
Memoria del Consejo Andaluz de Consumo 2025



Junta de Andalucía



FEDERACIÓN
ANDALUZA
DE MUNICIPIOS
Y PROVINCIAS



Empresas Andaluzas



Consumidores en Acción



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.

XI ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO.

MEMORIA ECONÓMICA.

CONCLUSIONES FINALES.

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 2025.

La información sobre dicho órgano colegiado se puede consultar en el siguiente enlace:

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

El Pleno del Consejo Andaluz de Consumo, y sus órganos sectoriales, celebraron en 2025 un total de 27 sesiones, de las que más adelante se detallan los temas tratados.

Como novedad en 2025 se ha celebrado el “I Encuentro de Alcaldes y Concejales de Consumo de Andalucía”, en el que se puso de relieve la importancia de establecer redes y mecanismos de cooperación y generar nuevas sinergias entre las diferentes administraciones de ámbito local, provincial y autonómico con competencia en consumo en nuestra comunidad autónoma, con el objetivo de mejorar el servicio público que se presta a las personas consumidoras y usuarias de Andalucía y al sector empresarial andaluz, simplificando y agilizando los trámites de consumo a la ciudadanía. Esta colaboración entre instituciones y la apuesta por reforzar las políticas locales de consumo son las bases que definirán el Plan de Acción de Defensa de las Personas Consumidoras y Usuarias en Andalucía (2025-2028).

Asimismo, en 2025 tuvo lugar el “XII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía”, que es el fruto del trabajo desarrollado en 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 la organización más representativa de personas consumidoras y usuarias de Andalucía: FACUA Andalucía

Como objetivos principales se destacaron los siguientes: 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.



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 ^a . Milagros de Borbón y Cruz | titular | D.G. Consumo y Presidenta |
| • D. Juan Manuel Fernández Priego | titular | FAMP y Vicepresidente |
| • D. Jorge del Diego Salas | titular | D.G.Salud Públic. F. |
| • D. Ulises Ameyugo Catalán | suplente | D.G. Salud Pública Ord. Farm. |

Sector empresarial: Confederación de Empresarios de Andalucía:

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

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias:

- | | | |
|-------------------------------------|----------|-----------------|
| • D. Jordi Castilla López | titular | FACUA Andalucía |
| • D ^a Isabel Moya García | suplente | FACUA-Andalucía |
| • D. Francisco David Cifredo 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.

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

3. **Actividad institucional.**

El Consejo Andaluz de Consumo celebró durante el año 2025 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 5 de marzo.
- 11 de junio.
- 13 de noviembre.

4. **Temas tratados.**

4.1. **Plan de Inspección de Consumo 2025**

Se presentó el Plan de Inspección de Consumo de Andalucía para 2025, publicado en el portal “Consumo Responde” (ver enlace más abajo) que incluye 19 campañas y alrededor de 9.000 controles, con toma de muestras para remitir a los laboratorios, con el fin de verificar el cumplimiento normativo. El sector servicios concentraba unos 5.000 controles en nueve campañas (establecimientos comerciales, contratación a distancia, vivienda, publicidad, academias, restauración, talleres, cláusulas abusivas en energía y suministro de agua); los productos industriales sumaban unas 2.000 actuaciones en seis campañas (control general, juguetes, disfraces y artículos infantiles, braseros y calefactores, vigilancia de productos no alimentarios) y el sector alimentario otras 2.000 actuaciones en cuatro campañas (información y calidad, productos ibéricos, aceite de oliva y controles del Plan Nacional).

https://www.consumoresponde.es/temas/ano_2025

Se solicitó a la CEA la difusión del Plan para favorecer la autoevaluación empresarial y se debatió sobre la ausencia de inspecciones en el sector financiero y sobre la “doble vuelta” (*), destacándose la necesidad de priorizar recursos y apoyar a pequeñas empresas.

A lo largo del ejercicio, se alcanzó un grado de ejecución de 18 de las 19 campañas previstas, siendo la última puesta en marcha la de braseros, estufas, loritos y calefactores eléctricos, desarrollada conjuntamente con otras comunidades autónomas. Quedó pendiente de iniciar la campaña sobre condiciones generales de contratación en electricidad y gas, que requería la elaboración de criterios propios ante la escasa jurisprudencia existente. De cara al Plan de Inspección 2026, se solicitaron propuestas a las entidades que conforman el Consejo Andaluz de Consumo y a otras entidades de interés y se recogió la demanda de una campaña específica en el sector bancario, priorizándose no obstante las áreas con mayor incidencia detectada.

4.2. **Situación del Decreto de modificación del CPCUA y del Registro de Asociaciones**

Se informó de que, tras dictarse la resolución de inicio del expediente y publicarse el borrador en el Portal de Transparencia y en el BOJA, el proyecto fue remitido a las organizaciones y consejos representativos para la presentación de alegaciones, quedando el calendario condicionado al volumen de aportaciones.

Posteriormente, se avanzó en la tramitación al situarse tanto la modificación del Decreto del CPCUA como la del Registro de Asociaciones en la Secretaría General Técnica, para la emisión de los informes preceptivos del Servicio de Legislación, antes de su elevación al Gabinete Jurídico y, en su caso, al Consejo Consultivo.

Con fecha 28 de agosto, el proyecto se remitió al Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía para informe, advirtiéndose que estos informes suelen emitirse en plazos prolongados, por lo que se anunció una reiteración a finales de noviembre dada la urgencia del texto. Se manifestó preocupación por la proximidad del cierre de legislatura y se explicó que los retrasos venían motivados por cambios en las instrucciones y la necesidad de elaborar una nueva memoria.

4.3. Plan de Acción para la Defensa de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía 2025-2028

Se presentó el borrador del Plan de Acción 2025-2028, valorándose positivamente el cumplimiento del compromiso de su elaboración, pero considerándose insuficiente su diagnóstico inicial. Se solicitaron mayores precisiones sobre las dotaciones disponibles, las necesidades del sistema público de consumo y el refuerzo del movimiento consumerista, así como una mejor definición de la transversalidad entre administraciones y un incremento del presupuesto destinado a políticas de consumo.

Se explicó que se había elaborado un segundo borrador que incorporaba diversas propuestas y que el análisis de la situación de los últimos cinco años se recogía en el Anexo I, defendiendo una representación equilibrada entre patronal y asociaciones. Diversas intervenciones reclamaron un mayor peso institucional para las organizaciones de personas consumidoras y usuarias y reconocieron la necesidad de sensibilizar al tejido empresarial.

Durante el año en curso se recibió un elevado número de aportaciones, de las cuales se incorporó aproximadamente entre el 70 % y el 80 %. El Plan se dotó de una memoria económica remitida a la Dirección General de Presupuesto y se trabajó con informes, entre ellos, el preceptivo del Consejo Andaluz de Gobiernos Locales), aceptándose varias de sus observaciones.

La Dirección General de Presupuesto emitió un informe con indicaciones de modificación, tras lo cual se ajustó la documentación y el texto del Plan y se volvió a remitir para aprobación. Se puso de relieve que el Plan estaba planteado con una vigencia de cuatro años, vinculada a la programación presupuestaria, y que no se habían concedido recursos adicionales para personal en 2026 ni incrementos en las subvenciones a entidades locales, pese a la importancia de las competencias que ejercen.

Se subrayó, no obstante, la utilidad de contar con un plan estratégico evaluable que marcara el rumbo de las políticas públicas de consumo, así como el carácter participativo del proceso. Se afirmó que la elaboración del Plan ya estaba generando efectos positivos al identificar medidas necesarias y comenzar a impulsarlas, confirmándose en todo momento la voluntad de mantenerlo y de avanzar en la defensa de las personas consumidoras y usuarias.

4.4. Activación del Órgano Sectorial de Vivienda y modificación de su Reglamento

Se propuso la activación del Órgano Sectorial de Vivienda e Intermediación Inmobiliaria aprobado en la sesión del Consejo Andaluz de Consumo de 27 de septiembre de 2017, y la actualización de su denominación como “Órgano Sectorial de la Vivienda”, con el fin de abarcar todas las actividades relacionadas con la vivienda en las que existan relaciones de consumo. Se planteó ampliar su composición empresarial incorporando al Colegio Andaluz de Administradores de Fincas, aclarando que la inclusión de colegios profesionales debía canalizarse mediante propuesta de la CEA y sustituyéndose en el Reglamento el término “garantizar la representación” por “procurar la representación”. La propuesta de activación y modificación de su denominación se aprobó por unanimidad, quedando pendiente a las alegaciones al reglamento de funcionamiento por parte de la FAMP y de la CEA.

4.5- Análisis del informe de actuaciones del segundo cuatrimestre

Se trasladó la preocupación por el elevado número de reclamaciones y de retrasos en las resoluciones relativas al sector eléctrico detectadas en el Servicio de Industria y Minas de la Delegación Territorial de Sevilla de la Consejería de Industria, Energía y Minas pese a la existencia de un plan de choque cuyos avances resultaban limitados, en un contexto en el que las distribuidoras no estaban adheridas al Sistema Arbitral de Consumo. En el ámbito de la alimentación, se mostraron inquietudes por las irregularidades detectadas en el etiquetado de productos ibéricos, recordándose la existencia de campañas de inspección periódicas y de protocolos de autochequeo disponibles para el sector.

4.6. Situación de la empresa DIMARSA

Se informó de que se habían recibido denuncias por la posible inactividad de la empresa instaladora de placas solares DIMARSA, con actividad en Sevilla, Huelva y Cádiz. La Inspección de Consumo comprobó la existencia de domicilios cerrados, la ausencia de respuesta a los intentos de contacto, la baja reciente de una de las sedes y la posterior inaccesibilidad de la página web. Se constató la existencia de 19 reclamaciones históricas en la plataforma SISCÓN, de las cuales cuatro correspondían a 2025, principalmente por incumplimientos contractuales y garantías. Aunque el volumen no se consideró alarmante, se advirtió del potencial perjuicio para las personas consumidoras que habían pagado instalaciones o servicios de mantenimiento sin recibir la prestación, así como de los posibles conflictos asociados a la financiación. No se dispuso de pruebas concluyentes de un cese definitivo de actividad, si bien se valoró la posibilidad de una oleada posterior de reclamaciones.

4.7. Conocimiento y cumplimiento del Decreto 82/2022 sobre hojas de quejas y reclamaciones

Se analizó el grado de conocimiento y cumplimiento del Decreto 82/2022, habida cuenta de que las actuaciones inspectoras pusieron de manifiesto un nivel deficiente de adecuación a la normativa aplicable, incluso en el marco de campañas a doble vuelta. (*), señalándose la insuficiente información al consumidor en establecimientos físicos y entornos digitales, así como la ausencia, en muchos casos, de direcciones adecuadas para la presentación de reclamaciones.

Se recordó la obligación de disponer de hojas oficiales y cartel informativo, así como de indicar una dirección física o electrónica en el caso de ventas telemáticas. Se expusieron dificultades prácticas de control en empresas sin sede en Andalucía o situadas fuera de la Unión Europea. Se concluyó la necesidad de clarificar los canales digitales de presentación de quejas y de garantizar el acceso efectivo al procedimiento autonómico, destacándose que la Administración andaluza disponía de un plazo de respuesta de 10 días.

4.8. Concurso escolar “Cosumópolis 2025”

Se informó del Concurso escolar “Cosumópolis 2025” cuya ceremonia de entrega de premios fue presidida por la Consejera de Salud y Consumo, y la Directora General de Consumo, en su XX edición bajo el lema “¿Sabes lo que consumes? Únete a un consumo más consciente y solidario”. El acto contó con la participación del Alcalde de Antequera y de representantes de la Consejería.

En esta edición se registró un aumento significativo de la participación, alcanzándose 270 equipos inscritos en la fase inicial (más de 1.350 estudiantes de todas las provincias) y 53 equipos finalistas en la fase autonómica. Resultaron ganadores los equipos:

- “Consu-ciénciate” (5º-6º Primaria) – Colegio Nuestra Señora del Andévalo (Sevilla)

- “El Fondo” (1º-2º ESO) – Colegio La Asunción (Málaga)
- “Magníficas” (3º-4º ESO) – IES Europa de Arahál (Sevilla)

Cada integrante recibió una tablet y el docente coordinador un ordenador portátil, clasificándose además para la fase nacional del concurso.

Durante el evento, la consejera destacó la importancia de Cosumópolis como “espacio de encuentro, aprendizaje y participación” para avanzar hacia un consumo responsable y un futuro más sostenible. La directora general subrayó la creciente concienciación del alumnado y el valor educativo del concurso para formar consumidores críticos y reflexivos. Asimismo, agradeció la colaboración de la Consejería de Desarrollo Educativo en la difusión del certamen.

Los equipos participantes elaboraron una newsletter sobre consumo responsable y sostenible, abordando temas como *greenwashing*, marketing verde, durabilidad y etiquetado de productos, eficiencia energética, influencers ambientales, reparabilidad y segunda mano.

4.9. I Encuentro Andaluz de Alcaldes y Concejales sobre Consumo

Se impulsó la organización del I Encuentro Andaluz de Alcaldes y Concejales de Andalucía sobre Consumo, con el objetivo de visibilizar la importancia del ejercicio de las competencias municipales en materia de consumo.

A lo largo del año, se concretó su celebración el 3 de octubre en la Escuela Andaluza de Salud Pública, en Granada, y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias manifestó su interés en participar en la organización del I Encuentro desde el inicio.

Asimismo, se mantuvieron reuniones con el Ayuntamiento y la Diputación de Granada, celebrándose una comisión técnica para definir contenidos y se tramitó un contrato para la organización del evento.

El programa se definió con enfoque político, que incluía una bienvenida institucional, mesas técnicas sobre herramientas y recursos (entre ellas Consumo Responde, Hoj@ y la creación de OMIC) y una mesa de debate político con experiencias municipales.

Se recalcó que el encuentro formaba parte del Plan de Acción de Consumo y que, pese al escaso margen temporal, se había decidido no posponerlo.

4.10. XII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía

Se avanzó en la preparación del XII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía, cuya celebración se previó para el 21 de noviembre. A propuesta de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, y con el acuerdo del resto de miembros, se decidió centrar la edición en el análisis del impacto de la nueva normativa de arbitraje de consumo y su aplicación práctica.

Se estableció un nuevo formato de un solo día, con un bloque institucional de apertura, una ponencia técnica sobre la repercusión del nuevo reglamento, una mesa redonda en lugar de talleres y la presentación de publicaciones relevantes. Se recordó la existencia de dos modalidades de participación: una inscripción general, gestionada por la Escuela Andaluza de Salud Pública, y otra específica, ligada a un contrato organizativo para cubrir gastos de alojamiento, transporte y una visita cultural de los asistentes al encuentro, propuestos por las organizaciones que integran el Consejo Andaluz de Consumo.

4.11. Otros temas tratados.

- Se informó de la celebración del Día del Consumidor el 13 de marzo en Granada, centrado en la figura del consumidor vulnerable y los riesgos digitales para menores, con la participación de expertos universitarios y la colaboración del ámbito educativo. Asimismo, se anunció que FACUA desarrollaría acciones estatales paralelas, como premios negativos a malas prácticas publicitarias y actividades informativas en la vía pública.
- Se expresó la preocupación por la insuficiencia presupuestaria en materia de consumo, citándose un informe del Defensor del Pueblo que recogía, entre otros temas, una reducción de los recursos humanos en la Dirección General de Consumo. FACUA solicitó que el Consejo dejara constancia de su rechazo a las políticas gubernamentales en este ámbito y cuestionó la dotación asignada a los Consejos Provinciales. La Secretaría aclaró que la aplicación presupuestaria agrupaba al Consejo Andaluz de Consumo y a los Consejos Provinciales, destinándose los fondos exclusivamente a las dietas del Consejo Andaluz.

() la actuación a doble vuelta es un tipo de actuación inspectora planificada en la que se visita el mismo establecimiento dos veces, con objetivos distintos en cada fase. La idea no es solo sancionar, sino corregir incumplimientos y mejorar el nivel de protección de las personas consumidoras. En la primera visita, la actuación suele tener un carácter informativo y preventivo.*

Tras el plazo concedido, se realiza la segunda visita y se comprueba si el establecimiento ha corregido los incumplimientos detectados en la primera vuelta y si ha atendido las recomendaciones o requerimientos realizados. Aquí la actuación ya tiene un carácter claramente corrector y sancionador, si procede.

ORGANO SECTORIAL DE LA ALIMENTACIÓN

1. Objeto y naturaleza.



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

El Órgano posee carácter sectorial y delegado del Pleno del Consejo Andaluz de Consumo teniendo por objeto el desarrollo de manera permanente de las funciones expresadas a continuación, relativas a los derechos de las personas consumidoras en toda la cadena agroalimentaria.

Tiene siguientes funciones consultivas, de diálogo, concertación y mediación:

- a) Impulso de la protección de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias en el sector.
- b) Fomento de unas relaciones de consumo integradas en entornos de confianza, seguridad jurídica y certidumbre tanto para el sector empresarial como para las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.
- c) Análisis de la situación del sector y su marco regulador en todo lo que afecte a los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.
- d) Promoción de un espacio de diálogo, colaboración y confianza mutua entre el sector empresarial, de organizaciones de personas consumidoras y Administración Pública.
- e) Impulso, programación y organización de acciones formativas e informativas dirigidas tanto a las personas consumidoras como a las empresas en Andalucía, relacionadas con la protección de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias andaluzas en el sector.
- f) Elevación al Pleno del Consejo Andaluz de Consumo de criterios, guías, manuales y demás instrumentos destinados tanto a las personas consumidoras como a las empresas en Andalucía que mejoren la protección de las personas consumidoras y usuarias en el sector.
- g) Análisis, debate y búsqueda de soluciones a los conflictos que se produzcan entre personas consumidoras y empresas del sector.
- h) Intercambio de información de los representantes acerca del sector y las actuaciones desarrolladas en el mismo.
- i) Realización de funciones de mediación en materias que excedan del ámbito provincial a solicitud de alguno de sus miembros.
- j) Todas aquellas funciones mediadoras, consultivas y de otra índole que le sean encomendadas por el Pleno del Consejo Andaluz de Consumo.

2. Composición.

Administración.

D. Daniel Escalona Rodríguez	titular	D. G. Consumo.
D. Anselmo Martín Rojas	titular	D.G.Industr.y C. Agroalim.
D. Ulises Pablo Ameyugo Catalán	titular	D.G.Salud Púb.y Particip.
D ^a Esperanza Delgado Jiménez	titular	FAMP.
D. J. Alberto Chaves Sánchez	suplente	D.G.Salud Púb.y Particip.
D ^a . Amparo Jiménez Díaz Benjumea	suplente	D.G.Industr.y C. Agroalim.

D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D.G. Consumo.
----------------------------	----------	---------------

Sector empresarial.

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

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

D ^a . Isabel Moya García	titular	FACUA Andalucía
D ^a . M. ^a Dolores Aguayo Corral	titular	FACUA Andalucía
D. Jesús Yesa Herrera	suplente	FACUA Andalucía
D ^a : M. ^a Dolores García Gómez	suplente	FACUA Andalucía

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

3. Actividad institucional.

El Órgano de Mediación del Sector de la Alimentación celebró durante el año 2025 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 19 de febrero.
- 5 de junio.
- 22 de octubre.

4. Temas tratados.

Durante 2025 se presentaron y debatieron los avances, resultados y planificación de diversas campañas de inspección y control alimentario, así como el estado de tramitación del proyecto normativo destinado a garantizar una oferta alimentaria saludable y sostenible en centros del sector público de Andalucía.

4.1. Campañas de inspección programadas para 2025

Se informó de la planificación prevista dentro del PNCOCA 2025 y otras campañas autonómicas. Las actuaciones se centraron en los siguientes grupos de productos:

- Lácteos (excepto mantequilla).
- Hielos comestibles y helados.
- Carne picada, preparados de carne y carne separada mecánicamente.
- Productos cárnicos procesados (estómagos, vejigas, intestinos tratados, gelatina, colágeno y HRP).
- Azúcares, jarabes, miel y edulcorantes.

En el marco del PNCOCA 2025 se programaron:

- 432 inspecciones de etiquetado,
- 135 tomas de muestras,
- 172 inspecciones en comercios minoristas.

Además, en la campaña general de alimentos se planificaron 1.199 actuaciones sobre etiquetado, y en la campaña de aceite de oliva se contemplaron 15 inspecciones de etiquetado y 15 tomas de muestras.

4.2. Campañas de inspección y control de alimentos 2023 y 2024

Se indicó que los datos definitivos de 2024 se presentarían en sesiones posteriores y que los del ejercicio 2023 ya habían sido remitidos. Se atendieron solicitudes de información sobre los procedimientos sancionadores incoados en 2023, comprometiéndose a facilitar los datos completos.

Se aclaró que una categoría del plan nacional no llegó a ejecutarse completamente por falta de recursos humanos; las dos muestras de levaduras tomadas resultaron positivas, sin haberse realizado actuaciones de etiquetado.

4.3. Resultados 2024: campaña de etiquetado de productos ibéricos

Se presentó la memoria correspondiente a la campaña desarrollada entre abril y diciembre de 2024:

- 60 productos inspeccionados en 32 establecimientos,
- 60 actuaciones,
- 44 irregularidades detectadas (73,33 %).

Las infracciones más frecuentes estuvieron relacionadas con:

- La ausencia del porcentaje de raza porcina,
- La falta de identificación adecuada,
- La omisión del país de origen (30 % de los productos).

Las mayores tasas de incumplimiento se detectaron en grandes superficies y supermercados, así como en la provincia de Granada. Se destacó también el riesgo creciente de irregularidades en la venta online, con una propuesta de estudio específico del mercado digital debido al elevado nivel de fraude detectado.

Se recordó que las sanciones recaen sobre el responsable del etiquetado y que, cuando proceda, puede trasladarse la información a la Administración competente en materia de Agricultura para la verificación del papel de las entidades certificadoras.

Se subrayó la necesidad de continuar las campañas informativas dirigidas al consumidor, especialmente en épocas de alta demanda, así como la importancia de incrementar la formación del sector y la difusión de los protocolos de inspección.

4.4. Resultados 2024: campaña nacional de inspección de miel

Se expuso la memoria de la campaña nacional de control de miel monofloral y multifloral (2024). Se observó una reducción del número de irregularidades respecto a la campaña previa, aunque persistieron incumplimientos en materia de información al consumidor. Las actuaciones se distribuyeron en establecimientos seleccionados aleatoriamente en diferentes provincias.

4.5. Plan EVACOLE y evaluación (2023-2024)

A iniciativa de FACUA Andalucía, se propuso la inclusión del Plan EVACOLE en el orden del día del órgano colegiado, con la finalidad de informar a sus miembros, favorecer el conocimiento del plan y generar un espacio de debate y reflexión sobre la importancia de la alimentación sana y equilibrada del alumnado. El Plan EVACOLE, promovido por la Junta de Andalucía, se ha venido desarrollado en los centros andaluces con el objetivo de fomentar hábitos de alimentación sana, equilibrada y responsable en el alumnado, contribuyendo a la mejora de su salud, bienestar y calidad de vida.

Por parte de la Administración con competencia en la materia, se informó de que las actuaciones realizadas han estado orientadas a la educación alimentaria, incidiendo en la importancia de una dieta variada y equilibrada y en la adquisición de hábitos saludables desde edades tempranas. Dichas actuaciones se integran de manera transversal en el currículo y en la dinámica diaria de los centros, adaptándose a las características y necesidades del alumnado.

Entre las actividades que se llevan a cabo destacan, a modo de ejemplo, la organización de desayunos saludables, el trabajo en el aula sobre los distintos grupos de alimentos y su función en el organismo, la elaboración de murales y fichas informativas sobre hábitos alimentarios saludables y la reflexión guiada sobre la importancia de mantener una alimentación adecuada tanto en el entorno escolar como familiar.

Asimismo, el plan fomenta la implicación de las familias, informándolas y sensibilizándolas sobre la relevancia de reforzar en el ámbito doméstico los hábitos trabajados en el centro, favoreciendo así la coherencia educativa entre escuela y familia.

La valoración del desarrollo del Plan EVACOLE ha sido positiva, observándose una mayor concienciación del alumnado respecto a la importancia de una alimentación saludable y una actitud más responsable hacia el cuidado de su propia salud y, además, contribuye a la creación de un entorno escolar más saludable.

En la siguiente sesión, se procedió a la comunicación de los resultados provisionales de las evaluaciones realizadas en centros docentes, informándose de un total de 610 evaluaciones, de las cuales 406 correspondieron a actuaciones de seguimiento, con la participación de 187 profesionales del Servicio Andaluz de Salud. La puntuación media obtenida en los centros escolares fue de 78,4, valorada como razonablemente buena.

En relación con otros ámbitos vinculados a la alimentación escolar, se informó de la realización de 118 evaluaciones en cantinas, de las cuales el 81 % fueron de seguimiento, con una puntuación media de 47,8, así como de 27 evaluaciones en máquinas expendedoras, con un 96 % de actuaciones de seguimiento. Se aclaró igualmente que las cocinas centrales son inspeccionadas bajo el marco normativo de la industria alimentaria, indicándose que se recabarán datos actualizados para su incorporación al informe definitivo.

Finalmente, se señaló que el Plan EVACOLE se adaptará al nuevo marco normativo estatal que entrará en vigor en abril de 2026, incorporando un plan de inspección específico centrado en la cantidad y calidad de los alimentos ofrecidos, anunciándose que se dispondrá de información consolidada adicional en el próximo curso escolar.

4.6. Proyecto de Decreto sobre oferta alimentaria saludable y sostenible

A lo largo de las sesiones se actualizó el estado de la tramitación del proyecto autonómico. Tras la publicación del Real Decreto 315/2025, se revisó el contenido para garantizar su plena alineación con la normativa estatal.

Avances destacados:

- Adaptación de procedimientos para clasificar el nivel de incumplimiento y riesgo sanitario.
- Adaptación del sistema de información evacole.net, cuya implementación completa está prevista antes de diciembre de 2026.
- El texto se encuentra pendiente de revisión por la Comisión de Viceconsejeros, previo trámite de Consejo Consultivo y posterior elevación al Consejo de Gobierno.
- Se confirmó la permanencia del ámbito de aplicación: centros docentes, sanitarios y sociales del sector público.

4.7. Venta online y controles oficiales

Se advirtió del incremento progresivo del comercio electrónico alimentario, señalando la necesidad de equiparar los controles a los aplicables en la venta presencial, incluyendo muestreos analíticos y mejoras en la coordinación entre administraciones.

Se recordó que existen protocolos específicos de inspección para venta en línea y que el Real Decreto 562/2025 introduce herramientas útiles para reforzar los controles oficiales a distancia, especialmente relevantes en la detección del fraude alimentario.

ÓRGANO SECTORIAL DE COMERCIO

1. Objeto y naturaleza.



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

El Órgano posee carácter sectorial y delegado del Pleno del Consejo Andaluz de Consumo teniendo por objeto el desarrollo de manera permanente de las funciones expresadas a continuación, relativas al comercio en todas sus modalidades.

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

- a) Impulso de la protección de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias en el sector.
- b) Fomento de unas relaciones de consumo integradas en entornos de confianza, seguridad jurídica y certidumbre tanto para el sector empresarial como para las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.
- c) Análisis de la situación del sector y su marco regulador en todo lo que afecte a los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.
- d) Promoción de un espacio de diálogo, colaboración y confianza mutua entre el sector empresarial, de organizaciones de personas consumidoras y Administración Pública.
- e) Impulso, programación y organización de acciones formativas e informativas dirigidas tanto a las personas consumidoras como a las empresas en Andalucía, relacionadas con la protección de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias andaluzas en el sector.
- f) Elevación al Pleno del Consejo Andaluz de Consumo de criterios, guías, manuales y demás instrumentos destinados tanto a las personas consumidoras como a las empresas en Andalucía que mejoren la protección de las personas consumidoras y usuarias en el sector.
- g) Análisis, debate y búsqueda de soluciones a los conflictos que se produzcan entre personas consumidoras y empresas del sector.
- h) Intercambio de información de los representantes acerca del sector y las actuaciones desarrolladas en el mismo.
- i) Realización de funciones de mediación en materias que excedan del ámbito provincial a solicitud de alguno de sus miembros.
- j) Todas aquellas funciones mediadoras, consultivas y de otra índole que le sean encomendadas por el Pleno del Consejo Andaluz de Consumo.

2. Composición.

Administración.

D. Daniel Escalona Rodríguez	titular	D. G. Consumo.
D. Miguel Macías Becerra	titular	D. G. Comercio.
D ^a Luisa Fernanda Jurado Cubero	titular	FAMP.
D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D.G. Consumo.

Sector empresarial.

D. Manuel Carlos Alba Tello	titular	CEA
D ^a 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 ^a . Francisca Sáez Malpesa	suplente	CEA
D. Rafael Ramos Fernández	suplente	CEA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

D. Jordi Castilla López	titular	FACUA Andalucía
D. Francisco David Cifredo Franco	titular	FACUA Andalucía
D ^a . Isabel Moya García	suplente	FACUA Andalucía
D ^a . M. ^a Dolores García Gómez	suplente	FACUA Andalucía

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

3. Actividad institucional

El Órgano Sectorial del Comercio celebró durante el año 2025 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

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

4. Temas tratados.

4.1. Modificación de la Ley de Comercio Interior y adaptación a la Directiva 98/6/CE

Durante el periodo analizado se abordó de manera reiterada la solicitud de información, tanto a la Dirección General de Consumo como a la de Comercio, sobre el estado de la modificación de la Ley de Comercio Interior de Andalucía para su adaptación a la Directiva 98/6/CE, relativa a la protección de las personas consumidoras en materia de indicación de precios. Durante el periodo analizado se abordó de manera reiterada la solicitud de información por parte de FACUA Andalucía, dado que se trata de una cuestión que de forma reiterada desde esta organización hemos llevado al órgano.

En este sentido, se informó de que las distintas aportaciones al texto habían sido tratadas en el Consejo Andaluz de Comercio, alcanzándose un texto consensuado en el ámbito del comercio interior, con la previsión inicial de su incorporación como disposición adicional en la denominada Ley de Andalucía Digital. No obstante, se constató que dicha norma no había avanzado en su tramitación, debido, entre otros motivos, a la acumulación de modificaciones normativas pendientes de publicación y a la dificultad de encajar la citada modificación en un instrumento legal adecuado.

Asimismo, se reconoció expresamente que la transposición de la Directiva 98/6/CE continuaba pendiente, a pesar de las sucesivas modificaciones de la Ley de Comercio Interior realizadas en los últimos años. En este contexto, se indicó que se estaban analizando vías normativas alternativas

con el fin de dar cumplimiento al compromiso adquirido y garantizar la plena adaptación de la normativa autonómica al marco comunitario vigente.

4.2. Grado de ejecución de los bonos ACÁ (Resolución de 6 de mayo de 2024)

Se informó sobre el desarrollo de los bonos ACÁ incluidos en la Resolución de 6 de mayo de 2024 (BOJA nº 91, de 13 de mayo). Solo tres entidades (dos de Granada y una de Málaga) solicitaron esta subvención. La entidad de Málaga utilizó su propia plataforma y las de Granada la plataforma de la Junta de Andalucía, con un retraso inicial por problemas técnicos que motivó que los bonos se aplicaran en la campaña de Navidad. En el periodo analizado la convocatoria se encontraba en fase de justificación.

Se constató que el impacto de la medida fue limitado, tanto por el reducido número de asociaciones solicitantes como por el escaso uso de la plataforma, si bien se subrayó que los bonos constituían una herramienta potencialmente útil para el pequeño comercio y la artesanía. Se recordó que la gestión y trazabilidad de las campañas correspondía a las Delegaciones Territoriales y a la empresa responsable de la aplicación, que mantenía incorporadas también las empresas participantes en años anteriores.

Se recalcó que los fondos públicos estaban debidamente intervenidos y justificados, y que la medida se había difundido en igualdad de condiciones con otras líneas subvencionables, más demandadas por las asociaciones. Se dejó abierta la posibilidad de revisar la utilidad de la plataforma en futuras convocatorias, así como la necesidad de mejorar su actualización y difusión.

4.3. Proyectos normativos: Decreto de restauración y hojas de quejas y reclamaciones electrónicas

4.3.1 Decreto de restauración en Andalucía

Se informó de que la tramitación del proyecto de Decreto de restauración en Andalucía se estaba viendo retrasada, debido principalmente a la insuficiencia de recursos humanos en la unidad responsable de la elaboración normativa. Durante el año 2025, una de las plazas de la sección permaneció sin cubrir, lo que obligó a concentrar los esfuerzos disponibles en la resolución de procedimientos y recursos sancionadores, en detrimento del avance del proyecto normativo.

Asimismo, se puso de manifiesto que, si bien el sector de la restauración se encontraba ya regulado mediante un decreto específico y era objeto de una campaña anual de inspección, no se habían producido avances significativos respecto a la información trasladada en sesiones anteriores. No obstante, se manifestó la voluntad de retomar los trabajos de elaboración normativa en cuanto las disponibilidades de personal lo permitieran, con el objetivo de completar y actualizar el marco regulador vigente, así como de cubrir los vacíos normativos derivados de la derogación de órdenes precedentes.

4.3.2 Orden reguladora de la hoja electrónica de quejas y reclamaciones

Se expuso el estado de tramitación del proyecto de Orden que regula el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones en Andalucía. En el plano jurídico, se indicó que el texto se había adaptado a las alegaciones recibidas, que las aportaciones no aceptadas se habían motivado en un informe para su publicación en el portal de transparencia y que se disponía del informe de la asesoría jurídica, pendiente de incorporar al texto definitivo. En una fase posterior se señaló que únicamente restaba la firma de la Consejería competente y su publicación en el BOJA.

En el plano técnico, se informó de que la aplicación informática asociada se encontraba en fase de prueba interna, con desarrollo paralelo de una aplicación móvil. Se destacó que el objetivo era garantizar un funcionamiento sencillo e intuitivo para la ciudadanía, permitiendo el uso desde dispositivos móviles y contemplando sistemas de identificación alternativos al certificado digital. Se precisó que la herramienta podría ser utilizada por personas mayores de 18 años y que la hoja electrónica ya estaba operativa, incorporando progresivamente a más empresas.

Se anunció un régimen de implantación escalonada, con un periodo transitorio general de hasta un año y un plazo reducido para grandes empresas y prestadoras de servicios esenciales. Se señaló asimismo que la obligación de adaptarse al sistema correspondía a las empresas, manteniéndose inalterado el procedimiento regulado por el Decreto 82/2022.

Se puso de manifiesto la conveniencia de realizar pruebas piloto con el sector empresarial antes de la plena implantación, así como la necesidad de incluir la hoja electrónica en la formación en comercio interior. Se reconoció también la preocupación por las cargas administrativas derivadas de la actualización de datos y por el impacto en empresas de gran tamaño, incorporándose propuestas como la designación de una persona responsable para la gestión centralizada de reclamaciones. En este contexto, se aclaró que la normativa andaluza mantenía un modelo que permitía la intervención previa de la empresa antes de la remisión a la Administración, lo que se consideró un elemento de mediación útil para la resolución de conflictos.

4.4. Campañas de inspección 2024 de la Dirección General de Consumo

Se presentaron las memorias de las campañas de inspección ejecutadas en 2024 por el centro directivo competente en materia de consumo, destacando las siguientes líneas de actuación:

4.4.1 Control básico de establecimientos

La campaña abarcó establecimientos en general, mercados de abastos, establecimientos de alimentación y de prestación de servicios. Se realizaron 2.830 actuaciones inspectoras en 1.764 establecimientos visitados, agrupadas en 1.859 expedientes de inspección, de los que 179 resultaron positivos (9,6 % de incumplimiento).

Los principales incumplimientos detectados se relacionaron con:

- Tenencia de hojas de quejas y reclamaciones.
- Exhibición del cartel informativo obligatorio.
- Correcta indicación y exhibición de precios, tanto en interior como en exterior.

Se señaló un aumento de incidencias en productos envasados en barquetas respecto al ejercicio anterior, con potencial relevancia sancionadora. Se anunció la continuidad de la campaña en 2025, con segundas vueltas de inspección, para disponer de una visión más precisa del grado de cumplimiento.

4.4.2 Publicidad comercial

En la campaña de publicidad comercial se llevaron a cabo 304 actuaciones inspectoras en 281 establecimientos, agrupadas en 293 expedientes de inspección, de los que 51 resultaron positivos (17,4 % de incumplimiento).

Como aspecto novedoso, se analizó la publicidad en redes sociales, incluyendo el seguimiento de diversos perfiles de “influencers”, en coordinación con entidades especializadas. Se detectó la difusión de contenidos publicitarios no identificados como tales, subrayándose la responsabilidad empresarial en la verificación de la publicidad y reseñas. Se constató que la incidencia era menor en medios tradicionales como prensa y radio.

4.4.3 Inspección de páginas web (contratación a distancia)

Se realizaron 275 actuaciones inspectoras sobre 267 páginas web, de las que 212 resultaron positivas. Estas actuaciones se agruparon en 264 expedientes, con 196 positivos, lo que supuso un 74,2 % de incumplimientos.

Las principales deficiencias detectadas se referían a:

- Ausencia de NIF o razón social del responsable.
- Falta de información sobre la garantía de conformidad.
- Falta de enlace a la plataforma de resolución de litigios.
- Información insuficiente sobre el derecho de desistimiento y ausencia del formulario correspondiente.
- Irregularidades en la facturación electrónica.

Se puso de manifiesto la creciente sofisticación de las páginas fraudulentas, así como la tendencia de algunos desarrolladores a replicar páginas con errores, reproduciendo los mismos incumplimientos. Se planteó la necesidad de intensificar la labor pedagógica dirigida tanto a consumidores como a empresas y se analizó la conveniencia de centrar esfuerzos en sitios web de uso generalizado, remitiendo los casos con indicios de delito a las fuerzas y cuerpos de seguridad.

4.4.4 Establecimientos de restauración

En la campaña de establecimientos de restauración se efectuaron 1.451 actuaciones inspectoras en 798 establecimientos visitados, agrupadas en 800 expedientes de inspección, con 150 positivos (18,8 % de incumplimientos).

Los incumplimientos más frecuentes se vincularon a:

- Disponibilidad y accesibilidad de hojas de reclamaciones.
- Exhibición del cartel informativo obligatorio.
- Uso de balanzas con más de dos años sin verificación periódica.

Se señaló la necesidad de mantener inspecciones en doble vuelta para consolidar la mejora de los niveles de cumplimiento, recordando que la responsabilidad última recae en la persona titular de la empresa.

4.5. Campañas de inspección 2024 de la Dirección General de Comercio

Se hizo constar que la presentación de las campañas de la Dirección General de Comercio se canalizaría, con carácter general, a través del Consejo Andaluz de Comercio, remitiéndose posteriormente al órgano colegiado de consumo. Asimismo, se remitieron las memorias de las campañas desarrolladas en 2024 en los siguientes sectores: academias de formación, talleres de reparación de vehículos y compraventa y arrendamiento de viviendas.

4.5.1 Academias de formación

Se realizaron 99 actuaciones inspectoras en 53 establecimientos, generando 51 expedientes, de los que 9 resultaron positivos (17,6 % de incumplimiento).

Las principales irregularidades detectadas fueron:

- Publicidad engañosa.
- Ausencia de información obligatoria en tabloneros de anuncios.
- Falta de entrega de copia de los contratos al alumnado.

Se recordó que la campaña se venía realizando en doble vuelta desde 2019 y que, aunque los resultados habían mejorado, se consideró necesario mantener la vigilancia. Hasta el 26 de septiembre de 2025 se habían incoado 5 procedimientos sancionadores, por un importe total de 6.702 euros.

4.5.2 Compraventa y arrendamiento de viviendas

En 2024 se efectuaron 121 actuaciones en 111 establecimientos, agrupadas en 112 expedientes, de los que 69 fueron positivos (61,6 % de incumplimientos), porcentaje elevado aunque inferior al de ejercicios previos. Los establecimientos inspeccionados incluían agencias inmobiliarias, promotoras y otros puntos de atención al público.

Las principales infracciones detectadas se relacionaron con:

- Información en proyectos de construcción y viviendas de segunda mano.
- Arrendamientos de viviendas.
- Deficiencias en la información sobre eficiencia energética.
- Ausencia de hojas de quejas y reclamaciones en un porcentaje significativo de los casos.
- Omisión de información obligatoria prevista en la normativa vigente.

Hasta el 26 de septiembre de 2025 se habían incoado 50 expedientes sancionadores, por un importe total de 239.405 euros. Se recordó que los procedimientos sancionadores suelen extenderse más allá del cierre del ejercicio.

4.5.3 Talleres de reparación de vehículos

En la campaña de talleres se realizaron 208 actuaciones inspectoras en 187 establecimientos, generando 188 expedientes de inspección, con 96 positivos (51,1 % de incumplimientos). En 2024 no se aplicó la modalidad de doble vuelta, lo que permitió ampliar el alcance de la campaña, si bien los niveles de incumplimiento resultaron superiores a los de ejercicios anteriores.

Los principales incumplimientos detectados se centraron en:

- Tenencia de hojas de quejas y reclamaciones.
- Falta de cartel informativo obligatorio.
- Ausencia de exhibición pública de precios.

Hasta el 26 de septiembre de 2025 se habían iniciado 78 procedimientos sancionadores, con un importe total de 92.659 euros. Se valoró positivamente que la modalidad sin doble vuelta reflejara de forma más fiel la realidad que encuentra el consumidor.

4.6. Valoración del Plan de inspección 2024 de Comercio y comercio electrónico

En relación con la Memoria del Plan de inspección de 2024 de la Dirección General de Comercio, se destacó la reducción general de infracciones y la intensificación de campañas informativas, si bien se observaron disparidades territoriales en el número de actuaciones, atribuibles principalmente a la disponibilidad de recursos humanos, bajas y otras circunstancias sobrevenidas. Se indicó que los datos provisionales del año en curso apuntaban a una progresiva homogeneización.

En cuanto al comercio electrónico, se subrayó la aparente discordancia entre los datos de incumplimientos recogidos y la percepción de la realidad del mercado, especialmente al tratarse de empresas con domicilio social fuera de Andalucía. Se señaló que, en algunos casos, los tribunales habían declarado la falta de competencia de la Administración autonómica, si bien se continuaba solicitando la remisión de contratos celebrados con consumidores andaluces para sustentar la actuación inspectora dentro del ámbito territorial.

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:

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

Funciones.

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

- a) Impulso de la protección de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias en el sector.
- b) Fomento de unas relaciones de consumo integradas en entornos de confianza, seguridad jurídica y certidumbre tanto para el sector empresarial como para las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.
- c) Análisis de la situación del sector y su marco regulador en todo lo que afecte a los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.
- d) Promoción de un espacio de diálogo, colaboración y confianza mutua entre el sector empresarial, de organizaciones de personas consumidoras y Administración Pública.
- e) Impulso, programación y organización de acciones formativas e informativas dirigidas tanto a las personas consumidoras como a las empresas en Andalucía, relacionadas con la protección de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias andaluzas en el sector.
- f) Elevación al Pleno del Consejo Andaluz de Consumo de criterios, guías, manuales y demás instrumentos destinados tanto a las personas consumidoras como a las empresas en Andalucía que mejoren la protección de las personas consumidoras y usuarias en el sector.
- g) Análisis, debate y búsqueda de soluciones a los conflictos que se produzcan entre personas consumidoras y empresas del sector.
- h) Intercambio de información de los representantes acerca del sector y las actuaciones desarrolladas en el mismo.
- i) Realización de funciones de mediación en materias que excedan del ámbito provincial a solicitud de alguno de sus miembros.
- j) Todas aquellas funciones mediadoras, consultivas y de otra índole que le sean encomendadas por el Pleno del Consejo Andaluz de Consumo.

2. Composición.

Administración.

D. Daniel Escalona Rodríguez	titular	D. G. Consumo.
D ^a Ana M. ^a Peña Solís	titular	D. G. Energía.
D ^a Yolanda Jover Ramírez	titular	FAMP.
D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D.G. Consumo.

agentes del sistema eléctrico y contribuyen a una mayor estandarización y transparencia en la gestión de la información.

En cuanto a la evolución del mercado, se advirtió de una previsión de incremento de los precios de la electricidad, asociada a la evolución del mercado mayorista y al comportamiento del precio del gas. En este contexto, la representación empresarial expuso las principales implicaciones económicas y contractuales para las personas consumidoras, así como las medidas compensatorias y de mitigación adoptadas, orientadas a reducir el impacto de estas variaciones en la factura eléctrica y a mejorar la información disponible para las personas usuarias.

4.2. Tramitación de reclamaciones: situación de las delegaciones territoriales

El nuevo procedimiento de tramitación de reclamaciones, establecido por la Orden de 18 de marzo de 2024, se implantó de forma generalizada en las delegaciones territoriales, contribuyendo a una mejor sistematización y gestión de los datos. No obstante, en la Delegación Territorial de Sevilla persistía un volumen acumulado de expedientes superior a 5.000, correspondiente a ejercicios anteriores.

Ante esta situación, se aprobó un plan de choque, que incluyó el refuerzo de personal, con el objetivo de normalizar progresivamente la tramitación y reducir el volumen de expedientes pendientes. En el resto de las provincias, los niveles de tramitación se mantuvieron estables, sin incidencias significativas reseñables.

4.3. Programas de calidad del suministro

No se registraron incumplimientos de los estándares zonales de calidad establecidos en la normativa estatal, por lo que no existían planes de mejora activa. Se recordó que la calidad del servicio en Andalucía se situaba dentro de los umbrales exigidos. Se recogieron, no obstante, incidencias puntuales trasladadas por ayuntamientos y asociaciones, especialmente relacionadas con microcortes en zonas rurales y pequeños municipios.

4.4. Sistema Arbitral de Consumo

Se analizó la adhesión del principal grupo empresarial al nuevo régimen arbitral aprobado por el Real Decreto 713/2024. Se explicaron las implicaciones del fin del periodo transitorio, la eliminación de limitaciones, el cambio en la determinación de la junta arbitral competente y el impacto organizativo para las empresas. Se destacó que la distribuidora no estaba adherida al sistema arbitral.

4.5. Control de fuerzas de venta y acceso a grabaciones

Se informó del cumplimiento voluntario de las recomendaciones de la CNMC, incluyendo grabación íntegra de llamadas comerciales, auditorías internas y medidas disciplinarias ante irregularidades. Se aclaró que el acceso a las grabaciones estaba limitado a los supuestos previstos por la normativa de protección de datos y vinculado a procesos de reclamación.

4.6. Facturación y recepción tardía de facturas

Se identificaron casos de facturas en papel recibidas tras el cargo bancario. La representación empresarial indicó que se estaban reduciendo los retrasos y aplicando medidas de fraccionamiento proactivo, si bien se solicitó el envío de casos concretos para su análisis.

4.7. Problemas de suministro: apagón nacional y microcortes locales

El apagón del 28 de abril generó escasas reclamaciones formales, en un contexto de falta de información oficial sobre causas y responsabilidades.

Simultáneamente, se analizaron problemas reiterados de suministro en zonas de Cádiz y Sevilla, con microcortes frecuentes y deficiencias estructurales en redes. Se identificaron causas diversas: averías técnicas, saturación de redes y un volumen significativo de fraude eléctrico en determinados barrios y municipios. Se expusieron inversiones, actuaciones de refuerzo y planes locales ya ejecutados o en curso.

4.8. Coordinación institucional y propuestas de mejora

Se puso de manifiesto la necesidad de reforzar la coordinación institucional entre las distintas Administraciones públicas y agentes implicados, destacando el papel esencial de los ayuntamientos y los servicios sociales municipales, así como de las empresas distribuidoras, las fuerzas y cuerpos de seguridad y los órganos especializados, en la detección, prevención y gestión de las situaciones de especial vulnerabilidad.

En este contexto, la representación del Defensor del Pueblo Andaluz propuso avanzar hacia el establecimiento de mecanismos autonómicos de coordinación, que permitan una actuación más homogénea y eficaz, así como la elaboración de mapas de riesgo y la promoción de mesas técnicas locales, concebidas como espacios de colaboración entre Administraciones, entidades sociales y agentes del territorio.

Asimismo, se planteó la conveniencia de mejorar la información disponible y de ampliar el acceso a herramientas de apoyo y coordinación, como la plataforma CONFÍA (*), con el objetivo de facilitar el intercambio de información, optimizar la actuación conjunta y reforzar la protección de las personas consumidoras y usuarias.

(*) Confía es un sistema de gestión online creado por Endesa que facilita la comunicación entre ayuntamientos, comunidades autónomas y las comercializadoras eléctricas, con el objetivo de ofrecer una respuesta más ágil y coordinada a los solicitantes del bono social.

A través de esta herramienta, se optimiza la gestión de pagos y aplazamientos, así como otras medidas de apoyo vinculadas al suministro eléctrico, contribuyendo a garantizar su continuidad en los hogares en riesgo de exclusión social.

Confía, desarrollado en colaboración con el Ayuntamiento de Málaga, ya está en funcionamiento y se está utilizando con éxito en varias administraciones públicas y ONGs.

<https://www.endesa.com/es/proyectos/todos-los-proyectos/social/confia-sistema-digital-cobertura-clientes-vulnerables>

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:

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 ^a . Elena María Fernández Haro	suplente	FAMP

Sector empresarial.

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

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

D ^a . M ^a . Dolores Aguayo corral	titular	FACUA Andalucía
D ^a M ^a . Dolores García Gómez	titular	FACUA Andalucía
D. Jesús Yesa Herrera	suplente	FACUA Andalucía
D. Enrique Piñero Cabello	suplente	FACUA Andalucía

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

3. Actividad institucional.

El Órgano Sectorial de Telecomunicaciones celebró durante el año 2025 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 22 de enero.
- 14 de mayo.
- 5 de noviembre.

4. Temas tratados.

4.1. Evolución de reclamaciones y tiempos de resolución (CNMC)

Se informó de que, según el informe interactivo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), durante 2024 el número de reclamaciones se había reducido, pero habían aumentado tanto los tiempos de reparación de averías como los plazos de resolución de reclamaciones.

Se planteó la hipótesis de que algunas operadoras estuvieran reajustando sus servicios de atención al cliente como consecuencia de la menor carga de reclamaciones y que dichos ajustes no se hubieran realizado de forma eficiente, provocando demoras adicionales.

Asimismo, se advirtió de que no resultaba posible generalizar la situación a todas las empresas, dado que algunas ni siquiera respondían a las reclamaciones canalizadas por asociaciones de personas consumidoras u OMIC, aunque sí lo hacían ante la Junta Arbitral andaluza, lo que se consideró un tratamiento desigual.

Se acordó mantener el seguimiento del informe de la CNMC en los meses posteriores, a fin de verificar que no se produjera una ralentización estructural en la gestión de reclamaciones y averías.

4.2. Transición de la TDT a UHD y posibles efectos sobre las personas usuarias

Se abordaron las dudas existentes sobre los “apagones” de la Televisión Digital Terrestre (TDT) previstos en el marco del nuevo Plan Técnico Nacional, así como los posibles perjuicios para las personas usuarias, especialmente aquellas con televisores antiguos.

Se explicó que:

- Ya se había producido la transición de emisiones estándar a alta definición (HD) sin incidencias reseñables.
- El siguiente paso consistiría en la introducción progresiva de la ultra alta definición (UHD), con un plan en dos fases y emisiones en paralelo (HD y UHD) durante un periodo transitorio, a través de un múltiple nacional dedicado a UHD.
- Durante este periodo bastaría, en muchos casos, con una resintonización de los televisores y, para equipos no adaptados, podría utilizarse un dispositivo externo supletorio.
- Sólo en supuestos muy concretos sería necesaria la reconfiguración de antenas colectivas y amplificadores, al estar la mayoría ya preparados para 4K.

Se recordó que, desde 2020, los televisores de 40 pulgadas o más estaban obligados a poder sintonizar emisiones en UHD y que la tasa de renovación de aparatos era elevada, por lo que se consideró que la adaptación del parque de televisores se produciría en plazos razonables.

En una sesión posterior se amplió esta información indicando que:

- La transición hacia UHD se estructuraría en dos fases, con reorganización de frecuencias y necesidad de resintonización por parte de la ciudadanía.
- Se previó que hacia 2030 cesaran definitivamente las emisiones en HD y permanecieran únicamente las de UHD, incorporando además servicios interactivos (HbbTV).
- No se esperaba una necesidad masiva de nuevas instalaciones de antenas, salvo casos puntuales. La principal limitación residiría en los hogares con televisores no compatibles.
- Respecto a televisiones locales, se estaban manteniendo conversaciones con la Administración para posibles ampliaciones de plazos, dado su menor capacidad de inversión.

4.3. Iniciativas sectoriales: “Garantía Teleco” y transformación asociativa

Se presentó la iniciativa “Garantía Teleco”, impulsada por ATELAN, como un sistema de certificación para empresas de telecomunicaciones que voluntariamente asumían estándares de calidad superiores a los mínimos legales, ofreciendo un “sello de garantía” como compromiso adicional con la clientela. La iniciativa se encontraba abierta a sugerencias para su mejora y futura ampliación a empresas de ingeniería y telecomunicaciones en general.

Se informó igualmente de un proceso de integración asociativa en el sector andaluz de telecomunicaciones, con el objetivo de unificar la representación empresarial con sede en la Comunidad Autónoma y proyección nacional. Posteriormente se comunicó que las entidades ATELAN y ACUTEL habían aprobado su fusión en sendas asambleas, dando lugar a la nueva entidad

ACUTELAN, integrada en la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA), con vocación de ser una organización útil para el conjunto del sector.

Se destacó la importancia de difundir el código de conducta de la nueva entidad en sesiones futuras.

4.4. Sistema Arbitral de Consumo y adhesión de empresas

Se recordó el nuevo marco regulador del Sistema Arbitral de Consumo, fijando el 13 de febrero como fecha límite para que las empresas decidieran mantenerse en el sistema sin limitaciones o abandonarlo. Se indicó que muchas empresas no habían manifestado postura alguna antes de la fecha, de modo que, a partir del 14 de febrero, quedaron adheridas automáticamente y sin limitaciones.

Posteriormente se analizó la entrada en vigor del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprobó el Reglamento regulador del Sistema Arbitral de Consumo. Se informó de que:

- No se habían detectado incidencias relevantes en su aplicación.
- Las empresas que no actuaron dentro del plazo establecido quedaron adheridas sin posibilidad de introducir limitaciones.
- Todas las marcas comerciales bajo un mismo CIF se consideraron adheridas sin restricciones desde el 14 de febrero de 2024.
- Se suprimieron las limitaciones territoriales que podían establecer las empresas, de forma que las solicitudes arbitrales podrían ser tramitadas por la Junta Arbitral elegida por la persona consumidora dentro de su Comunidad Autónoma.

4.5. Incidentes de servicio y derechos de las personas consumidoras

4.5.1. Apagón eléctrico del 28 de abril.

Se analizó el apagón eléctrico ocurrido el 28 de abril en España y los posibles derechos de las personas consumidoras a reclamar indemnizaciones por los cortes de servicio de comunicaciones electrónicas.

Se expuso que:

- Desde la plataforma “Consumo Responde” se había difundido información al respecto.
- La determinación de la causa del apagón (fuerza mayor, error humano, deficiente planificación o responsabilidad de algún operador) resultaba clave para valorar la procedencia de reclamaciones por daños.
- En caso de fuerza mayor, la reclamación de daños se consideraría más compleja; si la causa fuera imputable a un operador, resultaría más claro el sujeto frente al que dirigir la reclamación.
- Se recordó la necesidad de acreditar el daño efectivamente sufrido, si bien se reconoció la dificultad práctica de probar determinados perjuicios derivados de la imposibilidad de conectarse.

Se subrayó además la diferencia entre:

- La indemnización por daños (artículo 18 de la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas), y
- El derecho a la indemnización por interrupción temporal del servicio telefónico y de acceso a internet (artículos 15 y 16 de la misma Carta), que resultaría exigible con independencia de que el origen se considerase fuerza mayor.

Se mostró preocupación por el hecho de que, casi un mes después del incidente, todavía no se hubiera informado oficialmente de la causa del apagón.

4.5.2. Avería en Castellar de la Frontera y Jimena de la Frontera.

Se informó de una incidencia que dejó sin servicio de telefonía e internet a la totalidad de la población de Castellar de la Frontera y Jimena de la Frontera durante diez días. Se consideró que la empresa responsable debería haber compensado de oficio a las personas afectadas.

Se acordó:

1. Dirigirse al Servicio de Reclamaciones de Telefónica para solicitar un informe sobre el alcance de la incidencia (fechas, localidades, servicios y personas usuarias afectadas) y sobre las compensaciones aplicadas o previstas.
2. Instar a la CEA a convocar a Telefónica y Orange para su participación en el Órgano Sectorial de Telecomunicaciones.
3. Hacer seguimiento del pago efectivo de las compensaciones a las personas usuarias afectadas.

4.5.3. Incidencias en Órgiva y otros municipios

Se dio cuenta de un escrito remitido por el Ayuntamiento de Órgiva, dirigido a la Dirección General de Consumo y a la Agencia Digital de Andalucía, en el que se solicitaba apoyo ante los problemas detectados en la prestación del servicio de telecomunicaciones, concretamente en el anejo de Alcázar, donde no se encontraba operativa la telefonía móvil.

Tras las gestiones realizadas a través del servicio “Consulta Teleco” (*), se constató que el origen de la incidencia se encontraba en el suministro eléctrico de las antenas, quedando el problema resuelto tras la ejecución de una nueva acometida eléctrica.

Asimismo, se informó de que la incidencia relacionada con el servicio de fibra en Castellar se encontraba igualmente solucionada, recordándose el correo de contacto del servicio “Consulta Teleco” como canal de referencia para la comunicación y seguimiento de este tipo de incidencias.

Finalmente, se acordó remitir un escrito al Ayuntamiento de Órgiva informando de que el asunto había sido tratado en el seno del órgano correspondiente y que la incidencia comunicada se encontraba debidamente resuelta.

(*) El correo de contacto para este tipo de incidencias: consultateleco@juntadeandalucia.es.

4.6. Participación de operadores y actividades de difusión

Se destacó la conveniencia de contar con la presencia de representantes de operadoras en las sesiones del Órgano Sectorial de Telecomunicaciones, para facilitar la resolución directa de

determinadas cuestiones. Se informó de que algunos operadores se habían mostrado dispuestos a participar y que se solicitaría formalmente a la CEA que cursara las invitaciones correspondientes.

Finalmente, se informó sobre la organización del XII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía, con un nuevo formato que permitía la presentación de comunicaciones. Se invitó a la participación y se propuso, como tema de interés, la presentación del servicio de atención a municipios “Consulta Teleco”.

ORGANO SECTORIAL DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

1. Objeto y Naturaleza



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

El órgano posee carácter sectorial y delegado del Pleno del Consejo Andaluz de Consumo teniendo por objeto el desarrollo de manera permanente de las funciones expresadas a continuación, relativas a los derechos de las personas usuarias de servicios domiciliarios de agua potable.

Tiene las siguientes funciones consultivas, de diálogo, concertación y mediación:

- a) Impulso de la protección de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias en el sector.
- b) Fomento de unas relaciones de consumo integradas en entornos de confianza, seguridad jurídica y certidumbre tanto para el sector empresarial como para las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.
- c) Análisis de la situación del sector y su marco regulador en todo lo que afecte a los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.
- d) Promoción de un espacio de diálogo, colaboración y confianza mutua entre el sector empresarial, de organizaciones de personas consumidoras y Administración Pública.
- e) Impulso, programación y organización de acciones formativas e informativas dirigidas tanto a las personas consumidoras como a las empresas en Andalucía, relacionadas con la protección de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias andaluzas en el sector.
- f) Elevación al Pleno del Consejo Andaluz de Consumo de criterios, guías, manuales y demás instrumentos destinados tanto a las personas consumidoras como a las empresas en Andalucía que mejoren la protección de las personas consumidoras y usuarias en el sector.
- g) Análisis, debate y búsqueda de soluciones a los conflictos que se produzcan entre personas consumidoras y empresas del sector.
- h) Intercambio de información de los representantes acerca del sector y las actuaciones desarrolladas en el mismo.
- i) Realización de funciones de mediación en materias que excedan del ámbito provincial a solicitud de alguno de sus miembros.
- j) Todas aquellas funciones mediadoras, consultivas y de otra índole que le sean encomendadas por el Pleno del Consejo Andaluz de Consumo

2. Composición.

Administración.

D. Daniel Escalona Rodríguez	titular	D. G. Consumo.
D. Jorge Pérez Miras	titular	Secret. G.Medio Ambiente,Agua y Cambio Climático
D. Ignacio Cáceres Armendáriz	titular	Secret. General de Industria y Minas.
D ^a Laura San Román Casquero	titular	D.Gen.Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego.
D. Juan Manuel Fernández Priego	titular	FAMP.

D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D. G. Consumo.
D. 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 ^a Lola Gessa Sorroche	titular	CEA
D. Carlos Irigoyen Jara	titular	CEA
D. Fernando Rincón Salas	titular	CEA
D. Eugenio Gil García	suplente	CEA
D. Manuel C. Cantalapiedra Pereyra	suplente	CEA
D ^a Carmen Obando Santaella	suplente	CEA
D ^a . Rosa López Sánchez	suplente	CEA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

D ^a . Rocío Algeciras Cabello	titular	FACUA Andalucía
D ^a Isabel Moya García	titular	FACUA-Andalucía
D ^a . 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, D^a Carmen Castaño Ruiz, funcionaria de la Dirección General de Consumo y Jefa del Departamento de Concertación de Consumo.

3. Actividad institucional

Durante 2025 este órgano ha celebrado dos sesiones ordinarias los días:

- 26 de mayo.
- 29 de octubre.

4. Temas tratados.

Durante las sesiones celebradas por el órgano colegiado en materia de suministro de agua se abordaron cuestiones relacionadas con la validez de las lecturas de los equipos de medida, el régimen metrológico aplicable a los contadores, la vinculación de la tasa de residuos al recibo del agua, el estado del nuevo Reglamento del Ciclo Integral del Agua, la campaña de inspección a entidades suministradoras, la coordinación administrativa en la verificación de contadores y la ejecución de inversiones financiadas con el canon autonómico.

4.1. Equipos de medida y control metrológico

Se analizó la validez de las lecturas realizadas por contadores que habían superado su vida útil. La Dirección General de Consumo fijó como criterio que el mero incumplimiento del plazo de sustitución por parte de la empresa suministradora no invalidaba las lecturas, siempre que el equipo hubiera sido verificado por la entidad competente y se hubiera constatado su correcto funcionamiento o un comportamiento constante.

Se discutió, no obstante, el impacto económico de la verificación, señalándose que, en la práctica, muchas personas consumidoras desistían de reclamar al tener que asumir su coste. Se planteó, con amplio respaldo, que en los casos en que el contador hubiera superado su vida útil fuera la empresa

suministradora quien asumiera dicho coste, si bien se recordó que esta solución exigiría adaptar la normativa o emitir instrucciones específicas.

En paralelo, se informó de dos cambios normativos relevantes:

- La modificación de la Orden ICT/155/2020, que eliminó el periodo fijo de vida útil de 12 años para determinados contadores de agua y lo sustituyó por un régimen de verificación y reparación.
- La ampliación del periodo transitorio para la sustitución de contadores de agua que hubieran finalizado su vida útil, de forma que el plazo se extendió hasta el 24 de octubre de 2027, sin que se hubieran detectado incidencias significativas en Andalucía durante dicho proceso.

4.2. Vinculación de la tasa de recogida de residuos al suministro de agua

La modificación de la tasa de recogida de residuos tiene su origen en la Directiva (UE) 2018/851, que modifica la Directiva 2008/98/CE sobre residuos, al reforzar el principio de “quien contamina paga” y exigir que los costes reales de la gestión de residuos sean asumidos por las personas usuarias del servicio. Este marco normativo ha sido desarrollado en el ordenamiento jurídico español mediante la Ley 7/2022, de residuos y suelos contaminados para una economía circular.

En este contexto, se analizó la práctica existente en numerosos municipios de incluir la tasa de recogida de residuos en el recibo del suministro de agua. Se puso de manifiesto que la nueva normativa estatal y europea en materia de economía circular y vertido ha supuesto un incremento significativo del importe de dicha tasa, lo que, al acumularse al coste del consumo de agua, puede generar un impacto económico especialmente gravoso en los hogares con menores recursos, incrementando el riesgo de situaciones de vulnerabilidad y exclusión.

Desde el ámbito de consumo se reiteró que se trata de dos conceptos jurídicos claramente diferenciados —la tasa de residuos y el suministro de agua—, que deben reflejarse de manera separada, evitando su mezcla en procesos de refacturación o en supuestos de fraude. No obstante, se recordó que la decisión de vincular o no la tasa de residuos al recibo del agua corresponde al ejercicio de la autonomía municipal, dentro del marco legal vigente.

Asimismo, se advirtió del riesgo de que el impago de la tasa de residuos pudiera derivar en la suspensión o el corte de un servicio esencial como el suministro de agua, aun cuando la persona usuaria estuviera en disposición de abonar el consumo correspondiente. Esta circunstancia podría afectar de manera desproporcionada a personas y familias en situación de vulnerabilidad, comprometiendo el acceso a un suministro mínimo vital, considerado imprescindible para garantizar unas condiciones de vida dignas.

Ante esta situación, se planteó la conveniencia de trasladar esta cuestión a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, así como de avanzar en la elaboración de recomendaciones y criterios comunes que permitan conciliar la necesaria sostenibilidad financiera de los servicios municipales con la protección efectiva de los colectivos más vulnerables, promoviendo medidas de salvaguarda social y evitando efectos indeseados sobre el acceso a servicios básicos.

Finalmente, se acordó continuar el análisis de esta cuestión en sesiones posteriores, a partir de propuestas formuladas por escrito y de la información recabada de grandes ayuntamientos y diputaciones, con el objetivo de avanzar hacia soluciones equilibradas, socialmente responsables y acordes con el marco normativo vigente.

4.3. Nuevo Reglamento del Ciclo Integral del Agua

Se informó del estado de elaboración del nuevo Reglamento del Ciclo Integral del Agua. En una primera sesión se indicó que la consulta pública se había cerrado el año anterior, con alrededor de treinta aportaciones recibidas, y que se estaba trabajando en un borrador inicial con el apoyo técnico de las empresas del sector.

En una sesión posterior se comunicó que el borrador se encontraba ya finalizado y que, en los días siguientes, sería presentado a los agentes implicados, iniciándose el procedimiento formal de tramitación (informes preceptivos y constitución de grupos de trabajo). El órgano solicitó ser informado puntualmente de las novedades que se produjeran, habida cuenta del carácter estratégico de esta norma.

4.4. Campaña de inspección a entidades suministradoras y hoja electrónica de reclamaciones

Se informó de la puesta en marcha de la campaña anual de inspección de entidades suministradoras de agua, cuyo protocolo se encontraba disponible en la página web de información al consumidor. Se señaló que la campaña continuaba la línea de años anteriores y que sus actuaciones se extenderían hasta final de año.

Asimismo, se dio cuenta del estado de desarrollo de la hoja electrónica de reclamaciones. Se explicó que la modificación de la Orden reguladora se encontraba en la fase final de tramitación jurídico-administrativa, mientras que la aplicación informática estaba en fase de pruebas internas, tanto en servicios centrales como en otros niveles de la Administración. Se indicó que las incidencias detectadas se estaban corrigiendo y que se preveía la plena operatividad de la aplicación dentro del ejercicio, habiéndose incorporado la mayor parte de las alegaciones presentadas en el proceso de consulta.

4.5. Procedimiento de verificación de contadores y determinación de competencias

Se abordó la práctica, detectada en algunas provincias, de remitir contadores de agua a la entidad verificadora sin intervención de la Delegación Territorial competente. Se constató que esta práctica no era homogénea en toda la Comunidad Autónoma, siendo más habitual el seguimiento estricto del procedimiento reglamentario en provincias como Sevilla y Granada. El órgano acordó recabar información de las asociaciones del sector y de las entidades suministradoras para analizar la adecuación de los procedimientos y avanzar hacia una actuación uniforme que garantizara el control administrativo.

En conexión con lo anterior, se debatió la delimitación de competencias entre los ámbitos de consumo e industria en reclamaciones relativas a verificaciones y tarifas, especialmente en casos de suministros a personas jurídicas, pisos turísticos y otros usos no estrictamente domésticos. Se coincidió en que la calificación debía basarse en el uso real del suministro y no solo en la titularidad contractual, de forma que los consumos domésticos se tramitaran por consumo y los de carácter empresarial o profesional se remitieran a industria. Se reconoció la existencia de casuística compleja y se señaló la conveniencia de actualizar la normativa para adaptarla a la realidad actual del mercado y evitar situaciones de indefensión.

4.6. Canon autonómico y transparencia en la ejecución de obras

Se solicitó información sobre la ejecución de las obras financiadas con cargo al Canon de Mejora de Infraestructuras Hidráulicas de Andalucía, subrayándose que dicho canon llevaba más de quince años en vigor y afectaba a la totalidad de usuarios andaluces.

La Administración competente informó de que los datos de ejecución se publicaban anualmente en la página web oficial, de acuerdo con los principios de publicidad y transparencia. Se comunicó que el importe global del canon ascendía a 1.426 millones de euros y que, para el ejercicio más reciente, se habían comprometido 127 millones, habiéndose ejecutado 138 millones. Se anunció la próxima publicación del informe actualizado, quedando a disposición del órgano para su análisis

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

Sector empresarial.

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

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

D ^a . M. ^a . Dolores Aguayo Corral	titular	FACUA Andalucía
D. Jordi Castilla López	titular	FACUA Andalucía
D ^a 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^a Carmen Castaño Ruiz, funcionaria de la Dirección General de Consumo y Jefa del Departamento de Concertación de Consumo.

3. Actividad institucional.

Durante 2025, este órgano celebró tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 12 de febrero.
- 29 de mayo.
- 12 de noviembre.

4. Temas tratados.

Durante las sesiones celebradas se analizaron diversas cuestiones relacionadas con la exclusión financiera en el medio rural y entre las personas mayores, las medidas de colaboración con las entidades bancarias, las dificultades de acceso a los mecanismos de reclamación y la problemática de los créditos vinculados a servicios sanitarios y estéticos. En conjunto, los debates pusieron de manifiesto la necesidad de reforzar la protección de las personas consumidoras frente a la digitalización acelerada de los servicios financieros y la reducción de la atención presencial.

4.1. Subvenciones para la instalación de cajeros automáticos y lucha contra la exclusión financiera

Se informó de la convocatoria de subvenciones destinadas a entidades locales andaluzas en riesgo de exclusión financiera para sufragar los gastos de instalación y funcionamiento de cajeros automáticos, reguladas por la Orden de 8 de enero de 2024 y convocadas para el ejercicio 2025.

Las principales características fueron:

- Dirigidas a municipios y núcleos de población con más de 500 habitantes que no dispusieran de oficinas bancarias abiertas al público ni de cajeros automáticos, salvo aquellos para los que se solicitara la subvención.
- Plazo de presentación de solicitudes: del 3 de febrero al 31 de octubre de 2025.
- Dotación inicial: 300.000 euros, estimándose en torno a 20.000 euros el coste de instalación y mantenimiento anual de un cajero.
- Tramitación en régimen de concurrencia no competitiva, resolviéndose las solicitudes por orden de entrada y con compromiso de pago en un plazo de 10 días desde la resolución estimatoria.

Se justificó la exclusión de núcleos con menos de 500 habitantes en criterios de eficiencia en el uso de recursos públicos, anunciándose el seguimiento de la implantación y de las incidencias detectadas. En el momento de la primera sesión, aún no se habían recibido solicitudes; posteriormente se comunicó que, una vez cerrado el plazo en otra convocatoria, se habían presentado 18 solicitudes procedentes de cinco provincias para la instalación de cajeros automáticos en municipios con carencia de servicios financieros básicos.

En el seno del órgano se valoró positivamente la puesta en marcha de estas subvenciones como medida para combatir la exclusión financiera y frenar la despoblación rural, pero se expresaron varias críticas:

- La exclusión de núcleos menores de 500 habitantes, que dejaba sin cobertura a poblaciones especialmente vulnerables.
- El hecho de que el servicio fuera sufragado con presupuesto público, en lugar de asumirlo las propias entidades financieras.
- La existencia de brechas de acceso en zonas de extrarradio de grandes municipios, donde también se habían cerrado oficinas y cajeros.

En una sesión posterior se informó de que se encontraba en tramitación una modificación de las bases reguladoras para elevar del 50 % al 100 % el porcentaje subvencionable de los gastos, ante las dificultades económicas de muchos ayuntamientos para asumir la parte no financiada.

4.2. Convenio con entidades bancarias para la atención a personas mayores y brecha digital

Se dio cuenta del proceso de renovación de un convenio de colaboración entre la Consejería competente en materia de inclusión social y las entidades bancarias, orientado a mejorar la atención a personas mayores en el contexto de la creciente digitalización de los servicios financieros.

Desde la Administración se destacó:

- La existencia de una brecha digital que afectaba especialmente a las personas mayores y generaba situaciones de vulnerabilidad.
- La experiencia positiva de convenios anteriores, aunque se consideró necesario mejorar la planificación mediante un calendario de hitos y la designación de una persona interlocutora por cada entidad, a fin de reforzar la coordinación y el seguimiento.

El órgano solicitó que, una vez concretados, el calendario y la persona interlocutora fueran comunicados para poder realizar un seguimiento de las actuaciones en materia de derechos de las personas consumidoras.

FACUA Andalucía mantuvo una posición crítica, entendiendo que el convenio corría el riesgo de convertirse en una operación de mejora de imagen de las entidades financieras si no se verificaba efectivamente el cumplimiento de las medidas anunciadas (atención telefónica preferente, cartelería específica, adaptación de horarios, etc.). Se reclamó un control real de la aplicación de los compromisos y, en su caso, la denuncia pública de incumplimientos.

En paralelo, se analizó de forma más amplia la dificultad de acceso a oficinas bancarias y la obligación de realizar gestiones en línea, afectando no solo a personas mayores sino también a residentes en zonas rurales y a pequeños negocios. Se constató:

- Una reducción continuada de sucursales y horarios de ventanilla, según estudios del Banco de España.
- La generalización de sistemas de cita previa y procedimientos digitales, tanto en entidades bancarias como en la propia Administración pública.
- El incremento del riesgo de fraude y robo de datos en el uso de la banca en línea.

Se dejó constancia de que el Órgano Sectorial de los Servicios Financieros no disponía de competencias directas para regular la organización interna de las entidades financieras, pero se subrayó la necesidad de seguir visibilizando el problema y de aprovechar los instrumentos disponibles (subvenciones, convenios, recomendaciones) para mitigar los efectos de la exclusión financiera y de la brecha digital.

4.3. Denuncias sobre acceso a las hojas de reclamaciones y criterios sancionadores

Se informó de las denuncias presentadas por parte de FACUA Andalucía ante la Dirección General de Consumo por la ausencia de enlaces o accesos claros, en las páginas web y aplicaciones móviles de diversas entidades bancarias, a las hojas de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía.

En una primera sesión se comunicó que las denuncias habían sido remitidas al servicio provincial competente y que no existía obligación legal de informar a la entidad denunciante sobre las razones de no incoar expediente sancionador. Ello motivó que se acudiera al Consejo de Transparencia para obtener información sobre el estado y resultado de estas actuaciones.

El debate se centró en la interpretación del artículo 5.3 del Decreto 82/2022, relativo a la publicidad de la existencia de hojas de reclamaciones en la contratación telemática. Se analizaron tres posibles niveles de exigencia:

1. Reproducción del cartel oficial completo en web, app y dispositivos.
2. Inclusión de toda la información del anexo (datos de contacto y referencia a la web de consumo).
3. Inclusión mínima de la sede física o dirección postal o electrónica donde presentar la reclamación.

La Dirección General de Consumo consideró que el cumplimiento del criterio mínimo (información de una dirección física o electrónica válida) hacía difícil la incoación de expedientes sancionadores por la sola ausencia de un enlace específico al formulario oficial, lo que explicaría la falta de sanciones en determinados casos.

No obstante, el órgano acordó que:

- Un buen servicio de atención al cliente debía facilitar canales claros, sencillos y visibles para la presentación de reclamaciones.
- Sería deseable que, además de cumplir la obligación mínima, las empresas incorporasen un enlace directo a la hoja de reclamaciones y a la plataforma europea de resolución de litigios en línea.
- Resultaría igualmente deseable informar a las entidades denunciantes (incluidas las organizaciones de consumidores) cuando no se incoasen procedimientos sancionadores y de los motivos de dicha decisión, en aras de la transparencia.

Se consideró que la futura implantación de la hoja electrónica de reclamaciones y la necesidad de adaptar las webs a este nuevo sistema podrían contribuir a reducir los conflictos interpretativos y a homogeneizar la información disponible para los usuarios.

4.4. Créditos vinculados a tratamientos sanitarios y estéticos

Se analizó la problemática de los créditos vinculados a tratamientos en clínicas de estética, odontología y otros centros similares, especialmente en los casos en que las empresas cesaban su actividad o entraban en concurso de acreedores.

Se destacó que:

- Las personas consumidoras seguían abonando préstamos por servicios no prestados o incompletos, sin que siempre pudieran cancelar el crédito o recuperar las cantidades abonadas.
- La Ley de Crédito al Consumo contempla la posibilidad de que la persona usuaria ejerciera acciones frente a la entidad financiera cuando el servicio financiado mediante crédito vinculado no se prestaba, siempre que se acreditara la falta de prestación y se hubiera reclamado previamente al prestador del servicio.
- En la práctica, existían dificultades probatorias relevantes: desaparición de documentación y contratos, falta de historiales clínicos, negativas de las entidades financieras a reconocer la relación contractual, o financiación encubierta mediante pagos anticipados sin crédito formal, lo que dejaba a las personas afectadas sin la protección específica de la ley.

Se planteó la conveniencia de reforzar las actuaciones inspectoras y de control sobre las clínicas y centros que ofrecían estos servicios, con el fin de verificar su legitimidad y evitar establecimientos irregulares. Se reconoció que se trataba de un fenómeno creciente y de especial sensibilidad social, y se dejó constancia de la necesidad de seguir profundizando en posibles vías de mejora normativa y de coordinación con las entidades financieras.

4.5. Falta de oficinas físicas, municipios sin sucursal y agravamiento de la vulnerabilidad

De forma transversal a los distintos puntos, las actas recogieron la preocupación por la combinación de varios factores:

- Cierre de oficinas y cajeros en municipios pequeños y barrios periféricos.
- Migración de la operativa hacia canales exclusivamente digitales.
- Incremento de la edad media de las personas afectadas y sus dificultades para manejar herramientas informáticas.
- Falta de regulación territorial específica de los servicios financieros, a diferencia de otros servicios esenciales (sanidad, educación, farmacias).

Se advirtió que estas tendencias podían agravar la vulnerabilidad de personas mayores, residentes en entornos rurales y pequeños negocios, y que, en ausencia de una regulación específica del servicio financiero como servicio esencial, el margen de actuación se concentraba en medidas como las subvenciones a cajeros, los convenios con entidades y las actuaciones de información y defensa de las personas consumidoras

GRUPO DE TRABAJO DE ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

1. Objeto y vigencia.

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



2. Composición.

Administración.

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

Sector empresarial.

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

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

D ^a . Isabel M. ^a Moya García	titular	FACUA Andalucía
D ^a M. ^a Dolores Aguayo Corral	suplente	FACUA Andalucía

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

3. Actividad Institucional.

Durante el año 2025 este Grupo de trabajo celebró las siguientes sesiones:

- 6 de febrero
- 10 de junio.
- 24 de septiembre.

4. Temas tratados.

Durante las sesiones analizadas se abordaron principalmente la implantación del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, la situación y adaptación de las Juntas Arbitrales de Consumo al nuevo Reglamento estatal, y la organización del XII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Andalucía, así como algunas cuestiones complementarias relativas a convenios y listados de empresas adheridas.



4.1. Implantación del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones

Se informó de la situación actual del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, recordándose que dicho sistema existía desde 2008 y que su obligatoriedad se había establecido mediante el Decreto 82/2022, de 17 de mayo. La nueva versión del sistema se articulaba en dos planos:

- Aprobación de una Orden de la Consejería competente que desarrollara el Decreto y regulase el contenido mínimo y el funcionamiento del sistema.
- Desarrollo del nuevo soporte informático, tanto en versión web como en aplicaciones móviles.

En el momento de las reuniones, el sistema se encontraba en fase de pruebas internas, con la previsión de:

1. Pruebas técnicas iniciales por el equipo informático.
2. Pruebas funcionales por la Consejería de Salud y Consumo.
3. Pruebas con las Delegaciones Territoriales.
4. Pruebas con el sector empresarial, asociaciones de personas consumidoras, FAMP y otros agentes.

Se indicó que el borrador de la Orden se encontraba en el servicio de legislación, donde se estaban elaborando informes y propuestas de modificación, y que posteriormente sería remitido al Gabinete Jurídico para su valoración. Aunque el texto no era definitivo, la estructura normativa estaba ya perfilada.

Se destacó la preocupación del sector empresarial por los plazos para darse de alta en el nuevo sistema. Se explicó que el proyecto normativo preveía plazos diferenciados:

- Grandes empresas y prestadoras de servicios básicos: 1 mes.
- Medianas empresas: 3 meses.
- Pequeñas empresas: 6 meses.
- Microempresas y personas trabajadoras autónomas: 12 meses.

Se señaló que las alegaciones presentadas estaban siendo analizadas con el objetivo de compatibilizar la garantía de los derechos de las personas consumidoras con una implantación gradual razonable para las empresas.

Desde el ámbito local se recordó que el Consejo Andaluz de Gobiernos Locales había informado el proyecto en marzo de 2024 y se manifestó interés en que sus observaciones fueran tenidas en cuenta, solicitándose más información sobre las pruebas de funcionamiento del sistema.

4.2. Acreditación y funcionamiento de las Juntas Arbitrales de Consumo

• 4.2.1. Acreditación de las Juntas Arbitrales

De las ocho juntas arbitrales provinciales andaluzas, quedaban tres (Málaga, Sevilla y Huelva) por acreditar ante el Ministerio competente en la materia. No obstante, se informó de que ya habían subsanado la documentación necesaria para su acreditación y de que se había actuado con celeridad para asegurar que todas las juntas arbitrales andaluzas estuvieran debidamente acreditadas

• 4.2.2. Aplicación del Real Decreto 713/2024 y distribución competencial

Se analizó el impacto inicial del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprobó el Reglamento del Sistema Arbitral de Consumo. Se señaló que:

- El plazo de adhesión de las empresas aún estaba en curso.
- Hasta la fecha, solo una empresa de formación había manifestado su voluntad de causar baja en el sistema arbitral de consumo, al no compartir la nueva distribución competencial; otra entidad pública empresarial había aceptado su adaptación a la nueva normativa.
- El número de reclamaciones en la Junta Arbitral Autonómica no había variado significativamente, ya que se seguían tramitando expedientes anteriores a la entrada en vigor del nuevo Reglamento.

Se adelantó que, a partir del 13 de febrero, se aplicaría plenamente el nuevo criterio de competencia territorial, de manera que los expedientes se tramitarían en la Junta Arbitral correspondiente al domicilio de la persona consumidora, y se implementarían las disposiciones sobre arbitraje único, permitiendo que la presidencia pudiera asumir también funciones de secretaría para agilizar la tramitación.

Algunas juntas arbitrales provinciales manifestaron preocupación por el impacto del nuevo sistema, señalando que, una vez se incorporen reclamaciones que antes se remitían a la Junta Regional, podría producirse un aumento significativo de la carga de trabajo, con posibles tensiones derivadas de la insuficiencia de recursos personales.

4.3. Consultas a la Comisión de Juntas Arbitrales y criterios de aplicación transitoria

Se recordó que la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía había elevado una consulta a la Comisión de Juntas Arbitrales del Ministerio sobre el tratamiento de empresas adheridas con limitaciones territoriales en el marco del nuevo Reglamento.

Se explicó que:

- El Real Decreto establecía que todas las solicitudes debían registrarse por la nueva normativa, derivándose a la Junta correspondiente al domicilio de la persona consumidora.
- Existían, no obstante, empresas con un plazo abierto para decidir su adhesión definitiva, lo que generaba dudas sobre el tratamiento de los expedientes en el periodo transitorio.

La posición de la Comisión señalaba que las solicitudes debían derivarse inicialmente a la Junta Regional. No obstante, con el fin de evitar perjuicios a las personas consumidoras por posibles retrasos, se optó por tramitar directamente las solicitudes presentadas hasta el 13 de febrero.

Por otro lado, se solicitó a la secretaría del órgano colegiado que el informe citado de respuesta de la Comisión fuera remitido al Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de conflictos para su conocimiento.

4.4. XII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Andalucía

En sucesivas sesiones se trabajó en la organización del XII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Andalucía, abordando tanto aspectos logísticos como de contenido.

• 4.4.1. Aspectos organizativos y logísticos

Se informó de la tramitación de un contrato destinado a sufragar los gastos de transporte, alojamiento y manutención de los asistentes designados por las organizaciones representadas en el Consejo Andaluz de Consumo. Se recordó que:

- La inscripción debía realizarse a través de la web de la Escuela Andaluza de Salud Pública.
- Las personas designadas por las organizaciones (FAMP, organizaciones de personas consumidoras, sector empresarial, etc.) debían, una vez inscritas, contactar con la agencia de viajes para concretar sus necesidades (desplazamientos, kilometraje, participación en cena oficial y visita cultural, etc.).

Se insistió en esta secuencia debido a desajustes detectados en ediciones anteriores, en las que algunos participantes asumieron que la inscripción implicaba automáticamente la cobertura de todos los aspectos logísticos. Se señaló también la preocupación por el largo periodo existente entre la inscripción y la celebración del evento, comprometiéndose la organización a trasladar esta inquietud a la Escuela Andaluza de Salud Pública.

Se acordó establecer plazos concretos (en torno a 7-10 días, y posteriormente hasta una fecha límite determinada) para la presentación de propuestas de ponentes y comunicaciones, así como para el cierre del programa definitivo, que se remitiría por correo electrónico junto con la información de la agencia de viajes y un esquema preliminar de actividades.

• 4.4.2. Contenido y estructura del Encuentro

Sobre la base de una propuesta inicial de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, se alcanzó un consenso en torno a una estructura de tres bloques:

1. Ponencia o conferencia inaugural centrada en un análisis crítico del nuevo Real Decreto en materia de consumo, identificando sus principales novedades y aspectos controvertidos.
2. Mesa redonda de diagnóstico, con participación de representantes de Juntas Arbitrales de Consumo, Oficinas Municipales de Información al Consumidor, FACUA Andalucía y sector empresarial, para analizar la aplicación práctica de la normativa, detectar posibles divergencias de criterio y compartir experiencias.

3. Bloque de comunicaciones, en el que las personas asistentes pudieran exponer brevemente (en torno a 10 minutos) casos prácticos, consultas o experiencias en materia de arbitraje, fomentando el debate y la generación de propuestas de mejora.

Se subrayó el interés en:

- Sustituir los talleres tradicionales por una mesa redonda práctica, que permitiera un intercambio directo sobre la casuística real.
- Fomentar la presentación de comunicaciones desde las OMICs y las Juntas Arbitrales de Consumo, e incorporar la visión del sector empresarial y de los servicios de atención al cliente de empresas que acuden a arbitraje.
- Invitar a personas expertas de otras comunidades autónomas, con el fin de enriquecer el análisis comparado del nuevo marco normativo.

Se consideró conveniente que la mesa contara con una persona moderadora distinta de quienes impartieran las ponencias, con el fin de garantizar la neutralidad y dinamizar el debate.

4.5. Otras cuestiones: listados de empresas adheridas y convenios

En el turno de otros asuntos, se abordaron las siguientes cuestiones:



- Se informó de la baja de una empresa de formación en el Sistema Arbitral de Consumo a partir del 19 de diciembre de 2024, precisándose que las solicitudes de arbitraje con dicha empresa, presentadas con anterioridad a esa fecha continuaban tramitándose como correspondientes a una empresa adherida, mientras que las posteriores ya no tenían tal consideración.

Se advirtió, asimismo, de que la empresa mantenía en su clausulado contractual referencias al arbitraje de consumo, lo que podía inducir a confusión, ya que, sin una adhesión efectiva, la Junta Arbitral Regional no podría asumir dichos casos conforme a lo dispuesto en el artículo 7 del Reglamento.

- Se explicó que el listado de empresas adheridas publicado en la web se generaba automáticamente a partir del sistema informático (SISCOM), en el que figuraban aún empresas inactivas o sin contacto reciente. Se solicitó que, en caso de detectarse errores, se comunicaran por correo electrónico para proceder a su corrección y actualización.
- Se comunicó la formalización de nuevos convenios de la Junta Arbitral Autonómica con varias diputaciones provinciales y con un ayuntamiento, con el objetivo de reforzar la coordinación y la extensión territorial del sistema arbitral 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 ^a Juana Rodríguez Rodríguez	suplente	FAMP.

Sector empresarial.

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

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias.

D ^a . Isabel Moya García	titular	FACUA Andalucía
D ^a . M. ^a . Dolores Aguayo Corral	suplente	FACUA Andalucía

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

3. Actividad Institucional.

Durante el año 2025 este Grupo de trabajo celebró las siguientes sesiones:

- 20 de marzo.
- 3 de abril.
- 29 de abril.
- 14 de mayo.

4. Temas tratados.

En las distintas sesiones celebradas por este Grupo de Trabajo, se revisaron en detalle todos los temas incluidos en el Orden del Día de los distintos órganos del Consejo Andaluz de Consumo, con el objetivo de garantizar una redacción adecuada para su inclusión en la Memoria Anual.

Tras su análisis y debate, se alcanzó un consenso sobre los contenidos, acordándose la elevación de la Memoria Anual al Pleno del Consejo Andaluz de Consumo para su aprobación, si procede.

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



DATOS DE ACTIVIDAD DE LOS ÓRGANOS

A continuación, se recoge información relativa a los asuntos abordados en el seno de los órganos colegiados para su análisis, estudio, deliberación, intercambio de información y, en su caso, adopción de acuerdos. Dichas iniciativas han sido promovidas por las distintas partes que integran el Consejo Andaluz de Consumo y sus órganos dependientes.

Con carácter general, FACUA Andalucía, en su condición de organización representativa de las personas consumidoras y usuarias, identifica incidencias, disfunciones o problemáticas que afectan a la ciudadanía en el ámbito del consumo, formulando las correspondientes solicitudes de información y planteamientos tanto ante la Administración competente como ante los sectores empresariales implicados en cada materia. Estas iniciativas han representado el 69 % del total de los asuntos tratados.

Igualmente, tanto la Administración de la Junta de Andalucía como la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, así como la Confederación de Empresarios de Andalucía, formulan propuestas relacionadas con la protección de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias y del tejido empresarial.

Las cuestiones planteadas son objeto de análisis técnico por las partes concernidas y posteriormente se incorporan al orden del día para su exposición y debate en las sesiones del Consejo Andaluz de Consumo o de sus órganos colegiados dependientes. Ello favorece un marco de cooperación institucional y de diálogo permanente entre las partes representadas.

En este sentido, cabe destacar la aportación de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias para la celebración y desarrollo del “XII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía”.

En aquellas sesiones en las que se abordan asuntos de especial relevancia o interés general, asiste como invitado un representante de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, cuya participación contribuye a enriquecer el análisis de las materias tratadas desde la perspectiva de la garantía y salvaguarda de los derechos de la ciudadanía.

En conjunto, esta dinámica de trabajo refuerza el cumplimiento de los fines atribuidos al Consejo Andaluz de Consumo como órgano de consulta, participación y coordinación en materia de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

XII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



El encuentro abordó las experiencias y buenas prácticas del nuevo Reglamento regulador del Sistema Arbitral de Consumo, reforzando la cooperación entre administraciones, el compromiso con la ciudadanía y la implicación del tejido empresarial

Más de un centenar de profesionales vinculados a las Juntas Arbitrales de Consumo de toda Andalucía participaron en el XII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo –con el lema ‘Un año aplicando el nuevo Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo: evaluación y buenas prácticas’–, celebrado en la sede de la Escuela Andaluza de Salud Pública (EASP) en Granada, bajo la organización de la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía, con la colaboración de la EASP y el Consejo Andaluz de Consumo.

La jornada estuvo centrada en el análisis y la evaluación práctica del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el nuevo Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, justo cuando se cumple un año de su entrada en vigor. Este encuentro técnico, consolidado como el principal foro de intercambio de experiencias entre las Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía, tiene como objetivo fortalecer la calidad y la eficacia de los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en materia de consumo. Entre las principales novedades que incorpora la normativa, las empresas que desean incorporarse al Sistema Arbitral de Consumo deben hacerlo de forma global y sin limitaciones, asumiendo todos los compromisos del sistema.

Durante la inauguración, se destacó el papel esencial de las Juntas Arbitrales de Consumo en la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, garantizando procedimientos ágiles, justos y transparentes que refuerzan la confianza de la ciudadanía en la Administración, recordando que el sistema arbitral “permite a las personas consumidoras y usuarias resolver sus controversias con empresas o profesionales de manera rápida, gratuita y sin necesidad de acudir a los tribunales”, con procedimientos que garantizan la imparcialidad y la objetividad en la resolución del conflicto a través del laudo, que tiene los mismos efectos que una sentencia judicial.

Tras el año de aplicación del nuevo reglamento regulador del Sistema Arbitral de Consumo, para la Dirección General de Consumo el “balance es desigual”. Por un lado, se han observado aspectos positivos, como que “se han introducido mejoras para agilizar el procedimiento y la seguridad jurídica, incentivando los arbitrajes unipersonales, la función de la presidencia-secretaría en la Junta Arbitral de Consumo, y la eliminación en las ofertas públicas de adhesión de las empresas al sistema arbitral”.

No obstante, se advirtió que el nuevo reglamento “no atiende la singularidad de la comunidad autónoma de Andalucía, donde existen 18 Juntas Arbitrales de Consumo: una autonómica, ocho provinciales y nueve municipales, una en cada capital de provincia y otra en El Ejido”, señalando que se producen “confusiones a la hora de aplicar las competencias territoriales, al vaciar de contenido a la Junta Arbitral de Consumo autonómica y provocando, por ello, la sobrecarga de las provinciales, lo que limita la capacidad de elección de la persona consumidora a la hora de acudir al arbitraje de consumo”.

Se subrayó la importancia de mantener una coordinación estrecha entre administraciones, organizaciones empresariales y asociaciones de consumidores, para que el Sistema Arbitral de Consumo siga siendo una herramienta eficaz, moderna y cercana a las personas.

Se resaltó la idoneidad de estos encuentros técnicos para favorecer el debate, el aprendizaje conjunto e intercambio de experiencias, en aras de mejorar la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias y la implicación del tejido empresarial.

El encuentro contó con la participación de representantes de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP), la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA) y la Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios en Acción (FACUA Andalucía), además de profesionales del ámbito académico y técnico.

A lo largo de la jornada se celebraron ponencias y mesas redondas sobre la aplicación práctica del nuevo Reglamento, así como un espacio para la presentación de comunicaciones, donde se recogieron las buenas prácticas, propuestas de mejora y experiencias locales. La ponencia inaugural corrió a cargo de María Isabel Romero, catedrática EU de Derecho Procesal en la Universidad de Sevilla, que ofreció un ‘Análisis crítico y práctico del Real Decreto 713/2024 tras un año de vigencia’.

El XII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía reafirmó el compromiso de las instituciones andaluzas con la protección de las personas consumidoras, la transparencia y la calidad del servicio público.

En el transcurso de la jornada se realizó un reconocimiento a D. ^a Carmen Castaño Ruiz, haciéndole entrega de un detalle conmemorativo con motivo de su jubilación, en agradecimiento a su trayectoria profesional y a su contribución a la organización de los “Encuentros Técnicos de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía”.



I ENCUENTRO DE ALCALDES Y CONCEJALES ANDALUCES DE CONSUMO

El I Encuentro Andaluz de Alcaldes y Concejales de Consumo, impulsado por la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía a través del Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos, se celebró en Granada los días 2 y 3 de octubre de 2025.



El encuentro contó con una nutrida representación institucional con la presencia de alrededor de 150 asistentes, entre ellos 40 alcaldes y alcaldesas de municipios andaluces, casi medio centenar de concejales y concejalas, los delegados y delegadas territoriales de Salud y Consumo, además de representante de FACUA Andalucía, de direcciones generales a nivel local, provincial y autonómico y técnicos. En total, han sido más de 70 municipios representados en este primer encuentro en el que se anunció que se priorizarán las políticas locales en el próximo Plan de Acción de Defensa de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía.

Los principales objetivos y temas del encuentro fueron:

Fortalecer la colaboración: El evento buscó crear sinergias y redes de colaboración institucionales entre la administración autonómica, las diputaciones provinciales y los ayuntamientos andaluces para mejorar la defensa y protección de los derechos de los consumidores.

Promover las competencias locales: Se puso de relieve la importancia de que las entidades locales ejerzan plenamente sus competencias legalmente reconocidas en materia de consumo.

Mejorar los servicios de consumo: El objetivo final fue optimizar los servicios que las distintas administraciones prestan a la ciudadanía en esta área, haciendo hincapié en la red de Puntos de Información al Consumidor (PIC) y Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC).

Compartir experiencias: El encuentro incluyó paneles de expertos y mesas redondas donde los cargos públicos pudieron debatir y compartir buenas prácticas y experiencias en políticas municipales de consumo.

Presentar herramientas: Se destacó el papel de "Consumo Responde" como una herramienta multicanal gratuita a disposición de todos los municipios para ofrecer información, ayuda y formación a los consumidores.



MEMORIA ECONOMICA

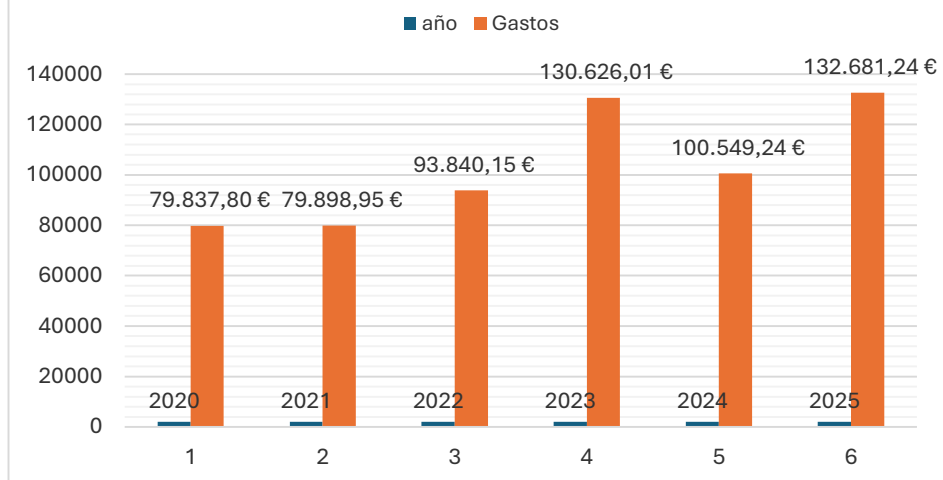
Como se ha señalado con anterioridad, el Consejo Andaluz de Consumo es un órgano colegiado de carácter consultivo, de participación, de mediación, de diálogo y de concertación en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias adscrito a la Dirección General de Consumo y desarrolla su actividad en Pleno, Órganos Sectoriales, Grupos de Trabajo y los Consejos Provinciales de Consumo. La actividad del Consejo Andaluz de Consumo y sus órganos sectoriales ha supuesto un gasto de 132.681,24 € con cargo al presupuesto 44.H de la Dirección General de Consumo, destinados a su funcionamiento, y cuyo desglose se detalla a continuación:

CONCEPTO DE GASTO	IMPORTE
Capítulo I	73.438,05 €
Capítulo II:	
XII Encuentro Técnico de JJAACC de Andalucía	16.711,64 €
I Encuentro Alcaldes y Concejales de Consumo	15.430,51 €
Campaña public. Promoción sector empres-	15.354,90
Encuadernación y Maquetación Memoria JACA	3.261,70 €
Dietas por representación de FAMP(*)	1.805,20 €
Dietas por representación de CEA(*)	2.978,58 €
Dietas a por representación de FACUA(*)	3.700,66 €
TOTAL	132.681,24 €

En este ejercicio 2025, se han producido dos novedades: por un lado, la celebración del I Encuentro de Alcaldes y Concejales de Consumo de Andalucía; y por otro, el lanzamiento de una campaña publicitaria dirigida al sector empresarial para fomentar su adhesión al sistema de hojas electrónicas.

(*) 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 gastos anuales



CONCLUSIONES

Durante el año 2025, el Consejo Andaluz de Consumo ha desarrollado una actividad intensa y continuada, consolidándose como un espacio estable de participación, diálogo y concertación entre las administraciones públicas, las organizaciones empresariales y las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de Andalucía.

La celebración periódica de sesiones del Pleno, de los órganos sectoriales y de los grupos de trabajo ha permitido abordar de forma especializada los principales retos que afectan a las relaciones de consumo en la Comunidad Autónoma, entre ellos las circunstancias excepcionales derivadas del apagón eléctrico que afectó a todo el territorio andaluz.

El ejercicio ha estado marcado por un contexto de creciente complejidad normativa, económica y social, caracterizado por la evolución de los mercados digitales, los cambios regulatorios en sectores estratégicos como la energía, las telecomunicaciones, el comercio o la alimentación, y la necesidad de reforzar la protección de colectivos especialmente vulnerables. En este escenario, el Consejo ha desempeñado un papel relevante como foro de análisis, intercambio de información y búsqueda de soluciones consensuadas.

Cabe destacar el esfuerzo realizado en el seguimiento y evaluación de los planes de inspección de consumo, así como en el análisis de los resultados obtenidos, lo que ha permitido identificar ámbitos prioritarios de actuación y reforzar las labores de información, control y sensibilización tanto dirigidas a las personas consumidoras como al tejido empresarial. Asimismo, se ha puesto de manifiesto la importancia de avanzar hacia modelos de inspección más homogéneos y eficaces, adaptados a nuevas formas de contratación, especialmente en el entorno digital.

En el ámbito normativo y estratégico, el año 2025 ha sido especialmente significativo por el impulso del Plan de Acción para la Defensa de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía 2025–2028, concebido como una herramienta de planificación evaluable y participativa que orienta las políticas públicas de consumo a medio plazo. Su proceso de elaboración ha evidenciado la utilidad de la participación activa de los distintos agentes implicados y ha permitido identificar necesidades estructurales del sistema público de consumo.

La actividad de los órganos sectoriales ha puesto de relieve la utilidad de estos espacios especializados para el tratamiento de problemáticas concretas, tales como la calidad del suministro eléctrico y de las telecomunicaciones, el incremento de reclamaciones en determinados sectores, el control de la información al consumidor, la venta online, la oferta alimentaria saludable y sostenible o la gestión del ciclo integral del agua. Estos órganos han contribuido de forma decisiva a la detección temprana de incidencias y a la formulación de propuestas de mejora.

Igualmente, debe resaltarse el refuerzo de la cooperación interadministrativa y, en particular, el impulso a la dimensión local de las políticas de consumo, materializado en iniciativas como el “*Encuentro Andaluz de Alcaldes y Concejales sobre Consumo*”. Este tipo de actuaciones ponen de manifiesto la necesidad de seguir fortaleciendo las competencias municipales en materia de consumo y de dotar a las entidades locales de recursos adecuados para el ejercicio efectivo de las mismas.

No obstante, a lo largo del ejercicio también se han puesto de manifiesto retos persistentes, entre los que destacan la insuficiencia de recursos humanos y presupuestarios en la Dirección General de Consumo, los retrasos en la tramitación de determinados procedimientos, la necesidad de mejorar los tiempos de respuesta en la gestión de reclamaciones y la conveniencia de reforzar la formación y la información en sectores con altos niveles de incumplimiento.

Estos desafíos subrayan la importancia de continuar avanzando en la mejora del sistema público de consumo.

En conclusión, el año 2025 ha supuesto un periodo de trabajo intenso y de consolidación del Consejo Andaluz de Consumo y de sus órganos dependientes, sentando bases relevantes para el desarrollo futuro de las políticas de defensa de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía. El compromiso de las entidades que integran el Consejo, junto con la voluntad de mantener un enfoque participativo, coordinado y orientado a resultados, constituye un elemento esencial para afrontar con garantías los retos presentes y futuros en materia de consumo.

