



CAC

Consejo Andaluz de Consumo

ÍNDICE

EL CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO Y SUS ÓRGANOS DEPENDIENTES.

PREÁMBULO DE LA MEMORIA.

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.

SECTORIAL DEL SERVICIO ELÉCTRICO.

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

ÓRGANO SECTORIAL DE TELECOMUNICACIONES.

1. Objeto y naturaleza.

2. Composición.
3. Actividad institucional.
4. Temas tratados.

ÓRGANO SECTORIAL DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA.

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

ÓRGANO SECTORIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS

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

GRUPO DE TRABAJO DE ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

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

GRUPO DE TRABAJO DE LA MEMORIA ANUAL DEL CAC.

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

MEMORIA ECONÓMICA.

PREÁMBULO DE LA MEMORIA.

Al Consejo Andaluz de Consumo lo define, fundamentalmente, el compromiso de todas las entidades que lo integran en la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias andaluzas y, desde su creación por la Ley 5/1985, de 8 de julio, de los Consumidores y Usuarios en Andalucía, este órgano colegiado ha venido trabajando en dicha protección, adecuándose, a lo largo de sus 33 años de existencia, a las necesidades de la ciudadanía.

La presidencia del Consejo la ostenta la Dirección General de Consumo, que igualmente es responsable de la Secretaría, que desarrolla las tareas propias de organización y funcionamiento. La vicepresidencia, ostentada por la FAMP, y las vocalías de las entidades representantes de personas consumidoras y usuarias y del sector empresarial, participan en el Consejo y sus órganos dependientes. En el ejercicio 2018, para facilitar la asistencia de aquellos vocales provenientes de las diferentes provincias andaluzas, se ha puesto en funcionamiento una sala de videoconferencias, con el consiguiente ahorro de tiempo y gastos de desplazamientos.

El 26 de febrero de 2018, se acordó el inicio de revocación de la consideración de más representativa en Andalucía de la Federación Unión de Consumidores de Andalucía UCA-UCE, al no contar desde el 9 y 20 de febrero, con asociaciones de carácter provincial en Sevilla y Huelva, por lo que causó baja en el Consejo Andaluz de Consumo y sus órganos dependientes.

El ejercicio 2018 ha venido marcado por el incremento de reclamaciones relacionadas con iDental, que ha originado un gran número de afectados en Andalucía, convocándose diversas sesiones ordinarias y extraordinarias del Pleno del Consejo Andaluz de Consumo para informar de las actuaciones en dicho asunto.

En el presente año, ha iniciado su andadura el Órgano Sectorial de los Servicios Financieros, con retos tales como la exclusión financiera, cláusulas abusivas, gastos de hipotecas, etc., habiendo contado con la participación del Defensor del Pueblo Andaluz.

Un tema ampliamente debatido, en las distintas sesiones del Órgano Sectorial del Servicio Eléctrico, ha sido la nueva regulación del Bono Social al afectar a un colectivo vulnerable. El buen funcionamiento del órgano colegiado ha hecho posible facilitar herramientas para solventar la numerosa problemática surgida en su aplicación.

La Dirección General de Consumo, asumió el compromiso de llevar al Consejo Andaluz de Consumo y a sus órganos dependientes, las “Memorias de las Campañas de la Inspección de Consumo”, lo que facilitó el análisis pormenorizado de los datos obtenidos.

Se ha puesto de manifiesto, tanto en el Pleno del Consejo como en sus órganos sectoriales, la necesidad de mantener e impulsar la acción formativa en materia de consumo, tanto para el personal de las administraciones competentes, como para el de las entidades que forman parte del Consejo, así como desarrollar actuaciones formativas específicas y especializadas en materia de arbitraje y mediación. A tal efecto, es de destacar la gran participación en el VI Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo, de todos los sectores y operadores implicados en el arbitraje y la resolución de conflictos y la amplia representación de Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC).

EL CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO

1. Objeto y naturaleza.

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 Isabel Niñoles Ferrández | Directora General de Consumo y Presidenta del CAC |
| - D. Juan Manuel Fernández Priego | Representante de la FAMP y Vicepresidente del CAC |
| - D ^a . Josefa Ruiz Fernández | Representante de la Consejería de Salud y Secretaria General de Salud Pública y Consumo |
| - D ^a Teresa Muela Tudela | suplente de la FAMP |
| - D. Manuel Gregorio García Martínez | suplente de la Consejería de Salud y Coordinador de la Direc. G. de Consumo. |

Sector empresarial: Confederación de Empresarios de Andalucía:

- | | | |
|---|----------|-----|
| - D. Manuel Carlos Alba Tello | titular | CEA |
| - D ^a . Lola Gessa Sorroche | titular | CEA |
| - D. Rafael Ramos Fernández | titular | CEA |
| - D. Álvaro González Zafra | suplente | CEA |
| - D ^a Mónica Tejumal del Campo | suplente | CEA |
| - D. José Guerrero Huesca | suplente | CEA |
| - D. Manuel Carlos Cantalapiedra Pereyra | suplente | CEA |

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias:

- | | | |
|---|---------|---------------------------|
| - D. José Manuel Rodríguez Gómez | titular | ADICAE (desde 26-09-2018) |
| - D ^a Flor Martín Merlo de la Fuente | titular | AL-ANDALUS |
| - D ^a Olga Ruiz Legido | titular | FACUA-Andalucía |

- D. Juan Moreno Rodríguez	titular	UCA-UCE (hasta el 6-03-2018)
- D ^a María José Luque Vicaría	suplente	ADICAE (desde 26-09-2018)
- D ^a Isabel Peñalosa Vázquez	suplente	AL-ANDALUS
- D ^a . Pilar Lora León	suplente	AL-ANDALUS
- D. Jordi Castilla López	suplente	FACUA-Andalucía
- D ^a Rocío Algeciras Cabello	suplente	FACUA-Andalucía
- D ^a . Inmaculada Rodríguez Rodríguez	suplente	UCA-UCE (hasta el 6-03-2018)
- D ^a . M ^a Dolores Rivas Cabello	suplente	UCA-UCE (hasta el 6-03-2018)

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

3. Actividad institucional.

El Consejo Andaluz de Consumo celebró durante el año 2018 las siguientes sesiones:

- 20 de febrero – sesión extraordinaria.
- 7 de marzo – sesión ordinaria.
- 6 de junio – sesión ordinaria.
- 3 de julio – sesión extraordinaria.
- 17 de julio – sesión extraordinaria.
- 21 de septiembre – sesión extraordinaria.
- 1 de octubre – sesión extraordinaria.
- 24 de octubre – sesión ordinaria.
- 19 de diciembre – sesión ordinaria

4. Temas tratados.

4.1. Problemática de Idental

Se informó, en las cuatro sesiones extraordinarias convocadas, con un único punto sobre iDental, de la evolución de las reclamaciones interpuestas por los afectados y los problemas detectados, cuyos antecedentes son los siguientes:

Este asunto viene como consecuencia del incremento de reclamaciones interpuestas relacionadas con las clínicas dentales iDental. Es un tema multidisciplinar que también afecta a la Dirección General de Consumo. En 2017, al recibir un gran número de reclamaciones, se empieza a informar a la ciudadanía sobre los tratamientos bucodentales, se puso una nota en prensa alertando de estas circunstancias, se detallaron una serie de recomendaciones en la web Consumo Responde y se informó a los Servicios Provinciales de Consumo. Las actuaciones en materia de reclamaciones, quejas y denuncias distribuida por años es la siguiente:

- 2016: 168 reclamaciones.
- 2017: 985 reclamaciones.

- 2018: 4.822 reclamaciones

Las principales causas que han ocasionado estas reclamaciones contra clínica iDental en 2018 han sido:

- Servicios sanitarios: cierre de clínica dental.
- Incumplimiento de plazos del contrato.
- Incumplimiento de las condiciones de contrato.
- Desistimiento de contrato.
- Desatención a las personas consumidoras.
- Uso de prácticas comerciales desleales.
- Irregularidad en la calidad de los servicios.
- No devuelven cantidades cobradas en exceso.

Las reclamaciones son fundamentales para dirigirse a las entidades financieras y que puedan suspender el cobro de las cuotas restantes, si las hubiese. La línea de actuación de la Dirección General de Consumo ha sido la de proporcionar información y herramientas a los posibles afectados y que reclamen judicialmente, en su caso, actuar en el procedimiento sancionador y, cuando proceda, elevarlo a la Fiscalía.

Se hizo una exposición general de las reuniones que la Administración llevó a cabo con las plataformas de afectados, ASAI y ADAFI, y de las actuaciones realizadas, destacando el contacto permanente con el Fiscal coordinador en Sevilla de asuntos civiles, la remisión de un escrito a la Fiscal Jefe del TSJA para coordinar actuaciones en toda Andalucía, la remisión de actuaciones a la Fiscalía, remisión de un oficio a la Consejería de Justicia e Interior, solicitando que se facilite el acceso a la justicia gratuita a todos aquellos afectados que cumplan los requisitos, sin que se tenga en cuenta la cuantía del pleito, escritos dirigidos a las entidades financieras de las que se ha tenido conocimiento de que han financiado tratamientos, para mantener reuniones con los representantes de dichas entidades, etc.

Igualmente, se informó que en la web Consumo Responde se ha publicado los modelos de reclamaciones, los datos de contacto con las entidades financieras, así como información actualizada.

La Subdirección de Inspección Sanitaria explicó que han podido conseguir las historias clínicas del establecimiento de iDental en Sevilla, con la colaboración del Colegio de Odontólogos, quien se hizo cargo de aquellas. La Administración Pública sanitaria indicó que tutelaré todo el proceso y custodia de las historias clínicas.

Respecto a las reuniones mantenidas con las entidades financieras, se ha informado de las que han financiado los tratamientos y con las que se han mantenido reuniones con personas representantes de las mismas. Se destacó la importancia de que las entidades que hayan financiado un crédito vinculado a la prestación de un servicio de salud bucodental, únicamente están obligadas a suspender el cobro de recibos y devolver la parte correspondiente del crédito cuando el servicio no haya podido prestarse.

En relación a los procedimientos sancionadores se informó del inicio expedientes por supuestas prácticas comerciales desleales, por desatención a las personas consumidoras, por no atender los requerimientos formulados por la administración, por introducir cláusulas abusivas en los

contratos, por no contestar la hoja de quejas y reclamaciones, por fraude en la prestación de servicios, entre otras cuestiones. <https://www.consumoresponde.es/>

4.2. Memoria Campañas Inspección ejecutadas en 2017

Se informó sobre las siguientes memorias de las campañas de inspección del ejercicio 2017:

- Campaña inspección autoescuelas.
- Campaña inspección banca Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda.
- Campaña inspección bicicletas.
- Campaña inspección disfraces, caretas y máscaras.
- Campaña inspección general productos.
- Campaña inspección juguetes.
- Campaña inspección patinetes y juguetes bajo coste.
- Campaña inspección vivienda.
- Campaña inspección aéreas.
- Campaña inspección artículos puericultura.
- Campaña inspección academias de enseñanza no conducentes a la obtención de títulos con validez oficial.

Tras la revisión de los datos, se generó un debate en el que se destacaron los altos incumplimientos de las compañías aéreas (81%), seguidos de otros como los de la banca, bicicletas, juegos, etc., que oscilan en torno al 50%, y las posibles actuaciones para su reducción.

4.3. Plan de Inspección para 2019.

Se informó sobre las campañas de inspección, de carácter nacional, en las que va a participar la Dirección General de Consumo, que se detallan a continuación:

- Campaña nacional de inspección de harinas distintas a las de trigo (control etiquetado y toma de muestras).
- Campaña nacional de inspección cefalópodos congelados (pulpos, calamares, potas, sepias, etc.: identificación de especies).
- Campaña nacional de inspección de miel y productos presentados como miel, etiquetado y análisis de composición para control de azúcares exógenos y derivados del azúcar no declarados.
- Campaña nacional de inspección de plantas para infusión, etiquetado y determinación de especies.
- Campaña nacional de inspección de zumos enriquecidos con vitaminas, etiquetado, declaraciones nutricionales y/o saludables y composición (vitaminas y azúcares).
- Campaña nacional de inspección de cereales de desayuno enriquecidos con vitaminas, etiquetado, declaraciones nutricionales y/o saludables y composición (vitaminas y azúcares).
- Campaña nacional de inspección sobre ropa infantil.
- Campaña nacional de inspección de equipos de protección individual (EPIS) utilizados durante el ocio, incluidos accesorios para motocicletas (guantes y ropas de protección) y

- los textiles con protección solar (camisetas, gorros y sombrillas).
- Campaña nacional de inspección de sillas de playa y camping.

Asimismo, se informó de que en el momento en que esté cerrado el Plan de Inspección 2019, se dará información respecto a las campañas de inspección de ámbito andaluz.

4.4. II Plan Estratégico de Defensa de las Personas Consumidoras 2019-2023.

Se informó de que, tras numerosos cambios durante los dos años en los que se viene trabajando, el II Plan Estratégico, se convocó, a finales del mes de junio, a todas las entidades y al sector empresarial, a una reunión de análisis del diagnóstico. Se reelaboró éste, concretando los problemas, necesidades y retos que se querían atender, y como consecuencia de ello, en torno a los 5 compromisos de gobierno, y sus objetivos, se han articulado 6 objetivos estratégicos, 15 programas y 96 medidas, que en su mayor parte devienen de las propuestas realizadas por los grupos de trabajo que se reunieron durante los meses de abril y mayo de 2017 y que, posteriormente, se evaluaron en junio de 2017 en las II Jornadas de Consumo, junto al análisis del diagnóstico realizado en junio de 2018, y la consulta pública realizada en diciembre de 2018.

Por resumir los compromisos de gobierno son:

- Mejorar la capacitación de la ciudadanía a través de la información y la formación, con la finalidad de que pueda ejercer sus derechos en materia de consumo de forma real y efectiva.
- Mejorar la resolución de conflictos impulsando un servicio público alternativo a la vía judicial entre las personas consumidoras y las empresas, de calidad, accesible, simple y ágil.
- Fomentar la responsabilidad de las empresas en el cumplimiento de la normativa de consumo a través de mecanismos voluntarios y garantizar los derechos de las personas consumidoras desarrollando medidas de vigilancia, control y corrección del mercado.
- Impulsar la participación efectiva y coordinación de todos los agentes implicados para garantizar la eficacia, transparencia, calidad y buena orientación de las Políticas Públicas en materia de consumo, fomentando la formación del empresariado.
- Consolidar y promocionar Servicios de Consumo de primer nivel en las Entidades Locales, de forma homogénea en el territorio, que asuman las competencias que la normativa les asigna y la ciudadanía necesita.

Una vez elaborado, se ha sometido a consulta a las entidades representadas en el Consejo Andaluz de Consumo, y ha habido respuesta de todos los estamentos, fundamentalmente de la Administración Local.

4.5. Plan anual normativo en materia de consumo.

El Plan Anual Normativo para 2018 se publicó el 5 abril de 2018 en BOJA. En él se recogen dos de Decretos correspondientes a las competencias de la Dirección General de Consumo. Uno de ellos ya está tramitado y publicado: *Decreto 78/2018, de 10 de abril, por el que se modifica el Decreto 103/2004, de 16 de marzo de atribución de competencias sancionadoras en materia de consumo, entre otros*, y la modificación principal realizada es el ajuste de las cuantías a los nuevos intervalos de multas.

La otra normativa, en tramitación, es el *Decreto por el que se regula la información que debe facilitarse en caso de transmisión de derecho de crédito derivado del contrato de préstamo o crédito hipotecario*, que regulará el derecho de la persona consumidora a conocer, en todo momento, a su agente hipotecario.

Por otro lado, se informó de que el borrador del *Decreto por el que se regulan los derechos a la información y a la protección de los intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias que cursen enseñanzas no oficiales en centros privados*, sigue su trámite reglamentario.

Sobre la normativa de 2017 con la que se continúa trabajando se encuentran el anteproyecto de *Ley de prevención y solución de conflictos de consumo* y el Proyecto de *Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas*. En el epígrafe correspondiente al Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos se encuentra información más detallada.

4.6. Registro de Asociaciones y Organizaciones de Personas Consumidoras de Andalucía.

Se informó del inicio, de un procedimiento de validación, vigilancia y control del Registro de Asociaciones y Organizaciones de personas consumidoras y usuarias de Andalucía, cuyo objetivo es el buen funcionamiento de las asociaciones inscritas en él, mediante una auditoría sobre aquellas organizaciones que reciben ayudas o subvenciones de la Administración e iniciar una campaña de vigilancia del Decreto 121/2014, de 26 de agosto, para comprobar el grado de cumplimiento de los requisitos exigidos en dicha normativa, entre otras, el horario de atención al público y locales o delegaciones existentes, publicidad, espacios compartidos con otras entidades, personas asociadas o cuotas por personas asociadas.

4.7. Evolución del segundo nivel de respuesta en Consumo Responde 2017.

Durante 2017 se recibieron en Consumo Responde un total de 53.351 consultas. Esto supone un incremento del 99% con respecto al número de consultas que se recibieron durante 2016, que fueron 26.862.

Del total de consultas recibidas en el servicio de atención de Consumo Responde durante 2017, se transfirieron a segundo nivel, es decir, a las asociaciones de personas consumidoras colaboradoras (FACUA y AL-ANDALUS), un total de 133 consultas. Esto implica un porcentaje de transferencia del 0,25% sobre el total de consultas recibidas.

Atendiendo al origen de las consultas recibidas en el servicio de atención de consumo responde (llamadas entrantes al teléfono gratuito 900215080 y consultas recibidas por correo electrónico), se han derivado a las asociaciones colaboradoras un total de 75 consultas de las entradas por correo electrónico y 58 consultas telefónicas, es decir un total de 133 consultas.

Las consultas transferidas fueron de las siguientes temáticas:

- De suministros: 37 consultas.

- De hojas de reclamaciones: 31 consultas.
- De entidades financieras: 17 consultas.
- De telecomunicaciones: 7 consultas.
- De garantías 6 consultas.

4.8. Actuaciones formativas e informativas en el marco de consumo.

Se presentaron numerosas propuestas de actuaciones formativas especializada por parte de las organizaciones que forman parte del Consejo Andaluz de Consumo, fundamentalmente en el arbitraje y la mediación de consumo, debatiéndose distintas opciones para implementarlas, en función de los medios disponibles. Desde CEA se planteó la idoneidad de articular un plan formativo similar al que prevé el Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos Laborales de Andalucía, que puede ser beneficioso para una mayor eficacia del Sistema Arbitral de Consumo de Andalucía. Asimismo, se solicitó la recopilación de los laudos más significativos en una base de datos que pueda ser consultada por las personas que ejercen la función arbitral, o por cualquier otra persona interesada.

4.9. VI Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía.

El “VI Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía” se celebró en Granada el 13 de noviembre, con la asistencia de 109 participantes, y se enmarca en las actividades que se vienen desarrollando desde el año 2012, organizadas por la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, como un foro de intercambio de experiencias y conocimiento que permitan una mayor coordinación y acercamiento entre todas las Juntas Arbitrales de Consumo existentes, siendo éstas un total de veinte: la autonómica, con sede en Sevilla, en la Dirección General de Consumo y su Sección de Arbitraje Turístico (con sede en Málaga, en el Servicio Provincial de Consumo); las ocho Juntas Arbitrales de Consumo provinciales, dependientes de las Diputaciones Provinciales, y otras once Juntas Arbitrales de Consumo Municipales dependientes de los Ayuntamientos, una en cada capital de provincia y otras en Jerez de la Frontera, San Fernando y El Ejido. Todas ellas trabajan en el arbitraje de consumo, resolviendo solicitudes de arbitraje de la ciudadanía, manteniendo su independencia, y siendo los criterios de competencia, previstos en la normativa, los que determinan que sean una u otra la que resuelva el conflicto planteado.

El programa, consensuado con las entidades que componen el Consejo Andaluz de Consumo ha consistido en dos conferencias, con debates, en la jornada de primera hora de la mañana, sobre los siguientes temas:

- La mediación de consumo en Andalucía. Análisis jurídico.
- Conflictos emocionales que dificultan la mediación y cómo abordarlos psicológicamente.

En la jornada de segunda hora del día se celebraron cuatro talleres sobre mejora y homogeneización de formularios y documentos, con los siguientes títulos:

- Cumplimiento y ejecución de laudos arbitrales.
- Preparación del expediente arbitral (dos talleres)
- La nueva tramitación administrativa de Hojas de Quejas y Reclamaciones.

Las entidades que colaboraron en el encuentro señalaron la consolidación de la dinámica del mismo, y su mejora constante, destacando la importancia de que continúe esta labor, dada su

productividad y que sirven para poner en conocimiento, de las personas interesadas, de la eficacia y el buen servicio del arbitraje.

4.10. Debate sobre la publicidad de las sanciones.

La Dirección General de Consumo puso de manifiesto que se publicitan aquellas sanciones que impone el Consejo de Gobierno, que son las de mayor cuantía económica. No obstante, las Federaciones de personas consumidoras y usuarias consideraron que hay margen, en base al artículo 92 de la Ley 13/2003 de 17 de diciembre de defensa y protección de los consumidores y usuarios de Andalucía, para profundizar en la publicidad del resto de las sanciones.

4.11. Medidas a adoptar tras la Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz en relación con la situación de los servicios de consumo.

Se debatieron las medidas a adoptar tras la Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz formulada en la queja 17/6582 dirigida a la Consejería de Salud, Dirección General de Consumo, en el sentido de sugerir cambios normativos que permitan mejorar el papel del denunciante en el procedimiento sancionador en materia de consumo, así como la modificación de los criterios utilizados para responder a las denuncias de consumidores y sus asociaciones.

Otros temas tratados

- Indemnizaciones a personas externas a la Junta de Andalucía por asistencia a órganos colegiados de participación administrativa en materia de consumo.
- Homogeneización de la información sobre productos peligrosos en la web Consumo Responde y en la web de la Consejería de Salud.
- Información sobre el desarrollo de la Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre vivienda.
- Aprobación de la Memoria 2017 del Consejo Andaluz de Consumo.
- Información sobre el documento “Modelo de contrato hipotecario de confianza”
- Información sobre el grado de ejecución del presupuesto en materia de consumo 2018.
- Actualización de la información en la plataforma Consumo Responde.

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 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.

Dirección General de Consumo, asumiendo las funciones de Coordinadores del Órgano Sectorial:

- | | | |
|--------------------------------|---------|---|
| - D. Daniel Escalona Rodríguez | titular | D. G. Consumo |
| - D. Pedro Cerezuela Sánchez | titular | D.G. Industria y Cadena Agroalimentaria |

- D. J. Alberto Chaves Sánchez	titular	D.G. Salud Pública y Participación
- D ^a . Esperanza Delgado Jiménez	titular	FAMP
- D. Santiago Hoya Coto	suplente	D. G. Consumo
- D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D. G. Consumo
- D ^a . M ^a Eugenia Pérez García	suplente	D.G. Industria y Cadena Agroalimentaria

Sector empresarial.

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

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías.

- D ^a . Dominga Andrades Infante	titular	ADICAE
- D ^a Flor Martín Merlo de la Fuente	titular	AL-ANDALUS
- D ^a Isabel Moya García	titular	FACUA-Andalucía
- D ^a M ^a José Luque Vicaria	suplente	ADICAE
- D ^a . Isabel Álvarez Sánchez	suplente	ADICAE
- D ^a M ^a José Gómez Soto	suplente	AL-ANDALUS
- D ^a . Rocío de la Villa Coca	suplente	AL-ANDALUS
- D. Jordi Castilla López	suplente	FACUA-Andalucía

Ejerció, con voz pero sin voto, funciones de Secretaria del Órgano, D^a Carmen Castaño Ruiz, funcionaria de la Dirección General de Consumo.

3. Actividad institucional.

El Órgano de Mediación del Sector de la Alimentación celebró durante el año 2018 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 26 de febrero.
- 22 de mayo.
- 26 de octubre.

4. Temas tratados.

4.1. Memoria de la campaña general de alimentos 2017.

Se analizó la “Memoria de la Campaña de Control de la Información y la Calidad de los Alimentos 2017”, señalando que, en general, los datos muestran una disminución de incumplimientos respecto a años anteriores y se destacó el buen dato de no haberse detectado irregularidades en frutas, verduras y hortalizas.

Igualmente, se analizó la “Memoria de la Campaña de Inspección y Control de Mercado de los productos ibéricos 2017” desarrollada entre los meses de mayo a diciembre de dicho año, cuyos datos iniciales fueron los siguientes: Se estudió el etiquetado de 100 productos, detectándose irregularidades en 37 de ellos, lo que supone un 37%. Se visitó un total de 44 establecimientos, incoándose hasta el 16 de mayo 30 expedientes sancionadores, con una propuesta de sanción de media de 843 €, que hace un total de 25.300 €.

Finalmente se analizaron los datos obtenidos de las siguientes campañas de inspección realizadas en 2017:

- Campaña Nacional de inspección y control de mercado de paté y foie-gras: determinación de la especie, composición cuantitativa y cualitativa, etiquetado.
- Campaña Nacional de inspección y control del etiquetado del aceite de oliva y aceites de orujo de oliva.
- Campaña Nacional de inspección de productos lácteos sin lactosa o con bajo contenido de lactosa.
- Campaña Nacional de inspección y control de conservas de almejas/berberechos: etiquetado y categoría comercial. Determinación de especie.
- Campaña Nacional de inspección y control en el etiquetado de la indicación de la cantidad neta e información al consumidor del precio por unidad de medida de los alimentos.
- Campaña Nacional de inspección y control de alimentos envasados. Etiquetado nutricional.

4.2. Campañas de Inspección previstas para 2018.

Se informó de las campañas previstas para 2018 en el sector de la alimentación que se detallan a continuación:

1. Campaña de control general de alimentos (incluye productos de pesca y acuicultura).
2. Campaña nacional de control del tamaño de la letra para informar sobre los datos obligatorios del etiquetado y verificación de si el incumplimiento induce a error al consumidor.
3. Campaña nacional de inspección de alimentos que declaren en el etiquetado la ausencia o la presencia reducida de gluten.
4. Campaña nacional de inspección de alimentos “sin lactosa”, “sin azúcar”, “sin sal o bajo contenido en sal”, “sin conservantes, ni colorantes”, etc.
5. Campaña nacional de inspección de chocolates: etiquetado, composición y comprobación del porcentaje de cacao declarado.
6. Campaña nacional de inspección de atún vendido en filetes y presentados al vacío, especial atención al descongelado (etiquetado y composición).
7. Campaña nacional de inspección de productos de bollería industrial y galletas que indiquen en el etiquetado menciones de reducción de grasas (bajo en grasa, Light...): etiquetado y determinaciones nutricionales.

4.3. Situación del estado de tramitación de la Ley de Agricultura en Andalucía.

Se informó de que el proyecto de Ley está pendiente del dictamen del Consejo Consultivo de Andalucía.

El sector empresarial solicitó que se eleve la petición, a las instancias políticas oportunas, de que se preserve la unidad de mercado en el tema de los excedentes alimentarios ya que, no hacerlo, produciría un grave impacto para las empresas andaluzas.

4.4. Información sobre el desarrollo en Andalucía del Plan de colaboración para la mejora de la composición de los alimentos y bebidas y otras medidas 2017-2020 impulsadas por el Ministerio.

Desde la dirección General de Salud Pública y Ordenación Farmacéutica se informó de la situación de esta iniciativa de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN), negociada de forma voluntaria con las empresas de distribución, catering, etc., que está en la línea de recomendaciones para mejorar la nutrición de la población y para alcanzar un mejor perfil nutricional. Cuyo objetivo es reducir en un 10% las cantidades de azúcares añadidos a los productos, con un margen temporal hasta 2020.

4.5. Información sobre la incorporación al mercado de los denominados “nuevos alimentos” como consecuencia de la entrada en vigor del nuevo Reglamento Europeo 2015/2283 y posibles actuaciones formativas e informativas al respecto desde este órgano.

Al-Andalus informó de que, desde el pasado 1 de enero, entró en vigor el Reglamento (UE) 2015/2283, relativo a los nuevos alimentos. La normativa europea sobre nuevos alimentos e ingredientes alimentarios data de 1997, fecha desde la que se produjo una gran revolución en el sector de los nuevos alimentos. Las novedades del Reglamento son:

- Se amplían las categorías de nuevos alimentos.
- Se crea un procedimiento de autorización simplificado y centralizado por la Comisión Europea.
- Se establece la modalidad de autorización genérica (en contra de las autorizaciones restringidas y específicas por solicitante según la antigua normativa), es decir, cualquier operador de empresa alimentaria podrán comercializar nuevos alimentos debidamente autorizados, siempre que se respeten las especificaciones, condiciones de uso y requisitos de etiquetado.
- La Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria realizará las evaluaciones de seguridad.
- Se crea un procedimiento de evaluación de alimentos tradicionales procedentes de terceros países llamado “procedimiento de notificación de la comercialización en la Unión de un alimento tradicional de un tercer país”.
- Se crea la lista de la Unión Europea de nuevos alimentos autorizados.

Se acordó subir a la plataforma “Consumo Responde” contenido informativo al respecto.

4.6. Valoración por parte del Órgano Sectorial de la posibilidad de venta de los productos a que se refiere el Decreto 163/2016 en mercados ambulantes y, en su caso, posibles competencias de los municipios en materia de inspección según los art. 12 y 13 del Decreto y la Ley de Comercio Ambulante de Andalucía.

Se debatió el tema de la venta directa a través del comercio ambulante y las competencias de cada una de las Administraciones para inspeccionar dichos productos y dar garantías suficientes a las personas consumidoras, dado el extenso territorio andaluz.

4.7. Cuadro aclaratorio de las competencias de las distintas Administraciones en las ventas de productos en mercados ambulantes.

Se pidió que cada una de las Administraciones con competencias en el sector de la alimentación, remita un cuadro aclaratorio que incluya los aspectos a inspeccionar, según sus competencias, y las normas que lo regula.

Otros temas tratados.

- Posibles actuaciones de información sobre la venta de productos a granel (no frutas y verduras).
- Análisis de las competencias de la Administración de consumo que se establecen en el Proyecto de Decreto de Ordenación de la Producción Ecológica en Andalucía.
- Evolución del grado de cumplimiento e inspecciones llevadas a cabo por las Administraciones competentes respecto al Decreto 163/2016, de 18 de octubre, por el que se regula el régimen administrativo y el sistema de información de venta directa de los productos primarios desde las explotaciones agrarias y forestales a las personas consumidoras finales y establecimientos de comercio al por menor.
- Aportación y valoración de temas para su inclusión en un plan formativo sobre diversos aspectos de la alimentación en el ámbito de este órgano.

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 ^a Deseada Mejías Muñoz	titular	D. G. Comercio
- D ^a . Luisa Fernanda Jurado Cubero	titular	FAMP
- D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D. G. Consumo
- D. Santiago Hoya Coto	suplente	D. G. Consumo
- D ^a Nieves López Casas	suplente	D. G. Comercio

Sector empresarial:

- D. Manuel Carlos Alba Tello	titular	CEA
- D ^a Lola Gessa Sorroche	titular	CEA
- D. Fernando J. Pérez Lozano	titular	CEA
- D. José Miguel Álvarez Rodríguez	titular	CEA
- D. Eugenio Gil García	suplente	CEA
- D. Manuel Carlos Cantalapiedra Pereyra	suplente	CEA
- D ^a . Francisca Sáez Malpesa	suplente	CEA
- D. Rafael Ramos Fernández	suplente	CEA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuaris

- D ^a María Cervantes García	titular	ADICAE Andalucía
- D ^a Flor Martín Merlo de la Fuente	titular	AL-ANDALUS
- D. Jordi Castilla López	titular	FACUA-Andalucía
- D ^a . Sandra Cózar Carbonell	suplente	ADICAE Andalucía
- D. Juan Manuel Morillo Vizuite	suplente	ADICAE Andalucía
- D ^a Isabel Peñalosa Vázquez	suplente	AL-ANDALUS
- D ^a . Rocío de la Villa Coca	suplente	AL-ANDALUS
- D ^a . Isabel Moya García	suplente	FACUA-Andalucía

Ejerció, con voz pero sin voto, funciones de Secretaria del Órgano, D^a Carmen Castaño Ruiz, funcionaria de la Dirección General de Consumo.

3. Actividad institucional

El Órgano Sectorial del Comercio celebró durante el año 2018 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 30 de enero.
- 24 de abril.
- 3 de octubre.

4. Temas tratados.

4.1. Información sobre las campañas de inspección realizadas por la Dirección General de Comercio 2017.

La Dirección General de Comercio informó sobre el Plan de Inspección 2017 que está publicado en el BOJA nº 247, de 28 de diciembre de 2016, y que consta de las siete campañas que se detallan a continuación:

http://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/plan_de_inspeccion_2017

- Venta en Rebajas.
- Ventas de Saldos y Ventas en Liquidación.
- Venta a Pérdida.
- Ferias de Oportunidades.

- Campaña General sobre establecimientos comerciales.
- Ventas Especiales.
- Campaña promocional “Black Friday”.

Entre los datos se destacó la realización de 1.277 actuaciones, de las cuales 797 fueron informativas y 480 inspectoras, detectándose 140 infracciones y se valoraron muy positivamente las campañas informativas, dado su contenido pedagógico.

4.2. Memoria de las Campañas de Inspección ejecutadas en 2017 por la Dirección General de Consumo.

http://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/plan_de_inspeccion_2017

Se analizaron las siguientes campañas de inspección:

- Campaña de inspección y control básico de establecimientos 2017.
- Campaña de inspección de talleres 2017.
- Campaña de inspección de establecimientos de restauración 2017.
- Campaña de inspección de la publicidad comercial 2017.
- Campaña de inspección y control del cumplimiento de los requisitos legales en la información de contratación a distancia a través de páginas web 2017.

4.3. Campaña de control del etiquetado y la seguridad de disfraces, caretas, máscaras y similares, destinados a ser utilizados por menores de 14 años 2018.

http://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/campana_de_control_del_etiquetado_y_la_seguridad_de_disfraces_caretas_mascaras_y_similar_1

Se trata de una campaña anual destinada a los disfraces de carnavales utilizados por menores de 14 años que se lleva realizando desde 2010. En 2017 se visitaron 57 establecimientos y se levantaron 87 actas, de las cuales fueron positivas 29 de ellas (33%).

4.4. Detección de posibles necesidades y oportunidades formativas en este marco.

Desde el Órgano Sectorial se analizaron las necesidades de formación, respecto al sector del comercio, para conformar el Plan Formativo, llegándose a las siguientes propuestas:

- etiquetado y toma de muestras
- campañas inspección
- mediación y arbitraje en el marco del comercio
- venta ambulante ilegal
- comercio electrónico
- competencia desleal

Por tanto, se consideró de interés que, desde la Dirección General de Consumo, se articulasen iniciativas formativas en este marco.

4.5. Situación actual de la modificación del artículo 68.2 del Decreto Legislativo 1/2012, de 20 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Comercio Interior de Andalucía.

En relación a la información de reducciones de los precios de los productos rebajados, el artículo 68.2 del mencionado Decreto Legislativo dice *“No obstante..... cuando se trate de una reducción porcentual de un conjunto de artículos, bastará con el anuncio genérico de la misma sin necesidad de que conste individualmente cada artículo ofertado”*; lo cual, supone una discrepancia con la normativa comunitaria de precios. La normativa de Consumo se modificó, para que las personas consumidoras puedan conocer el precio cierto del artículo, encontrándose pendiente de actualización la normativa de Comercio que, actualmente, se encuentra pendiente de los informes preceptivos.

Otros temas tratados:

- Adecuación de los protocolos de inspección a los canales de contratación o publicidad online.
- Información de la situación actual detectada en el sector de ventas de productos y/o servicios en páginas webs y Redes Sociales.
- Elementos de control respecto a promociones comerciales tanto online como presencial.
- Datos de las campañas de inspección de rebajas que se han llevado a cabo en 2018.
- Coordinación entre la Dirección General de Consumo y la de Comercio respecto a las promociones comerciales previstas en las próximas fechas. Especialmente on-line.
- Sentencia de 19 de octubre de 2017 del Tribunal de Justicia de la Unión Europea que declaró que la prohibición de venta con pérdida contenida en el artículo 14 de la Ley 7/1996 de Ordenación del Comercio Minorista es contraria al Derecho de la Unión Europea.
- Situación del adelanto de rebajas. Complicaciones respecto a las labores de inspección.

ORGANO SECTORIAL DEL SERVICIO ELÉCTRICO.

1. Objeto y Naturaleza.

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

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.

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 M ^a . Isabel González Cuenca | titular | D.G. Ind. En. Y Minas |
| • D ^a . Yolanda Jover Ramírez | titular | FAMP |
| • D, Pablo Blanco de la Gala | suplente | D. G. Consumo |
| • D. Santiago Hoya Coto | suplente | D. G. Consumo |
| • D. Leopoldo del Prado Arcos | suplente | D.G. Ind. En. Y Minas |

- D^a. Olga Rico Verdejo suplente FAMP

Sector empresarial:

- D. Manuel Carlos Alba Tello titular CEA
- D^a Lola Gessa Sorroche titular CEA
- D. Julio Moratalla Alonso titular CEA
- D. Ángel Belmonte Fernández titular CEA
- D. Manuel Carlos Cantalapiedra Pereyra suplente CEA
- D. Juan Verd Gallego suplente CEA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias:

- D. Juan Manuel Morillo Vizuete titular ADICAE Andalucía
- D^a. Flor Martín Merlo de la Fuente titular AL-ANDALUS
- D^a Rocío Algeciras Cabello titular FACUA Andalucía
- D^a. M^a José Luque Vicaria suplente ADICAE Andalucía
- D. Luis García Perules suplente ADICAE Andalucía
- D^a. Pilar Lora León suplente AL-ANDALUS
- D^a. Isabel Peñalosa Vázquez suplente AL-ANDALUS
- D. Jordi Castilla López suplente FACUA Andalucía

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

A la sesión celebrada el 30 de octubre, asistieron, como invitados, D. Ignacio Aycart Luengo y D^a Inmaculada Fernández-Armenta Pastor, de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz.

3. Actividad Institucional.

Durante el año 2018 este órgano ha celebrado tres sesiones, ordinarias en las siguientes fechas:

- 16 de marzo
- 12 de junio
- 30 de octubre

4. Temas más relevantes tratados a lo largo del año 2017.

4.1 Aclaración sobre determinados aspectos del autoconsumo eléctrico del Real Decreto 900/2015, de 9 de octubre, enfocado sobre todo a los conceptos que deben abonar las personas que deseen disfrutar de autoconsumo en sus viviendas, los supuestos de exenciones de pago por autoconsumo y los cargos en que consiste el conocido como "impuesto al sol".

Se informó de que se ha puesto en marcha la Mesa para el Autoconsumo en Andalucía, con el fin de establecer actuaciones que potencien el desarrollo del autoconsumo en nuestra región. Entre sus objetivos se encuentran la mejora del marco de desarrollo del autoconsumo; así como, la formación del sector empresarial asociado a esta actividad. Se han establecido tres grupos de

trabajos técnicos para el desarrollo de las líneas prioritarias de actuación, que son la tramitación, la comunicación y la formación. Entre los componentes de la Mesa se encuentran la Dirección General de Industria, Energía y Minas, Endesa, la FAMP y la Agencia Andaluza de la Energía.

4.2 Seguimiento de la difusión del Bono Social, situación de la contratación del mismo en Andalucía y proceso de adaptación.

Se informó sobre las visitas realizadas, por parte del sector empresarial, en todas las provincias andaluzas para informar del nuevo Bono Social, a la que asistieron representantes de la Administración, de las OMIC, trabajadores sociales, etc., así como de las actuaciones realizadas para informar a la ciudadanía y, en concreto, a las personas acogidas a dicho Bono Social, que en Andalucía son 13.129.

4.3 Problemática detectada en cambios de contratos de las comercializadoras.

Se informó del protocolo que se sigue en este caso que es el siguiente: cuando la comercializadora recibe una solicitud de contratación, con cambio de potencia, y la instalación eléctrica tiene más de 20 años, se procede a revisar dicha instalación y, si no cumple las condiciones técnicas, el cliente tiene que actualizarla. En caso de cumplimiento de las condiciones técnicas, el contrato queda activado al momento.

4.4 Prácticas de las empresas distribuidoras ante las detecciones de enganches directos sin contratos.

La defraudación de fluido eléctrico es la manipulación o alteración de la instalación eléctrica o del equipo de medida, efectuado por terceros, ajenos a la empresa distribuidora, que permite al usuario del punto de suministro consumir energía eléctrica sin contraprestación alguna.

Los procedimientos de actuación que se siguen son: inspecciones, gestión de expedientes, normalización y cierre. El primer paso es una inspección in situ y, si se detecta una situación de fraude, se debe acreditar de la manera más exhaustiva posible, aportando al acta de inspección, el mayor número de pruebas posibles.

El artículo 87 del Real Decreto 1955/2000 permite a la empresa distribuidora interrumpir el suministro de forma inmediata en los siguientes casos:

- Enganche directo sin previo contrato
- Manipulación del equipo de medida o control que impida su correcto funcionamiento.
- Existencia de derivaciones no previstas en el contrato.
- Instalación peligrosa.

No obstante, en los casos de consumidores domésticos en los que no se ha acreditado el fraude no se les corta el suministro, salvo que se trate de instalaciones peligrosas o que existan derivaciones no previstas en el contrato. En ningún caso se cortarán dichos suministros con contrato determinados como esenciales según el artículo 52.4 de la Ley del Sector Eléctrico.

4.5 Nueva Regulación del Bono social. Modificaciones realizadas tras la entrada en vigor del Real Decreto Ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores. En especial en lo que

respecta al bono social, prohibición de venta domiciliaria, autoconsumo y bono para calefacción.

<https://www.boe.es/boe/dias/2018/10/06/pdfs/BOE-A-2018-13593.pdf>

Por parte del sector empresarial, se realizó una presentación de la nueva normativa del Bono Social a fin de aclarar los conceptos, a la que asistieron representantes del Defensor del Pueblo.

Entre las novedades introducidas por el nuevo Real Decreto se destacaron las siguientes:

- Incremento de los umbrales de renta para percibir el Bono Social.
- Ampliación del requisito a pensionistas.
- Ampliación de un 15% de consumo con derecho a bonificación para todos los colectivos.
- Se permite que la energía con derecho a descuento no consumida un mes pueda utilizarse dentro de los siguientes 12 meses.
- Establece el Bono Social Térmico que es una nueva ayuda económica con el objetivo de que los hogares considerados vulnerables puedan sufragar los gastos de calefacción, agua caliente o cocina, independientemente de la energía que utilicen (electricidad, gas, butano, etc.)

**¿Quién puede beneficiarse del Bono Social?
Según Renta y características de la unidad familiar**

	FAMILIAS	PENSIONISTAS	FAM. NUMEROSAS	DERECHOS
Vulnerable	<p>Familias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sin menores: Renta ≤ 11.279 €/año • Un menor: Renta ≤ 15.039 €/año • Dos menores: Renta ≤ 18.799 €/año <p>Familias con algún miembro con discapacidad ≥33%, con dependencia de grado II o III, víctima terrorismo, víctima violencia de género y familias monoparentales (con mínimo un menor)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sin menores: Renta ≤ 15.039 €/año • Un menor: Renta ≤ 18.799 €/año • Dos menores: Renta ≤ 22.559 €/año 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitante (o todos los miembros de la unidad familiar) pensionistas del Régimen de la Seguridad Social con pensión mínima por jubilación o incapacidad permanente. • Y sin percibir otros ingresos superiores a 500€/año. 	<ul style="list-style-type: none"> • Todas (Sin requisito de Renta) 	<p>DESCUENTO</p> <p>25% Dto. en términos de potencia y energía del PVPC</p> <p>LIMITE ENERGIA</p> <p>Familia sin menor: 1.380 kWh/año Familia 1 menor: 1.932 kWh/año Familia 2 menores: 2.346 kWh/año</p> <p>Familia Numerosa: 4.140 kWh/año</p> <p>Pensionistas: 1.932 kWh/año</p> <p>(* La energía con derecho a Dto. no consumida, será acumulable en los 12 meses siguientes.</p>
Vulnerable Severo	<p>Familias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sin menores: Renta ≤ 5.640 €/año • Un menor: Renta ≤ 7.520 €/año • Dos menores: Renta ≤ 9.399 €/año <p>Familias con algún miembro con discapacidad ≥33%, con dependencia de grado II o III, víctima terrorismo, víctima violencia de género y familias monoparentales (con un menor mínimo)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sin menores: Renta ≤ 7.520 €/año • Un menor: Renta ≤ 9.399 €/año • Dos menores: Renta ≤ 11.279 €/año 	<ul style="list-style-type: none"> • Pensionistas Vulnerables con Renta ≤ 7.520 €/año. • Y sin percibir otros ingresos superiores a 500€/año. 	<ul style="list-style-type: none"> • Renta ≤ 15.039 €/año 	<p>DESCUENTO</p> <p>40% Dto. en términos de potencia y energía del PVPC</p>
Riesgo exclusión social	<ul style="list-style-type: none"> • Son consumidores vulnerables severos que están siendo atendidos por los servicios sociales de los ayuntamientos o comunidades autónomas que financian al menos el 50% del importe de su factura, con un límite de energía. • A estos consumidores no se les podrá cortar el suministro eléctrico, mientras los organismos designados se hagan cargo del coste de su factura. 			

4.6 Decisión Jurídicamente Vinculante de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia relativa al cumplimiento efectivo de la obligación legal por las empresas distribuidoras y comercializadoras de referencia pertenecientes a grupos integrados, a no crear confusión a los consumidores en la información, presentación de marca e imagen de marca.

Se informó de que esta Decisión está recurrida en unos aspectos parciales. En el momento de que se resuelva será de aplicación y se procederá al cambio de los nombres comerciales de las compañías distribuidoras y comercializadoras.

4.7 Contratos de suministro eléctrico celebrados a distancia y fuera del establecimiento y el RD Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Se informó de que, en cuanto a la contratación electrónica y fuera de la oficina, el procedimiento sigue escrupulosamente los preceptos normativos, el contrato se firma físicamente y se entrega al cliente el anexo de precios.

Otros temas tratados:

- Datos sobre reclamaciones del sector eléctrico en los Servicios Provinciales de Consumo y en los de Industria.
- Información sobre el análisis realizado por el Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía, en relación a la problemática referida a refacturaciones de distribuidoras eléctricas por anomalías en los suministros y equipos de medidas. a usuarios con hipotéticos casos de fraude:
<https://www.consejoconsumidoresandalucia.es/wp-content/uploads/2012/08/Informe-decontadores.pdf>
- Difusión de nueva web de Endesa Distribución: www.endesadistribucion.es.
- Respuestas a personas afectadas por hipersensibilidad a los campos de baja y alta frecuencia
- Datos sobre reclamaciones del sector eléctrico en los Servicios Provinciales de Consumo y en los de Industria.
- Información sobre la supresión de la Oficina de Defensor del Cliente de Endesa.
- Información sobre el procedimiento de actuación de Endesa distribución ante detección y gestión de presuntos fraudes.
- Informe de la CNMC, de 9 de abril de 2018, de supervisión de los servicios de atención al cliente de las empresas comercializadoras de gas y electricidad.

ORGANO SECTORIAL DE TELECOMUNICACIONES

1. Objeto y Naturaleza.

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

Naturaleza y objeto.

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

Funciones.

El Órgano 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. Integrantes.

Administración.

- D. Daniel Escalona Rodríguez titular D. G. Consumo

- D. Manuel Ortigosa Brun	titular	D. G. Telecom. y Soc. de la Inform.
- D. Eugenio Cosgaya Herrero	titular	D. G. Comunicación Social
- D. José Javier Montero Peña	titular	FAMP.
- D. Santiago Hoya Coto	suplente	D. G. Consumo
- D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D. G. Consumo
- D ^a . Beatriz Sánchez Ballester	suplente	FAMP
- D. Alfonso Tena Venegas	suplente	D. G. Telecom. y Soc. de la Inform.
- D. Pedro Espina Martínez	suplente	D. G. Comunicación Social

Sector empresarial:

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

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías:

- D. José Manuel Rodríguez Gómez	titular	ADICAE Andalucía
- D ^a Flor Martín Merlo de la Fuente	titular	AL-ANDALUS
- D ^a . Enrique Piñero Cabello	titular	FACUA-Andalucía
- D ^a M ^a José Luque Vicaría	suplente	ADICAE Andalucía
- D. Juan Manuel Morillo Vizueté	suplente	ADICAE Andalucía
- D ^a Pilar Lora León	suplente	AL-ANDALUS
- D ^a . M ^a José Gómez Soto	suplente	AL-ANDALUS
- D. M ^a José Rodríguez Burgos	suplente	FACUA-Andalucía

Ejerció, con voz pero sin voto, funciones de Secretaria del Órgano, D^a Carmen Castaño Ruiz, funcionaria de la Dirección General de Consumo.

3. Actividad institucional.

El Órgano Sectorial de Telecomunicaciones celebró durante el año 2018 tres sesiones ordinarias en las siguientes fechas:

- 6 de febrero
- 8 de mayo
- 9 de octubre

4. Temas tratados.

4.1 Situación actual y posibles novedades respecto al nuevo dividendo digital.

Se informó de la consulta pública realizada por el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, sobre la hoja de ruta del proceso de autorización de la banda de frecuencias de 700 MHz para la prestación de servicios de comunicaciones electrónica de banda ancha inalámbrica. De

ella se extrae que se mantiene la fecha de 30 de junio de 2020, para la liberación digital. Igualmente, se habló del fuerte impacto para el usuario por el estándar de codificación que se transmite por el aire; así como de posibles medidas compensatorias.

Posteriormente, se informó de que la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital publicó la hoja de ruta que establece el calendario de la mencionada liberación, lo que implicará la migración de los servicios de TDT entre enero de 2019 y marzo de 2020.

4.2 Valoración de la oportunidad de convocar concursos públicos para el otorgamiento de licencias para la prestación de servicios de comunicación audiovisual radiofónicos digitales.

Se recogió la opinión y valoración de las operadoras de telecomunicaciones, y de las entidades representantes de las personas consumidoras y usuarias, a la petición recibida en la Dirección General de Comunicación Social de hacer una convocatoria de concurso público para el otorgamiento de licencias audiovisuales de radiodifusión sonora digital terrestre.

4.3 Problemática acerca de la práctica llevada a cabo por ciertos operadores sobre la devolución de equipos en paquetes prefranqueados.

Se estudiaron distintos procedimientos a fin de de buscar soluciones a la falta de justificantes, por parte de las personas consumidoras, cuando éstas devuelven un equipo en los sobres prefranqueados que remiten algunas empresas de telecomunicaciones, al finalizar el contrato.

4.4 Consulta pública sobre la modificación del Real Decreto 424/2005 de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.

Se informó del trámite abierto en la web del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital de la consulta pública sobre la modificación del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, en lo relativo a las guías telefónicas, al servicio de información sobre números de abonados y los teléfonos públicos de pagos.

4.5. Árbitros especializados de telecomunicaciones en la Junta Arbitral Autonómica.

En la Junta Arbitral Autonómica, el sector de las telecomunicaciones es el más reclamado y supone el 60% de arbitrajes. Por ello, se ha propuesto la posibilidad de establecer colegios especializados, de forma que las personas que ejerzan la función arbitral, estén especialmente formadas en dicha materia. Esta especialización ya ha dado buenos resultados en otros sectores y se pidió que el apoyo del órgano colegiado a esta nueva línea de trabajo.

4.6 Ley Audiovisual de Andalucía.

Se informó de que el pasado 5 de octubre se publicó en el BOPA la Ley Audiovisual de Andalucía, estando prevista su próxima publicación en BOJA, tras lo cual se desarrollará una campaña de difusión de la misma.

Otros temas tratados:

- Puesta en común del borrador de la carta dirigida a la Secretaría del Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital en relación a la petición de información sobre el Dividendo Digital.
- Puesta en común del borrador de nota de prensa informativa sobre las reclamaciones en el sector de las telecomunicaciones.
- Información sobre realización de la estrategia sostenible sobre el mantenimiento de edificios por parte de FAITEL.
- Análisis de la respuesta de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital al escrito del Consejo Andaluz de Consumo.
- Información sobre oferta pública de adhesión limitada a Xfera Móviles.
- Criterios, por parte de las empresas instaladoras y de la Dirección General de Consumo, sobre cómo resolver el conflicto entre los usuarios que desean tener servicio de telecomunicaciones y los propietarios que no desean que el cableado pase por su fachada.

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 ^a Esther Pérez de Tudela López | titular | D. G. Medio Ambiente y Cambio Climático |
| - D. Ignacio Cáceres Armendáriz | titular | D. G. Industria, Energ. y Minas |
| - D. Juan Manuel Fernández Priego | titular | FAMP |
| - D. Santiago Hoya Coto | suplente | D. G. Consumo |

- D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D. G. Consumo
- D. Manuel Aranda Montero	suplente	D. G. Industria, Energ. 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 Carlos Cantalapiedra Pereyra	suplente	CEA
- D ^a Carmen Obando Sántaella	suplente	CEA
- D ^a Rosa López Sánchez	suplente	CEA

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías;

- D ^a Flor Martín Merlo de la Fuente	titular	AL-ANDALUS
- D ^a Olga Ruiz Legido	titular	FACUA-Andalucía
- D ^a Juana Díaz Sánchez	titular	ADICAE
- D ^a Sandra Cózar Carbonell	suplente	ADICAE
- D. José Hidalgo Rodríguez	suplente	ADICAE
- D ^a Pilar Lora León	suplente	AL-ANDALUS
- D ^a . M ^a José Gómez Soto	suplente	AL-ANDALUS
- D ^a Rocío Algeciras Cabello	suplente	FACUA-Andalucía

Ejerció, con voz pero sin voto, funciones de Secretaria del Órgano, D^a Carmen Castaño Ruiz, funcionaria de la Dirección General de Consumo.

3. Actividad institucional

En el 2018 este órgano ha celebrado dos sesiones ordinarias los días:

- 9 de abril
- 17 de septiembre

4. Temas tratados.

4.1. Campañas de inspección 2016.

Se informó sobre la “Memoria de la Campaña de Inspección y Control de Entidades Suministradoras de Agua 2016”, cuyo objetivo es comprobar el cumplimiento del Decreto 120/1991, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento del Suministro Domiciliario del Agua. Las inspecciones se realizaron en todas las provincias andaluzas, y los aspectos más destacados de los datos son que señalan las distintas modalidades del servicio de gestión, prestado por las diferentes entidades:

- Gestión directa por parte del Ayuntamiento
- Gestión indirecta mediante empresa pública.
- Gestión indirecta mediante concesión a empresa privada.

- Gestión indirecta mediante Sociedad Mercantil de Economía Mixta.

Se acordó elaborar un breve informe donde se documenten las prácticas habituales de las empresas para hacer un estudio en el Órgano Sectorial y analizar aspectos de interés con mayor profundidad.

4.2. Reglamento del suministro domiciliario del agua (RASDA).

<https://juntadeandalucia.es/boja/1991/81/d1.pdf>

Se informó de que el Reglamento vigente se ha quedado obsoleto tras la entrada en vigor de la Ley 9/2010, de 30 de julio, de Aguas para Andalucía. También tiene obsolescencia tecnológica y, como consecuencia de la crisis económica padecida, se hace necesario reconocer el agua como un derecho humano, pero al no existir instrumentos que lo garantice, se debe plasmar de forma explícita en una norma. La Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio ha decidido actualizar la normativa como “Reglamento de Agua de Uso Urbano”. La idea es mejorarlo con la experiencia alcanzada en estos veinticinco años de vigencia del actual Reglamento.

Se ha tenido en consideración todo lo trasladado en los distintos foros, incluyendo las recomendaciones del Defensor del Pueblo Andaluz, de las distintas entidades que conforman el Consejo Andaluz de Consumo y de las de otros organismos e instituciones. A finales de 2016 se elaboró un índice y se presentó como proyecto al Consejo Andaluz del Agua.

Posteriormente la Consejería competente en Materia de Medioambiente informó de que dicho borrador fue presentado en el mes de julio generando muchas inquietudes y, para recogerlas en su mayoría, se configuró un proceso participativo con tres talleres en distintas provincias, con una metodología definida en cuatro mesas, de las cuales una corresponde a los agentes sociales, otra a los agentes económicos, una tercera compuesta por expertos y la cuarta por la Administración. En cada una de ella se hizo un debate y se definieron las preguntas claves con relación al taller.

4.3. Análisis de diferentes aspectos prácticos del Reglamento del suministro domiciliario del agua.

Se trataron los cambios de titularidad en los contratos de suministros de aguas, en relación con la fianza entregada en dicho contrato, respecto a la subrogación, ya que no todas las empresas hacen la misma interpretación del artículo 62 del Reglamento del suministro domiciliario del agua (RASDA).

También se analizaron casos prácticos relacionados con el artículo 91 del RASDA, en referencia a los requisitos del informe de los inspectores de entidades suministradoras.

Otros casos debatidos fueron referentes a los criterios de notificación de cortes de agua, en aplicación del artículo 67 del RASDA.

Por último, se analizaron conceptos que no se pueden incluir en las liquidaciones por fraude, como el alcantarillado y la depuración, en función del artículo 93 del RASDA.

ÓRGANO SECTORIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

1. Objeto y Naturaleza

El Reglamento de Organización y Funcionamiento del Órgano Sectorial de los Servicios Financieros, aprobado en el Consejo Andaluz de Consumo de 27 de Junio de 2017, señala lo siguiente:

El órgano posee carácter sectorial y delegado del Pleno del Consejo Andaluz de Consumo teniendo por objeto el desarrollo de manera permanente de las funciones expresadas a continuación, relativas a la comercialización de productos y servicios financieros (banca, seguros, valores, etc.)

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

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

2. Composición.

Administración.

- | | | |
|---|----------|---------------------------|
| - D. Daniel Escalona Rodríguez | titular | D.G. Consumo |
| - D. Francisco Torres Ruiz | titular | Subd. Política Financiera |
| - D. Moisés Fernández Martín | titular | Secret. G. Economía |
| - D ^a . Argimira Luján Rodríguez | titular | FAMP |
| - D. Pablo Blanco de la Gala | suplente | D.G. Consumo |

- | | | |
|---|----------|-----------------------------|
| - D. Santiago Hoya Coto | suplente | D.G. Consumo |
| - D ^a . M ^a Consuelo Piñar González | suplente | Serv. Inspección Financiera |
| - D. Juan María del Río Sánchez | suplente | Consej. Técn. Economía |

Sector empresarial.

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

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías.

- | | | |
|---|----------|------------------|
| - D. Manuel Martínez González | titular | ADICAE Andalucía |
| - D ^a . Flor Martín Merlo de la Fuente | titular | AL-ANDALUS |
| - D ^a . Rocío Algeciras Cabello | titular | FACUA Andalucía |
| - D. José Manuel Rodríguez Gómez | suplente | ADICAE Andalucía |
| - D ^a . María Cervantes García | suplente | ADICAE Andalucía |
| - D ^a . Isabel Peñalosa Vázquez | suplente | AL-ANDALUS |
| - D ^a . Pilar Lora León | suplente | AL-ANDALUS |
| - D. Jordi Castilla López | suplente | FACUA Andalucía |
| - D ^a Analía Caffarengi Azcurra | suplente | FACUA Andalucía |

Ejerció, con voz pero sin voto, funciones de Secretaria del Órgano, D^a Carmen Castaño Ruiz, funcionaria de la Dirección General de Consumo.

3. Actividad institucional.

El Órgano Sectorial de los Servicios Financieros celebró una sesión ordinaria el 15 de noviembre de 2018.

4. Temas tratados.

4.1. Composición del Órgano Sectorial.

Se debatió la necesidad de completar la composición del órgano, mostrando las asociaciones de personas consumidoras y usuarias la conveniencia de que se impulse, desde la Administración y desde CEA, la posibilidad de estar presentes representantes específicos del sector financiero, para una mayor efectividad del mismo.

4.2. Marco de actuación del Órgano Sectorial.

En este órgano tienen cabida las mismas actuaciones que se realizan en otros órganos, entre las que se encuentran proporcionar información, difusión, debatir y realizar nuevas propuestas, campañas de inspección, reclamaciones, etc., y temas específicos como los procesos en materia de cláusulas suelo. También se destacó la importancia de volcar en el órgano la experiencia del sector empresarial y de los representantes de la Consejería competente en materia de Hacienda.

4.3. Problemática de la Exclusión Financiera en Andalucía.

Se trató este tema de actualidad, que afecta a la ciudadanía por el cierre de sucursales bancarias en algunas zonas rurales, lo que supone la supresión de un servicio básico que puede generar en ciertos colectivos una falta de acceso a los servicios bancarios.

GRUPO DE TRABAJO DE ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

1. Objeto y naturaleza.

El Grupo de Trabajo, creado por acuerdo del Consejo Andaluz de Consumo en su sesión de 27 de junio de 2017, posee carácter especializado por razón de la materia, de asesoramiento y apoyo a las funciones consultivas del Consejo, expresadas en el artículo 4 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, de manera permanente hasta la constitución de un órgano autonómico que asuma sus funciones. El cometido encomendado es el 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. Integrantes.

Administración.

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

Sector empresarial.

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

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías.

- D. José Manuel Rodríguez Gómez	titular	ADICAE Andalucía
- D ^a Isabel Peñalosa Vázquez	titular	AL-ANDALUS
- D ^a . Rocío Algeciras Cabello	titular	FACUA Andalucía
- D. José Díaz Martín	suplente	ADICAE Andalucía
- D ^a . M ^a José Serrano Polo	suplente	ADICAE Andalucía
- D ^a . Pilar Lora León	suplente	AL-ANDALUS
- D. Jordi Castilla López	suplente	FACUA Andalucía

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

3. Actividad Institucional.

Durante el año 2018 este Grupo de trabajo ha celebrado siete sesiones en las siguientes fechas:

- 22 enero (extraordinaria)
- 13 de febrero
- 23 de mayo
- 5 de julio (extraordinaria)
- 31 de julio (extraordinaria)
- 21 de septiembre (extraordinaria)
- 16 de octubre

4. Temas más relevantes tratados a lo largo del año 2018.

4.1. Análisis de la Memoria de la Junta Arbitral 2017.

En 2017 se recibieron en la Junta Arbitral de Consumo 1.643 solicitudes de arbitraje, lo que representa un incremento con respecto al año anterior de un 8,52%. La mayor parte de ellas se refieren a conflictos en materia de telecomunicaciones, seguidas por el sector eléctrico y, en menor proporción las de comercio minorista, enseñanza privada, y otros.

Las reclamaciones presentadas fueron:

- 3.903 Servicios de Comunicaciones.
- 3.615 Servicios Esenciales.
- 2.851 Minoristas.
- 2.506 Financieras e inversión.
- 1.763 servicios sanitarios (privados, clínicas dentales, esperas, relacionadas con la calidad del servicio, trato que no se corresponde con lo esperado, etc.).
- 1.225 servicios de Asistencia Técnica.
- 1.112 Transportes.
- 1.045 Hostelería y turismo.
- 848 Servicios de ocio y juego.
- 812 Vehículos.
- 616 Seguros
- 578 Restauración

Las principales causas que originaron estas reclamaciones fueron:

- Desatención a las personas consumidoras.
- Contratos: incumplimiento de las condiciones de trabajo.
- Garantía: incumplimiento de las obligaciones derivadas de la garantía.
- Irregularidades en la calidad de los servicios.
- Telecomunicaciones: facturación.
- Bancos: cargo de gastos formalización de hipotecas
- Negativa injustificada a satisfacer demandas.
- Suministros: facturación.
- Contratos: desistimiento.
- Uso de prácticas comerciales desleales.

4.2. Volumen de inadmisiones de solicitudes de arbitraje en 2017, y causas de las mismas.

Se destacaron los siguientes datos respecto al origen de las solicitudes:

- 71% se recibe a través de otras administraciones (OMIC y Juntas Arbitrales Provinciales)
- 23% son los propios consumidores que registran su solicitud
- 6% se hace a través de una asociación de consumidores.

Sobre el tratamiento que se da en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía se informó de lo siguiente:

- 59% son admitidas
- 18% inadmitidas
- 9% se traslada a otra junta arbitral
- 14% se pide subsanación

Respecto a las inadmisiones, los motivos fueron:

- reclamante no es consumidor final
- excluidas por el propio Real Decreto (artículo 2.2.)
- excluidas por otras causas previstas
- excluidas por la oferta de adhesión, es el mayor

4.3. Creación del Tribunal Andaluz para ejecuciones hipotecarias y desahucios dentro de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.

Se informó de que el citado Tribunal Andaluz se crearía cuando se apruebe la Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo, así como la modificación de la Relación de Puestos de Trabajo de la Dirección General de Consumo. Mientras tanto, se indicó que no existe inconveniente en crear un colegio arbitral específico para el sector financiero.

4.4. VI Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía”.



El pasado 13 de noviembre de 2018, se celebró en la Escuela andaluza de Salud Pública, en Granada, el VI Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía, con un total de

109 participantes de diferentes ámbitos del Consumo, profesionales del ámbito municipal, provincial o autonómico, del sector empresarial y estudiantes.

Este encuentro se encuadra en las actividades del Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos, en el que se debaten y consensúan las propuestas de temas, formato de la jornada, contenido de los talleres, ponencias, etc., llegándose a la configuración de un programa para su celebración.

El VI Encuentro consistió en dos conferencias y cuatro talleres, que se señalan a continuación, que contaron con una gran participación:

La Mediación del Consumo en Andalucía: Un análisis jurídico. Impartida por el Jefe del Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje de la Dirección General de Consumo, Don Daniel Escalona Rodríguez.

Conflictos emocionales que dificultan la Mediación, y cómo abordarlos psicológicamente. Impartido por el profesor titular de la Facultad de Psicología de la Universidad de Málaga, D. José Luis Zaccagnini.

Taller 1. Cumplimiento y ejecución de laudos arbitrales.

Taller 2. Preparación del expediente arbitral.

Talleres 3 y 4. La nueva tramitación de las Hojas de Quejas y Reclamaciones.

Asimismo, se informó de que se implantarán las conclusiones recogidas en los distintos talleres en los documentos trabajados en los mismos.

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

En las distintas reuniones se ha profundizado en el debate del contenido del proyecto de Decreto citado, cuya principal novedad es la regulación de un procedimiento administrativo en el que habrá una propuesta de solución y, si las partes la aceptan, finalizaría el procedimiento y, en caso contrario, la resolución sería de archivo, pero contendría una valoración jurídica de lo ocurrido, que se podrá llevar a la vía judicial, si lo requiere el interesado. Este proyecto se encuentra en fase de análisis del trámite de audiencia.

4.6. Anteproyecto de Ley de Prevención y solución de Conflictos de Consumo.

Sobre este anteproyecto de Ley se ha venido informando en diversas sesiones del Grupo de Trabajo. El 3 de julio fue aprobado por el Consejo de Gobierno y, entre las novedades que prevé regular se destacaron las siguientes: el establecimiento de un censo de empresas adheridas al sistema de mediación, la definición de los conceptos de persona mediadora y de entidades mediadoras, el establecimiento de unos requisitos mínimos para ser mediadores y para estar en el censo, unas garantías adicionales, entre otros. Asimismo, se informó de que las entidades mediadoras institucionales serán Administraciones públicas, sin perjuicio de la mediación privada, atendiendo a la normativa de la Unión Europea.

4.7. Datos del primer semestre de 2018 de la Junta Arbitral de Consumo.

Se remitieron los datos relativos al primer semestre de 2018 que, en líneas generales, muestran que se mantiene la misma dinámica que el año anterior. Destacándose, como novedad, el incremento de empresas adheridas tras una campaña de una asociación de empresarios. En sesión posterior se analizaron dichos datos.

Otros temas tratados:

- Actualización y mantenimiento de datos de las empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.
- Información sobre Arbitraje de Consumo, que se ofrece a través de la plataforma multicanal "Consumo Responde".



GRUPO DE TRABAJO DE LA MEMORIA 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 Prieto	titular	FAMP
- D. Pablo Blanco de la Gala	suplente	D. G. Consumo
- D. Santiago Hoya Coto	suplente	D. G. Consumo
- D ^a Juana Rodríguez Rodríguez	suplente	FAMP

Sector empresarial.

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

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías:

- D ^a Isabel Peñalosa Vázquez	titular	AL-ANDALUS
- D. José Luis Pulgar Cabrera	titular	ADICAE Andalucía
- D. Jordi Castilla López	titular	FACUA-Andalucía
- D ^a Pilar Lora León	suplente	AL-ANDALUS
- D ^a M ^a José Luque Vicaria	suplente	ADICAE Andalucía
- D. Borja Martín Ordaz	suplente	ADICAE Andalucía
- D ^a Rocío Algeciras Cabello	suplente	FACUA-Andalucía

Ejerció, con voz pero sin voto, funciones de Secretaria del Órgano, D^a Carmen Castaño Ruiz, funcionaria de la Dirección General de Consumo.

3. Actividad Institucional.

Durante el año 2018 este Grupo de trabajo celebró cuatro sesiones ordinarias los días:

- 10 de mayo
- 24 de mayo
- 18 de junio
- 2 de julio

4. Temas tratados.

Análisis y propuestas del contenido del borrador de la Memoria del CAC 2017.

En las reuniones mantenidas se debatió el contenido del documento presentado para la Memoria del Consejo Andaluz de Consumo del pasado año, que fue consensuado y elevado al Pleno del Consejo Andaluz de Consumo para su aprobación y posterior publicación en la web “Consumo Responde”.



MEMORIA ECONOMICA 2018

1. Memoria Económica.

Durante el año 2018 se abonó con cargo al presupuesto 44.H de la Dirección General de Consumo, los gastos que se detallan a continuación, destinados al funcionamiento del Consejo Andaluz de Consumo:

- **Capítulo I, gastos de personal.** En la Secretaría del CAC, trabajaron a tiempo completo una funcionaria con puesto de Jefe de Departamento, una Administrativa con tiempo compartido con otras funciones y el Coordinador y Jefe del Servicio, también a tiempo compartido con otras funciones. El importe de sus retribuciones y costes sociales fue prorrateado en función de la dedicación aproximada de cada una de las personas y asciende a 65.451,00 €.
- **Capítulo II: gastos corrientes, bienes y servicios:** En este concepto se incluyeron los gastos de arrendamientos, limpieza, dietas, material de oficina, equipos informáticos, y sus respectivos mantenimientos, etc. así como el importe de las dietas y gastos por asistencia a las sesiones, detallándose los datos en la tabla resumen siguiente y más concretamente el desglose por entidad:

PROGRAMA PRESUPUESTARIO 44.H		
Denominación		Importe
Capítulo I	Personal	65.451,00 €
	Gastos corrientes, bienes y servicios	4.600,00 €
Capítulo II	Dietas CAC y órganos dependientes	17.049,03 €
Total		87.100,03€

Respecto a las dietas por asistencias y desplazamientos a órganos colegiados, el desglose por entidades es que se detalla a continuación, teniendo en cuenta que se hace referencia a pagos realizados en el ejercicio 2018, que incluyen gastos devengados en el tercer cuatrimestre de 2017 y excluyen los devengados en el tercer cuatrimestre de 2018, que se abonarán con cargo al ejercicio siguiente, en función a la aprobación de sus correspondientes actas. Asimismo, se destaca que en muchos casos las dietas por asistencia se abonan directamente a la entidad representada

Entidad	Importe dietas asistencia	Importe desplazamiento	Suma
FACUA	3.159,10 €	0,00 €	3.159,10 €
AL-ANDALUS	3.068,84 €	0,00 €	3.068,84 €
ADICAE	1.981,36 €	189,24€	2.170,60 €
UCA-UCE	1.444,16 €	0,00 €	1.444,16 €
CEA	4.513,00 €	0,00 €	4.513,00 €
FAMP	1.534,42 €	346,57€	1.880,99 €
CAEA	361,04 €	0,00 €	361,04 €
FAITEL	180,52 €	0,00 €	180,52 €
FACEP-CECAP	270,78 €	0,00 €	270,78 €
TOTAL	16.513,22 €	535,81€	17.049,03 €