuntamientos y empresas suministradoras de energía eléctrica.

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.

Dª 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
Dª 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
Dª Carmen Obando Santaella	suplente	CEA
Dª. Rosa López Sánchez	suplente	CEA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

D. Juan Manuel Morillo Vizuete	titular	ADICAE Andalucía
Dª. Miriam Prado Pérez de Lara	titular	ADICAE Andalucía
Dª. Rocío Algeciras Cabello	titular	FACUA Andalucía
Dª Isabel Moya García	titular	FACUA-Andalucía
D. Luis García Perulles	suplente	ADICAE Andalucía
Dª. María Cortés Aspano	suplente	ADICAE Andalucía
Dª. M.ª Dolores García Gómez	suplente	FACUA-Andalucía
D. Jesús Yesa Herrera	suplente	FACUA-Andalucía

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

3. Actividad institucional

Durante 2023 este órgano ha celebrado tres sesiones ordinarias los días:

- 23 de febrero.
- 3 de mayo.
- 15 de noviembre.

4. Temas tratados.

4.1. Medidas informativas y campañas de concienciación para los usuarios en la actual situación de sequía.

El sector empresarial informó de que, como consecuencia de la sequía, cada empresa suministradora hace su propia campaña de concienciación ciudadana y, también, hay constancia de que desde la Junta de Andalucía se hace campaña para hacer uso responsable del agua. En concreto, la campaña de EMASESA está siendo intensiva en medios publicitarios, redes sociales etc. En el observatorio del agua se ha convocado una mesa general para estudiar cómo están las reservas y las estimaciones si no llueve pronto. A nivel municipal, hay bandos

publicados con recomendaciones y con restricciones para determinados usos, entre otras actuaciones que se están desarrollando.

Las organizaciones de personas consumidoras y usuarias pidieron a la Consejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural campañas de concienciación, y el lanzamiento de mensajes desde un punto de vista pedagógico.

4.2. Nivel de agua embalsada en los municipios andaluces y cuáles son los que tienen cortes de suministro, así como en los lugares en los que se han producido los mencionados.

Se facilitaron los datos actualizados de la web de la Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul, en el siguiente enlace:

https://www.cma.junta-andalucia.es/medioambiente/portal/areas-tematicas/agua/recursos-hidricos/situacion-hidrologica

En relación a los cortes de suministro, no hay constancia que haya cortes generalizados, pero puede haberlos en algunos municipios pequeños que en momentos puntuales tienen aguas de cisternas para abastecimiento humano. Dicho abastecimiento humano, es el que está garantizado por las entidades suministradoras.

4.3. Campaña de inspección y control de entidades de suministro domiciliario de agua.

Se informó de que se está trabajando en la "Campaña de inspección y control de entidades de suministro domiciliario de agua", cuya finalidad es conocer el grado de cumplimiento de la normativa vigente por parte de las entidades suministradoras. Se pueden consultar los datos actualizados en "Consumo Responde" en el siguiente enlace:

https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/campana-inspeccion-control-entidades-suministro-domiciliario-agua-2023

4.3. Reactivación de la reforma legislativa en materia de suministro domiciliario de agua.

Se expuso el interés por retomar los trabajos para el borrador del nuevo Reglamento del Suministro domiciliario del agua. Por ello, se propuso elevar al Pleno del Consejo Andaluz de Consumo la petición de remitir un escrito al órgano competente en la materia para que considere la reactivación del procedimiento de actualización de dicha normativa, dada la obsolescencia de la misma.

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.
Dª Mª Consuelo Piñar González	titular	Serv. Inspección Financiera.
Dª. Argimira Luján Rodríguez	titular	FAMP.
D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D. G. Consumo.

Sector empresarial.

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

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

D. Francisco Javier Jiménez Chacón	titular	ADICAE Andalucía
Dª. María Cortés Aspano	titular	ADICAE Andalucía
Dª. M.ª. Dolores Aguayo Corral	titular	FACUA Andalucía
D. Jordi Castilla López	titular	FACUA Andalucía
Dª. Miriam del Prado Pérez	suplente	ADICAE Andalucía
D. Luis García Perulles	suplente	ADICAE Andalucía
Dª Susana Ranea Díaz	suplente	FACUA Andalucía
D. Jesús Yesa Herrera	suplente	FACUA Andalucía

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

3. Actividad institucional.

Durante 2023, este órgano celebró tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 2 de febrero.
- 5 de junio.
- 11 de octubre.

4. Temas tratados.

4.1. Convenio firmado por la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad con entidades bancarias para mejorar la atención a las personas mayores.

Se informó de la existencia del convenio anual, firmado el pasado 14 de abril por la Consejería competente en materia de atención a las personas mayores y determinadas entidades bancarias, del cual no se tenía conocimiento de los acuerdos firmados y del alcance del mismo. Sólo se conocía que afecta a un colectivo de personas mayores. Desde la Dirección General de Personas Mayores, Participación Activa y Soledad no deseada, facilitaron un enlace a dicha información, e indicaron que el convenio no se había desarrollado.

4.2. Práctica realizada por Unicaja en Cádiz mediante la cual, a aquellos los pensionistas que piden un anticipo de su pensión, antes del día 23, se les deja su cuenta en descubierto tácito, y se les cobra una comisión por posiciones deudoras.

Se informó de la denuncia presentada por FACUA Andalucía por la práctica, en Cádiz, por parte de una entidad financiera, en la que, cuando un pensionista pide un anticipo de su pensión antes del día 23, se les cobra una comisión por posiciones deudoras, más otra por el préstamo, lo que hace que tengan una doble imposición. Se denunció dicha práctica, al considerar que no hay una posición deudora, porque no cumplen los requisitos. Por ello, se recurrió al Banco de España y a la Dirección General de Consumo, ya que los afectados no tienen capacidad económica para

abonar estas comisiones que, por otro lado, no son legales. Dicha denuncia está pendiente de resolución a fecha de 2023.

Los representantes de la Administración pidieron los casos concretos para su análisis y valoración.

4.3. Medidas de ayuda del Euribor, como se está encauzando y conocer si hay datos relativos a su aplicación.

Se habló sobre las medidas de ayudas del Euribor, que al ser de competencias Estatal la única información que hay es la de una campaña publicitaria que salió antes de Navidad. Se trata de convenios con las diferentes entidades financieras, que las desarrollaran por separado. Se propuso darles publicidad en Consumo Responde, en cuanto se disponga de más información.

4.4. Incremento del número de reclamaciones de cargos fraudulentos en tarjetas y cuentas corrientes como consecuencia del robo de datos por terceros.

Se facilitó información sobre los datos de reclamaciones de cargos fraudulentos que han tenido entrada en FACUA Andalucía, señalándose que, en dichas reclamaciones, el Banco de España responde que no es competente en esta materia, porque el cliente ha facilitado sus datos, por lo que todas las denuncias están sin responder, dejando desprotegidas a las personas consumidoras y usuarias, a los que sólo les queda la vía judicial. Se acordó que, desde el órgano sectorial, se complemente la información que dan las entidades financieras.

4.5. Información sobre el cobro de seguros no solicitados en Huelva por parte de una entidad financiera.

FACUA Andalucía denunció que a personas contratadas como temporeras en origen les han obligado a la apertura de una cuenta en una determinada entidad financiera **de Huelva** y a la contratación de un seguro privado, aduciendo que es obligatorio, lo que constituye una irregularidad, sobre todo que afecta a un colectivo vulnerable.

La Dirección General de Consumo ha contactado con la entidad financiera que alegó que no existe tal irregularidad, ya que tienen el consentimiento firmado por las personas contratantes.

4.6. Falta de información a los consumidores que se han de acoger al código de buenas prácticas bancarias, por parte de las entidades bancarias.

A fin de reforzar la información de los servicios que ofrecen las entidades financieras, sobre todo los destinados al colectivo de personas vulnerables, se traslada la petición de las organizaciones de personas consumidoras y usuarias a “Consumo Responde” para su difusión.

Por su parte, CEA informó que ha transmitido a las entidades financieras la queja de las organizaciones de personas consumidoras sobre la falta de información en relación a las cuentas de pago básicas destinadas al colectivo de personas vulnerable, y deja constancia de que el sector se comporta de forma adecuada en este asunto.

4.7. Otros temas.

Se solicitó información sobre las Operaciones "Correo Cash" y del convenio firmado por correos con las financieras AEB, CECA, UNACC y ahora BBVA y Banco Sabadell pero, al ser un tema de ámbito nacional, la Dirección General de Consumo no pudo facilitar dicha información.

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.
Dª. Yolanda Jover Ramírez	titular	FAMP.
D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D. G. Consumo.
Dª Juana Rodríguez Rodríguez	suplente	FAMP.
Dª. Olga Rico Verdejo	suplente	FAMP
D. José Mª de la Higuera Ortiz	suplente	FAMP.

Sector empresarial.

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

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

Dª. Miriam Prado Pérez de Lara	titular	ADICAE Andalucía
Dª. Isabel M.ª Moya García	titular	FACUA Andalucía
Dª. Ruth Parmo Carrasco	suplente	ADICAE Andalucía
D. Francisco Miguel Sánchez Agudo	suplente	ADICAE Andalucía
Dª Mª. Dolores Aguayo Corral	suplente	FACUA Andalucía

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

3. Actividad Institucional.

Durante el año 2023 este Grupo de trabajo celebró las siguientes sesiones:

- 31 de febrero
- 30 de mayo.
- 31 de octubre.

4. Temas tratados.

4.1. Información sobre la reforma del Real Decreto por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Siguiendo con las informaciones en anteriores reuniones, en relación a la mediación, se indicó que, al parecer, la intención del Ministerio de Consumo no es eliminarla, sino desvincularla del procedimiento arbitral. Es decir, que aquella junta arbitral que lo considere oportuno pueda hacer mediación de forma voluntaria, sin tener que acogerse a un procedimiento establecido.

4.2. X Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía.

Se informó sobre el "*X Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía"* que, por ser el décimo encuentro y el trigésimo aniversario de la constitución de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, se le ha dotado de un carácter más internacional, y de un mayor contenido en el programa, siendo necesario por ello una duración de dos días. En relación a los preparativos, se indicó que las inscripciones finalizan el 31 de octubre; la presentación de comunicaciones finaliza el 15 de noviembre; y para cualquier asunto relacionado con la logística se recomendó contactar directamente con la agencia contratada para el evento. Asimismo, se agradeció la remisión por parte de la FAMP del material gráfico de las Juntas Arbitrales de Consumo provinciales y locales, facilitadas por varias Entidades Locales. A continuación se comentaron las propuestas interesantes realizadas por la FAMP:

Proyecto de Real Decreto por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo*:*

o Modificaciones en el Sistema arbitral. Efectos en las Juntas Arbitrales.

- Posibles Aportaciones de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía al proyecto, en el periodo de audiencia pública.

- Primeras Propuestas de temas para Ponencias:

§ "Experiencias internacionales en el arbitraje de consumo".

§ "Ley de la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero".

- Primeras Propuestas de Talleres:

§ "Instrumentos y herramientas para impulsar la Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo".

Desde CEA se consideró que en anteriores encuentros no hubo espacio de interés para el sector empresarial, por lo que propuso un espacio para las empresas en dicho encuentro, en el que poder exponer sus experiencias positivas y animar a otras empresas a adherirse al sistema

arbitral. Asimismo, señalaron que la clave del sistema es la voluntariedad, y debe generarse un clima de confianza que promueva la adhesión.

Por parte de las organizaciones de personas consumidoras consideraron interesantes las propuestas realizadas y la de compartir experiencias con otros países.

4.3. Situación actual y regulación del Sistema de Hojas electrónicas de Quejas y Reclamaciones.

Se informó de que el Sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones tiene dos nivel de desarrollo, el informático y el jurídico y, éste último, depende del desarrollo de la parte informática. La primera versión de la web podría estar entregada en breve, y pasar a la fase de prueba por parte del personal informático de la Consejería de Salud y Consumo. El sistema consiste en una aplicación móvil para que puedan adherirse las empresas comercializadoras de servicios de Andalucía, y las personas consumidoras y usuarias, y debe ser un sistema sencillo y bien probado.

4.4. Otros temas tratados:

- Respecto a la posibilidad de contar con un recopilatorio de casuísticas tratadas y laudos adoptados, se recordó que en el anterior "Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía" se hicieron talleres con recopilatorios de casuísticas tratadas y de laudos adoptados en el sector de la energía cuya información se encuentra en la plataforma "Consumo Responde" en el siguiente enlace.

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

- Se informó de que el proyecto de Real decreto por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo se encuentra pendiente de tramitación en el Consejo de Estado.

- Información sobre el escrito de la OMIC de Sevilla dirigido al CAC, y de las respuestas a las diversas consultas planteadas relativas a:
  1. Criterio de competencia territorial para la tramitación de la Hoja de Quejas y Reclamaciones en función del domicilio de la persona reclamante.
  2. Diseño del formulario de la Hoja de Quejas y Reclamaciones recogido en el Decreto 82/2022, de 17 de mayo.
  3. Situación de las empresas públicas ante el Decreto 82/2022, de 17 de mayo.
  4. Obligación de notarios y registradores de disponer de hojas de quejas y reclamaciones de consumo de Andalucía.
  5. Diversas prácticas observadas en el sector de la restauración.

- Se destacó el gran volumen de solicitudes que está llegando a la Junta Arbitral de Andalucía, motivada por los suministros energéticos (gas y electricidad), que está causando retrasos y que son consecuencias de las circunstancias del mercado, la dificultad de comprender el proceso de facturación, y de la dificultad de las empresas energéticas para facturar por causa de las numerosas regulaciones del sector.

- Se informó de que la Junta Arbitral autonómica ha comenzado a simplificar el procedimiento arbitral, dictando en un solo acto la admisión a trámite y la citación a

audiencia. Confía en que se agilice la tramitación, aunque ello suponga que el órgano arbitral dicte más laudos conciliatorios y de archivo.

- CEA sometió a la valoración del Grupo de Trabajo que, en las audiencias arbitrales, si consta válidamente citado el reclamante, no se contacte telefónicamente con el mismo, pues la asistencia al acto de la audiencia es un derecho y no una obligación. Como aclaración, la representante de la FAMP informó de que este caso sólo sucede cuando existen dudas de si ha sido adecuadamente citado, si se ha conectado correctamente, o si su testimonio es determinante para poder dictar el laudo.

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES
(Código de procedimiento: 2634)

1. DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE

2. LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

3. EMPRESA O PROFESIONAL CONTRA QUIEN SE RECLAMA

4. DESCRIPCIÓN DEL HECHO

5. PRETENSIÓN

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN

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.
Dª Juana Rodríguez Rodríguez	suplente	FAMP.

Sector empresarial.

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

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

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

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

3. Actividad Institucional.

Durante el año 2023 este Grupo de trabajo celebró las siguientes sesiones:

- 5 de mayo.
- 2 de junio.
- 23 de junio.

4. Temas tratados.

En las distintas sesiones celebradas de este Grupo de Trabajo, se revisaron todos temas, y dar una redacción adecuada al objeto de la memoria, fueron objeto del Orden del día, en cada uno de los órganos del Consejo Andaluz de Consumo. Tras analizarlos, y consensuarlos, se acordó la elevación de la Memoria Anual al Pleno del Consejo Andaluz de Consumo para su aprobación, si procede.

X Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo

La Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía celebró durante los días 23 y 24 de noviembre, el Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo, que ha alcanzado su décima edición. El encuentro, que ha tenido lugar en la sede de la Escuela de Salud Pública de Andalucía (Campus Universitario de Cartuja en Granada), ha contado con más de un centenar de participantes, entre representantes de Administraciones, OMIC, universidades, asociaciones, y empresas.

Ha sido una décima edición muy especial, bajo el lema "30 años del arbitraje de consumo en Andalucía", que ha rememorado, junto al abordaje de asuntos de máxima actualidad el camino recorrido desde la entrada en vigor del Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de consumo.

El Acontecimiento contó con la presencia del Viceconsejero de Salud y Consumo, D. Miguel Ángel Guzmán, la Directora General de Consumo Dª Milagros de Borbón y la Directora Gerente de la Escuela Andaluza de Salud Pública, Dª. Blanca Fernández-Capel, quienes felicitaron a todos los profesionales, tanto de la Administración como de las empresas y organizaciones del ámbito de consumo, que hacen posible mejorar año tras año este mecanismo extrajudicial esencial para la resolución de conflictos entre las personas consumidoras y las empresas o profesionales, de una manera eficaz, sencilla, gratuita, rápida, voluntaria y de calidad, con efectos vinculantes y ejecutivos.

A través de ponencias y mesas redondas, se trataron, por ejemplo, las posibilidades de la "*Digitalización e integración de sistemas de inteligencia artificial en la resolución alternativa de litigios de consumo*", que fue el título de la ponencia inaugural de D. Fernando Esteban de la Rosa, catedrático de D. de Derecho Internacional Privado y Director de la Unidad de Excelencia de Investigación Sociedad Digital: Seguridad y Protección de Derechos (Universidad de Granada).

También ha destacado el encuentro por su carácter internacional, en especial por la conferencia '*El arbitraje de consumo y los incentivos empresariales a la adhesión en Portugal*', que ha protagonizado Dª. Cátia Marques, profesora adjunta en la Escola Superior de Tecnología y Gestión del Instituto Politécnico de Leiria (Portugal), y la titulada *'Modelos para favorecer el pacto entre las partes en la resolución alternativa de litigios de consumo: examen de las prácticas e incentivos empresariales en Reino Unido*', por parte de D. Pablo Cortés, profesor de Justicia Civil en la Facultad de Derecho de la University of Leicester.

A continuación, protagonizaron intervenciones Dª. María Piedad Escudero, técnico de Consumo del Ayuntamiento de Quintanar de la Orden (Toledo), D. Felipe Orviz, técnico superior de Arbitrajes de Consumo de Total Energies, y D. José Antonio Rodríguez, coordinador de la OMIC de Albolote (Granada).

En la sesión del viernes, de carácter más técnico, tuvo lugar una mesa redonda donde se abordó el futuro del Sistema Arbitral de Consumo, y que contó con Dª. Alicia Menéndez, Subdirectora General de Arbitraje y Derechos del Consumidor y Secretaria de la Junta Arbitral de Consumo Nacional, D. José M.ª de la Higuera, Secretario de la Junta Arbitral Municipal de Granada, D. Miguel Ángel Díaz, Secretario General del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid, Dª. Lola Gessa, vocal-árbitro empresarial de consumo y responsable PRL y Consumo del Área Jurídica y Relaciones Laborales de la CEA, y D. Francisco Javier Jiménez, abogado y árbitro de consumo, colaborador de ADICAE y vicepresidente del Grupo Derecho de Consumo del ICAGR.

El X Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía concluyó con la celebración de cuatro talleres prácticos de análisis y debate, donde se abordaron temas como mecanismos para incrementar la adhesión empresarial al arbitraje de consumo, criterios para delimitar responsabilidades de comercializadoras y distribuidoras de energía en arbitrajes de consumo, buenas prácticas a seguir en el procedimiento arbitral de consumo, etc.

Para una mayor información se pueden consultar los siguientes enlaces:

https://www.consumoresponde.es/actualidad/noticias/inteligencia-artificial-casos-internacionales-abordados-encuentro-tecnico-juntas-arbitrales-consumo-andalucia

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

https://www.consumoresponde.es/sites/default/files/articulos/Conclusiones%20X%20Encuentro%20JACA_0.pdf

X
DE CONSUMO
ANDALUCÍA
I. PRESENTACIÓN INICIAL: CEA.
Organización empresarial más representativa de Andalucía, constituida en 1979 con presencia en todo el territorio andaluz, Ceuta y Melilla. Integramos a más de 180.000 empresas y autónomos de todos los tamaños/sectores, a través de más de 750 organizaciones territoriales y sectoriales.
Miembro de CEOE y de CEPYME.
Nuestro objetivo: la coordinación, representación, gestión, fomento y defensa de los intereses empresariales.
Nuestra seña de identidad: mantener un diálogo constante con las distintas fuerzas sociales, políticas y económicas; actuar como interlocutor empresarial ante las Administraciones Públicas, los sindicatos, la opinión pública y el resto de poderes políticos y sociales.
ESCUELA
ANDALUZA
DE SALUD
PÚBLICA

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 2023 se han celebrado un total de 25 reuniones.

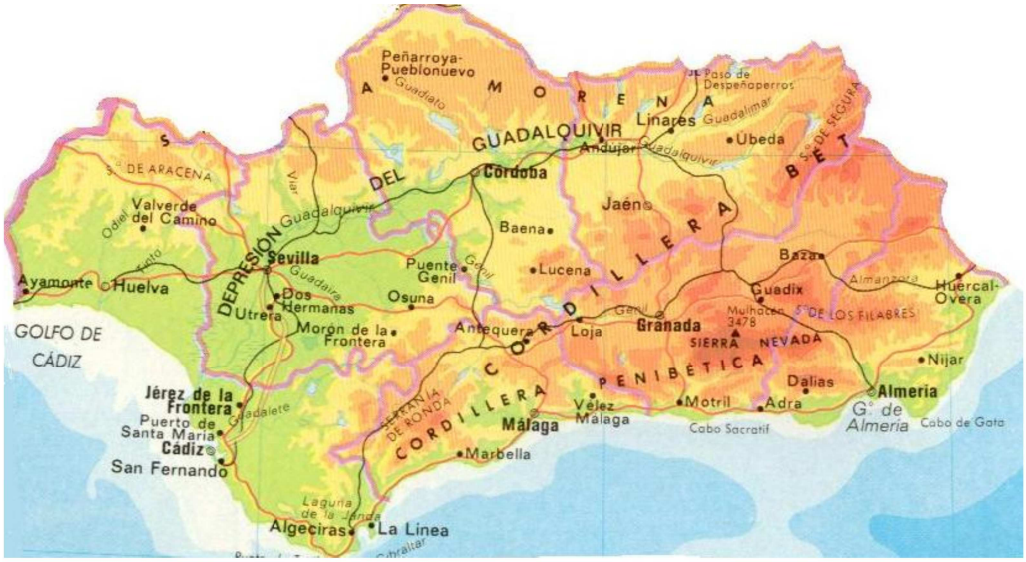
La actividad del Consejo Andaluz de Consumo ha supuesto un gasto de 130.626,01 € con cargo al presupuesto 44.H de la Dirección General de Consumo, destinados al funcionamiento del Consejo Andaluz de Consumo, cuyo desglose se detalla a continuación:

CONCEPTO DE GASTO	IMPORTE
Capítulo I	68.235,45 €
Capítulo II:	
I encuentro Técnico de JJAACC de Andalucía	47.368,08 €
Encuadernación y Maquetación Memoria JACA	4.245,00 €
Dietas por representación de FAMP(*)	1.624,68 €
Dietas por representación de CEA(*)	2.888,32 €
Dietas por representación de ADICAE(*)	2.654,08 €
Dietas a por representación de FACUA(*)	3.610,40 €
TOTAL	130.626,01 €

En esta ejercicio, se ha incrementado el gasto relativo al capítulo II por el mayor presupuesto en la organización del X 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.


Peñarroya-Pueblonuevo
Guadiato
A M O R E N A
Paso de Despeñaperros
Guadalimar
Linares
Ubeda
GUADALQUIVIR
Andujar
Guadalquivir
S.ª DE SEGURA
B E T
S.ª DE ARACENA
Valverde del Camino
Odiel
Tinto
Vara
DEL
Guadalquivir
Cordoba
Jaén
Baena
Sevilla
Ayamonte
Huelva
DEPRESION
Guadaira
Puente Genil
Genil
Lucena
Baza
Almanzora
Huercal-Overa
Dos Hermanas
Utrera
Osuna
Guadix
Mulhacen 3478
S.ª DE LOS FILABRES
GOLFO DE CÁDIZ
Morón de la Frontera
Antequera
Loja
Granada
SIERRA NEVADA
Nijar
Jérez de la Frontera
Guadalete
Puerto de Santa Maria
Cádiz
San Fernando
SERRANIA DE RONDA
CORDILLERA
C O R D I L L E R A
P E N I B É T I C A
Málaga
Vélez Málaga
Motril
Adra
Dalias
Almeria
G.º de Almeria
Cabo de Gata
Cabo Sacratif
Marbella
Laguna de la Janda
Algeciras
La Linea
Gibraltar