

## **MEMORIA DEL CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO 2014**

### **ÍNDICE**

#### **EL CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO Y SUS ÓRGANOS DEPENDIENTES.**

##### **CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO:**

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

##### **ÓRGANO REGIONAL DE MEDIACIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO:**

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

##### **ÓRGANO REGIONAL DE MEDIACIÓN DE CENTROS PRIVADOS DE ENSEÑANZAS NO REGLADAS:**

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

##### **ÓRGANO REGIONAL DE MEDIACIÓN DEL SECTOR DEL COMERCIO DE ANDALUCÍA:**

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

### **ÓRGANO REGIONAL DE MEDIACIÓN DEL SECTOR DE LA ALIMENTACIÓN DE ANDALUCÍA:**

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

### **ÓRGANO REGIONAL DE MEDIACIÓN DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES:**

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

### **ÓRGANO REGIONAL DE MEDIACIÓN DEL SECTOR DE TALLERES, AUTOMÓVILES Y AFINES:**

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

### **GRUPO DE TRABAJO DE LA MEMORIA DEL CAC 2013:**

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

### **GRUPO DE TRABAJO DE ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:**

1. Objeto y vigencia.

2. Composición.
3. Actividad institucional.
4. Temas tratados y acuerdos.
5. II Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía.

#### **GRUPO DE TRABAJO DEL REGLAMENTO DEL SUMINISTRO DOMICILIARIO DEL AGUA:**

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

#### **GRUPO DE TRABAJO DEL ESTUDIO DEL ANTEPROYECTO DE LEY DE RACIONALIZACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL:**

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

#### **GRUPO DE TRABAJO PARA EL ESTUDIO DEL ETIQUETADO Y NORMATIVAS DE LOS ORGANISMOS MODIFICADOS GENÉTICAMENTE:**

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

#### **MEMORIA ECONÓMICA.**

#### **EL CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO**

## 1. Objeto y características.

El Consejo Andaluz de Consumo es un órgano colegiado de carácter consultivo, de participación, de mediación, de diálogo y de concertación en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias. Creado por la Ley 5/1985, de 8 de julio, de los Consumidores y Usuarios en Andalucía y regulado por la Ley 13/2003 de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía y por el Decreto 517/2008 de 2 de diciembre. Está integrado por: las Asociaciones de Consumidores, las Organizaciones Empresariales y las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en la perspectiva de la defensa de las personas consumidoras y usuarias.

Asimismo, y 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.

<b>COMPOSICIÓN CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO A 31 DE DICIEMBRE DE 2014</b>		
<b>TITULARES</b>	<b>SUPLENTES</b>	
<b>ADMINISTRACIÓN</b>		
D <sup>a</sup> . Dolores Muñoz Carrasco.		Secretaria General Consumo
D. Juan Manuel Fernández Priego	D <sup>a</sup> Teresa Muela Tudela	FAMP
D. Francisco Javier Camacho González	D. Luís Panea Bonafé	D. G. Administración Local
<b>SECTOR EMPRESARIAL</b>		
D. Manuel Carlos Alba Tello	D. José Guerrero Huesca	CEA
D. Rafael Ramos Fernández		CEA
D. <sup>a</sup> Dolores Gessa Sorroche	D. Eugenio Gil García	CEA
<b>REPRESENTANTES PERSONAS CONSUMIDORAS</b>		
M <sup>a</sup> Ángeles Rebollo Sanz	D <sup>a</sup> . Isabel Peñalosa Vázquez	AL-ANDALUS
	D <sup>a</sup> . Pilar Lora León	AL-ANDALUS
D <sup>a</sup> Olga Ruiz Legido	D. Rubén Sánchez García	FACUA-ANDALUCIA
	D <sup>a</sup> . Rocío Algeciras Cabello	FACUA-ANDALUCIA
D. Juan Moreno Rodríguez	D. Miguel Ángel Ruiz Anillo	UCA-UCE
	D. Antonio Rodríguez Bautista	UCA-UCE

Ejerció, con voz pero sin voto, las funciones de la Secretaría del Consejo Andaluz de Consumo, D. Santiago Hoya Coto

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

El Consejo Andaluz de Consumo celebró durante el año 2014 cinco sesiones: cuatro fueron ordinarias los días 6 de marzo, 2 de julio, 25 de septiembre, y 18 de diciembre y una extraordinaria el día 8 de octubre

### **4. Temas tratados y acuerdos.**

#### **4.1. Campañas de inspección.**

##### **4.1.1. Resultados de las campañas desarrolladas en 2013.**

El Plan de Inspección 2013, incluyó 27 campañas realizadas, de las cuales 7 fueron en el sector de la alimentación, 10 en seguridad y 10 en servicios, con los siguientes resultados totales:

- Número de actas	12.857
- Actas positivas	3.222
- Porcentaje actas positivas sobre el total	25,10%
- Número establecimientos visitados	8.995
- Número expedientes incoados	881
- Número expedientes resueltos	208

##### **4.1.2. Campañas de Inspección de 2014.**

Se hizo entrega del Plan de Inspección de Consumo 2014 y señaló que en el portal "Consumo Responde" existe información actualizada del trabajo que se hace respecto a las campañas de inspección.

En resumen contempla la realización de 31 campañas que incluyen 10.200 controles y la toma de 750 muestras para comprobar el cumplimiento de las normativas vigentes y, de este modo, garantizar y reforzar los derechos de las personas consumidoras

Así mismo se informó de las actuaciones coordinadas con respecto al Plan de Inspección Comercial 2014, gracias al acuerdo marco firmado entre las dos Consejerías competentes en materia de comercio.

##### **4.1.3. Propuesta de Plan de Inspección de 2015.**

El Consejo fue informado sobre el Plan de Inspección de Consumo 2015 que incluye cinco campañas de alimentos, diez de productos industriales y doce de servicios y en el que se contó con la participación de las organizaciones de personas consumidoras y usuarias y del sector empresarial.

#### **4.3. Cuestiones de ámbito general.**

##### **4.3.1. Consecuencias y análisis de las incidencias de la aplicación de la Ley de**

## **Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local.**

Se debatieron y analizaron en diversas sesiones las consecuencias de la entrada en vigor de la Ley 27/2013, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local. Tras su entrada en vigor se presentó la información recogida, sobre una muestra representativa de entidades locales, en el que se quedaron claras las competencias de consumo establecidas en el Estatuto de Andalucía y en la LAULA.

Así mismo se dejó constancia de la labor realizada por la FAMP que desarrolló una intensa actividad a través del Consejo Andaluz de Concertación Local y el Consejo Andaluz de Gobiernos Locales, consiguiendo una adecuada clarificación jurídica

### **4.3.2. Programación operativa 2013-2016.**

La Programación Operativa 2013-16 es fruto del trabajo de todas las organizaciones integrantes en el CAC y es un documento abierto y flexible, por ello se detectó la necesidad de modificar determinados aspectos de la redacción para un seguimiento más claro de las actuaciones previstas, quedando refundidas las once prioridades políticas iniciales en las 9 líneas estratégicas siguientes:

- Educación y formación.
- Mediación y arbitraje.
- Control de mercado.
- Información y asesoramiento.
- Movimiento asociativo y participación.
- Desarrollo normativo.
- Estructura administrativa.
- Empresariado y responsabilidad social-corporativa.
- Transparencia y colaboración interadministrativa.

Así mismo se hizo un seguimiento del trabajo realizado durante el ejercicio 2014.

### **4.3.3. Información sobre fraude en el gasóleo.**

Se informó del fraude detectado en el gasóleo en once comunidades autónomas, respecto al IVA y al producto vendido. Así como de la participación en una campaña de inspección nacional, correspondiendo a Andalucía la toma de ocho muestras de gasolinas que fueron remitidas al laboratorio del Centro de Investigación y Control de la Calidad en Madrid. El resultado fue negativo en todas las muestras, por lo que no hubo incumplimientos.

### **4.3.4. Información sobre normativa en tramitación.**

El Consejo Andaluz de Consumo, fue informado de la siguiente información sobre la normativa en tramitación:

Rango de Ley:

- *Ley para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la*

- contratación hipotecaria sobre la vivienda: pendiente informe gabinete jurídico.*
- *Ley por la que se regula el Servicio Público de Mediación en Consumo en Andalucía: se espera el acuerdo de inicio en 2016.*
  - *Decreto Ley modificación Ley 13/2003 y se establecen medidas del sistema arbitral de consumo: se aprobará en el Consejo de Gobierno del lunes 22 de diciembre.*

Decretos:

- *Decreto por el que se fija la indemnización de daños y perjuicios por los daños causados a las personas consumidoras en el marco del procedimiento sancionador: se prevé su inicio en diciembre de 2014 y que se apruebe en julio de 2015.*
- *Decreto de desarrollo de la Comisión Coordinadora de las Inspecciones de bienes y servicios previstas en el artículo 56 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los consumidores y Usuarios de Andalucía: se prevé su inicio en enero de 2015 y que se apruebe en agosto de 2015.*
- *Decreto que desarrolla la Inspección de Consumo, toma de muestras, análisis y los laboratorios de productos de consumo: se prevé que se inicie en junio de 2015.*
- *Decreto por el que se regulan los derechos de información y protección de los intereses económicos de personas consumidoras y usuarias que cursen enseñanzas no oficiales y sin efectos académicos: se prevé que se inicie en septiembre de 2015.*
- *Decreto por el que se regulan los derechos de personas consumidoras y usuarias en la prestación de servicios a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía: se prevé que se inicie en 2015.*
- *Decreto por el que se regula la Junta Arbitral de Consumo de la comunidad Autónoma de Andalucía: se prevé que se inicie en 2015.*

Órdenes:

- *Orden reguladora de los Premios "C" de Consumo de Andalucía: se prevé que se inicie en diciembre de 2014 y se apruebe en abril de 2015.*
- *Orden reguladora de la Carta de Servicios de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía: se prevé que se inicie en 2015.*
- *Orden por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de los premios del concurso escolar sobre consumo responsable Consumópolis: se acordó el inicio en septiembre de 2014 y se prevé su aprobación en enero de 2015.*
- *Orden por la que se regula la edición, distribución, comercialización e impresión de las Hojas de Quejas y Reclamaciones: en octubre de 2014 se ha sometido al trámite de audiencia y se solicitaron los informes preceptivos y se prevé su aprobación en diciembre de 2014.*
- *Orden por la que se modifica la Orden de 29 de agosto de 2014, reguladora del Régimen de Subvenciones en régimen de concurrencia competitiva a asociaciones y federaciones de consumidores: se acordó su inicio en noviembre de 2014 y se prevé su aprobación en diciembre de 2014.*

#### **4.3.5. Debate sobre el Grupo de Trabajo del Reglamento del Suministro Domiciliario del Agua.**

Se detectó la necesidad de abordar la modificación del Reglamento del Suministro Domiciliario del Agua, en el Grupo de Trabajo se establecieron las pautas a seguir. Con el fin de

dinamizar el desarrollo del mismo se crearon nueve subgrupos; no obstante, por diversas causas, solo se hicieron aportaciones por los subgrupos de Consumo y de Administración Local, por lo que el Consejo Andaluz de Consumo decidió que las próximas convocatorias quedasen supeditadas al impulso que se les diese tras la celebración de diversas reuniones previstas por el Consejero de Administración Local y Relaciones Institucionales en relación a esta normativa.

#### **4.3.6. Campaña “Miscelánea Joven”.**

Se debatió en el seno del CAC la puesta en marcha de la campaña “Miscelánea Joven” destacando la reutilización de un material ya editado y su adaptación a los nuevos tiempos a fin de conseguir un modelo más ágil y dinámico, dirigido a las nuevas tecnologías.

#### **4.3.7. Acuerdo de Coordinación entre la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales y la Consejería de Fomento y Vivienda en materia de protección a las personas consumidoras y usuarias.**

Se informó sobre el acuerdo firmado el 9 de junio, cuyo objeto es establecer las líneas de coordinación entre ambas Consejerías en el desarrollo y ejecución del “Programa Andaluz en Defensa de la Vivienda”.

Igualmente se informó de la intención de continuar en esta línea de cooperación interadministrativa.

#### **4.3.8. Convenio suscrito entre la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales y el Consejo Audiovisual de Andalucía acuerdo de Coordinación**

El convenio se formalizó el 10 de febrero de 2014 y contemplan, entre otros compromisos los siguientes:

- Difusión de actuaciones realizadas con el sector audiovisual que mejoren la información de las personas usuarias.
- Realización de campañas de sensibilización y publicidad gratuita.
- Colaboración en la vigilancia y control de la publicidad fraudulenta y engañosa.
- Intercambio recíproco de información, en la vigilancia y control sobre la publicidad de servicios de tarificación adicional en programas, concursos, sorteos etc.

### **5. Otros temas tratados y debatidos.**

- Se abordó un Nuevo formato para la memoria del CAC y fue presentado a los medios de comunicación por el Vicepresidente de la Junta de Andalucía, con el fin de dar a conocer a la sociedad el trabajo que realiza el Consejo Andaluz de Consumo y sus órganos dependientes.
- Debate y análisis de la situación actual de los Consejos Provinciales de Consumo
- Reflexiones sobre el papel y funciones del Consejo Andaluz de Consumo como órgano colegiado de carácter consultivo, de participación, de mediación, de diálogo y de concertación.
- Presentación de la Memoria de la Junta Arbitral de Consumo en Andalucía.



- Información sobre las indemnizaciones percibidas por desplazamiento y concurrencia efectiva a las reuniones del CAC, ORM y Grupos de trabajo 2013.
- Entrega de los datos 2013 de la red de alertas de productos de consumo en Andalucía.
- Información sobre los presupuesto para Consumo en 2015.
- Constitución del comité asesor de “Consumo Responde”.
- Situación de los Premios “C” de Consumo en el ejercicio 2014, y próxima convocatoria en el ejercicio 2015.
- Información sobre las acciones formativas en materia de consumo realizadas por la Secretaría General de Consumo, así como del concurso escolar “Consumópolis”.
- Estado de tramitación del Decreto sobre indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de Andalucía que incluye las relativas al desempeño de la función arbitral.
- Información sobre el recurso de inconstitucionalidad contra la Ley de Garantía de Unidad de Mercado

## **ÓRGANO REGIONAL DE MEDIACION DEL SERVICIO ELÉCTRICO**

### **1. Objeto y Naturaleza.**

Ante la necesidad de aunar criterios y coordinar acciones con el fin de unificar la interpretación de las normas que regulan la prestación del suministro de energía eléctrica al consumidor, el 25 de enero de 1985 se firmó un Acuerdo de Colaboración entre la Consejería de Salud y Consumo, la Compañía Sevillana de Electricidad y las Federaciones de Consumidores FACUA Andalucía y AL-ANDALUS. A dicho acuerdo se adhirió con posterioridad UCA/UCE.

A lo largo de todo este tiempo, y con objeto de mantener en vigor el compromiso inicial, se han ido suscribiendo nuevos acuerdos como son: la prórroga por tres años del convenio inicial; el Acuerdo de 24 de enero de 1988 que lo prorrogó un año más; el Convenio de 28 de julio de 1989 que nuevamente prorrogó el Convenio inicial introduciendo una serie de modificaciones y estableciendo la prórroga automática salvo denuncia de las partes.

Además de por Acuerdos los Órganos de Mediación se rigen por su Reglamento de Organización y Funcionamiento, siendo el actualmente vigente el que se aprobó en la sesión del Órgano Regional de 10 de enero de 2001 y fue ratificado por el Consejo Andaluz de Consumo del 23 de abril de 2001.

Sus funciones son:

- La coordinación, seguimiento y consulta de los Órganos de Mediación de cada provincia.
- Ejercer, por delegación del Consejo Andaluz de Consumo, las funciones consultivas sobre aquellas cuestiones planteadas por cualquiera de las partes.
- Programar los Seminarios anuales.
- Analizar cualquier cuestión que se presente por alguno de los miembros del órgano, intentando llegar a acuerdos consensuados.
- Ejercer las funciones de mediación en aquellos supuestos en los que por superar la reclamación el ámbito provincial deban tratarse en el Órgano Regional.

### **2. Composición del Órgano Regional de Mediación del Servicio Eléctrico.**

<b>TITULARES</b>	<b>SUPLENTES/TECNICOS</b>	
<b>ADMINISTRACIÓN</b>		
D. Santiago Hoya Coto D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> Isabel González Cuenca	D. Pablo Blanco de la Gala D. Leopoldo del Prado Arcos	S. G. Consumo D. G. Industria Energía y M.
<b>SECTOR EMPRESARIAL</b>		
D. Manuel Carlos Alba Tello	D <sup>a</sup> .Lola Gessa Sorroche D. Eugenio Gil García	CEA CEA
D. Pedro Méndez Zubiría D. Pedro Barea Polo	D. Julio Moratalla Alonso D. Rafael Serrano Cubero D. Diego Gómez García	ENDESA ENDESA ENDESA

<b>REPRESENTANTES PERSONAS CONSUMIDORAS</b>		
M <sup>a</sup> Ángeles Rebollo Sanz	D <sup>a</sup> . Pilar Lora León	AL-ANDALUS
	D <sup>a</sup> . Rocío de la Villa Coca	AL-ANDALUS
D <sup>a</sup> . Rocío Algeciras Cabello	D <sup>a</sup> . Olga Ruiz Legido	FACUA-ANDALUCIA
	D. Jordi Castilla López	FACUA-ANDALUCIA
D. Juan Moreno Rodríguez	D. Miguel Ángel Ruiz Anillo	UCA-UCE
	D <sup>a</sup> . Sonia Rodríguez Ruiz	UCA-UCE
	D. Manuel Martínez González	UCA-UCE

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

### **3. Actividad Institucional.**

El Órgano de Mediación del Servicio Eléctrico celebró durante el año 2014 tres sesiones ordinarias los días 18 de febrero, 22 de abril y 28 de octubre.

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

#### **4.1. Aplicación Art. 2, R.D. 1718/2012, de 28 de diciembre por el que se determina el procedimiento para realizar la lectura y la facturación de los suministros de energía de baja tensión con potencia contratada no superior a 15 Kw.**

Se planteó la idoneidad de que en las facturas se indique si el suministro dispone o no de contador de telegestión integrado en el sistema, sobre todo con las 24 lecturas a realizar diariamente.

#### **4.2. Resolución de conflictos en casos de corresponsabilidad de comercializadora y distribuidora.**

Se trataron algunas reclamaciones, por el conflicto de responsabilidad entre la empresa distribuidora y la comercializadora, que llegaron a los juzgados por una concatenación de errores.

#### **4.3. - Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo y aspectos relacionados.**

El 1 de abril de 2014 entró en vigor el nuevo sistema para determinar el coste de la energía en la factura de electricidad, el "Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor" (PVPC), para informar de ello en el Órgano de Mediación, se adelantó la sesión al 22 de abril y se realizó una exposición, de la situación actual del sector eléctrico tras la aprobación del Real Decreto 216/2014.

También se informó de que la facturación sigue siendo bimestral hasta tanto se disponga de contador integrado. Igualmente se trató sobre la devolución del exceso de precio del primer trimestre y se abordaron algunas preguntas frecuentes en este marco.

#### **4.4. - Análisis y valoración del nuevo sistema de facturación eléctrica.**

Se abordó la problemática que podría surgir con este nuevo sistema y, por parte de las asociaciones de personas consumidoras, se indicó que se produce un desconocimiento real del precio de la energía, lo cual no parece deseable en el contexto de defensa de los consumidores.

#### **4.5. - Guía de reclamaciones del servicio eléctrico.**

Ante la nueva normativa del sector eléctrico, se paralizó la publicación de la guía de reclamaciones, inicialmente prevista para el mes de noviembre.

#### **4.6. Información sobre la contestación a la consulta realizada a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) sobre notificación de suspensión de suministro eléctrico por impago.**

Se informó de la respuesta de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, a la consulta de la Secretaría General de Consumo, sobre notificación de suspensión de suministro eléctrico por impago, transcrita a continuación:

*“En el caso de los consumidores acogidos al precio voluntario para el pequeño consumidor, el comercializador debe hacer un requerimiento fehaciente del pago, por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción de la notificación por parte del interesado (o su representante). En el Real Decreto 1955/2000 se contempla además que, en el caso de que el interesado rechace la notificación, se daría por efectuado el trámite. Por el contrario, si bien no queda regulado de forma expresa el caso en el que el interesado no se encuentre en el domicilio y tampoco acuda a recoger al servicio de correos la carta que le ha sido enviada, no se podría afirmar, tal como exige la norma, que la comercializadora tenga <<constancia de una recepción por el interesado>>, por el mero hecho de haber enviado una notificación con acuse de recibo. En consecuencia, en tal caso, no se podría dar por efectuado el requerimiento previsto en la Ley 23/2013, y anteriormente, en la Ley 54/97 y, por tanto, no se podría llevar a cabo la suspensión del suministro.*

*En el caso particular que aplica a comercializadoras del grupo Endesa, sería de aplicación a los consumidores de menos de 10kW de potencia contratada y que son suministrados por Endesa Energía XXI SLU.”*

#### **4.7. Suspensiones de suministro en cuestiones sometidas a arbitraje de consumo.**

Se informó que desde la entrada en vigor del nuevo convenio con Endesa, cuando existen solicitudes de arbitraje presentadas, y al no estar previsto en dicho Convenio la no suspensión de los cortes del suministro, se solicitó que, mientras la cuestión está en litigio, se estudiase cada caso.

El sector empresarial señaló que podría estudiar algún caso puntual, independientemente de que esté o no en arbitraje, proponiendo tratarlo en una reunión de trabajo.

#### **4.8. Valoración sobre la evolución del precio de la energía desde la implantación de la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor (PVPC).**

Se valoró que la evolución del mercado ha sido la prevista en función de la climatología, constatándose la volatilidad del mercado mayorista, pero se ahorró con la Tarifa de Último Recurso (TUR). La única diferencia con respecto a la situación anterior es que hay un intermediario menos y el nuevo precio refleja mejor el mercado medio.

Por parte de las asociaciones de personas consumidoras se puso de manifiesto que la configuración de este sistema no se corresponde con la normativa general de defensa de las personas consumidora del derecho a un precio “conocido y cierto”. A esto se le suma el desconocimiento del sector, situando a la ciudadanía en una posición de desprotección.

#### **4.9. Datos sobre evolución de usuarios acogidos al “bono social” en Andalucía.**

Por parte del sector empresarial se facilitaron los siguientes datos:

- En 2012 existían 503.000 contratos de bono social en Andalucía y, hasta el mes de octubre de 2014, hay 510.000 contratos.
- Han subido en el número de personas desempleadas, pensionistas y en familias numerosas.
- Han bajado los de potencias de menos de 3000 Kw.

En general la cifra es estable.

#### **4.10. Valoración de las reuniones mantenidas en el mes de junio en las distintas provincias con los órganos provinciales para difundir el nuevo sistema de tarificación eléctrica.**

Se dejó constancia de forma unánime de la valoración positiva de las reuniones y de la utilidad de las mismas, dado el interés y la participación que han tenido.

#### **4.11. Protocolo de actuaciones en supuestos de anomalía de suministros detectados por la distribuidora.**

El sector empresarial informó que ha detectado un alto índice de fraude en general en restaurantes, viviendas, etc., con doble acometidas o enganches directos sin pasar por el contador. El protocolo que se sigue, en base a la normativa, es que nunca se corta el suministro; sino que se intenta recuperar la energía que se ha dejado de medir y continuar normalizando el suministro. El número de cortes no es muy grande, pero se notifica siempre a la Administración competente en cada provincia. Así mismo apuntan a que la preocupación está en el fraude organizado.

Con respecto a los casos puntuales detectados por la Junta Arbitral de Consumo, se informa que en los errores de un contador averiado la fórmula que se aplica es la acordada por Industria, valorándose la energía perdida. En otras actividades existen también un mecanismo de control a posteriori en la externalización de los temas.

## **5. Otros temas tratados.**

- 5.1. Preparación del XXV Seminario del Órgano Regional de Mediación del Servicio Eléctrico
- 5.2. Análisis y valoración de la Ley 24/2013 del sector eléctrico. Últimas novedades en la reforma del sector eléctrico. Repaso de la nueva normativa del sector.
- 5.3. Información sobre la “Campaña de inspección de ofertas de comercializadoras para suministro de electricidad y gas 2014”.
- 5.4. Información sobre novedades incorporadas a la nueva factura eléctrica.

## **ÓRGANO REGIONAL DE MEDIACIÓN DE CENTROS PRIVADOS DE ENSEÑANZA NO REGLADA**

### **1. Objeto y Naturaleza**

Este Órgano, se constituyó tras la firma del Convenio de Colaboración entre la Consejería de Trabajo e Industria, el Consejo Andaluz de Consumo y la Federación Andaluza de Centros de Enseñanza Privados, formalizado el 11 de septiembre de 1998.

En él, las partes firmantes se comprometieron a:

Adoptar medidas de colaboración para favorecer y fomentar la consecución de los objetivos previstos en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y la Ley 5/1985, de 8 de julio, de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, derogada por la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, potenciando el derecho a la información y a la educación, reconocido en estas disposiciones.

Llevar a la práctica la creación de Órganos de Mediación de los distintos servicios en los que participen todos los sectores afectados, de conformidad con lo previsto en el art. 38.3 de la Ley 13/2003.

### **2. Composición.**

<b>TITULARES</b>	<b>SUPLENTES/TECNICOS</b>	
<b>ADMINISTRACIÓN</b>		
D. Santiago Hoya Coto	D. Pablo Blanco de la Gala	S. G. Consumo
D <sup>a</sup> . Ana I. González Huelva	D. Manuel Serrano Martínez	D. G .Planificación
D. Andrés Sánchez Hernández	D. Tomás Domínguez Jiménez	D. G. Formac. Profesional
<b>SECTOR EMPRESARIAL</b>		
D <sup>a</sup> . Lola Gessa Sorroche	D. Eugenio Gil García	CEA
D <sup>a</sup> . Isabel Ruiz Piñas		FACEP/CECAP
D. Fernando Parejo Muñiz		FACEP/CECAP
<b>REPRESENTANTES PERSONAS CONSUMIDORAS</b>		
M <sup>a</sup> Ángeles Rebollo Sanz	D <sup>a</sup> . Pilar Lora León	AL-ANDALUS
	D <sup>a</sup> Elisabeth Domenech García	AL-ANDALUS
	D <sup>a</sup> : M <sup>a</sup> José Gómez Soto	AL-ANDALUS
D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> José Delgado Martínez	D <sup>a</sup> . Olga Ruiz Legido	FACUA-ANDALUCIA
	D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> Dolores Aguayo Corral	FACUA-ANDALUCIA
D. Manuel Martínez González	D. Miguel Ángel Ruiz Anillo	UCA-UCE
	D <sup>a</sup> . Sonia Rodríguez Ruiz	UCA-UCE
	D. Juan Moreno Rodríguez	UCA-UCE

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

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

El Órgano de Mediación del Centros de Enseñanza Privada No Reglada celebró durante el año 2014 tres sesiones ordinarias los días 6 de febrero, 15 de mayo y el 16 de octubre.

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

#### **4.1. Certificados de profesionalidad: falta de desarrollo de la normativa en Andalucía para la ejecución presencial privada, análisis de cómo puede afectar a los usuarios y medidas que proponemos.**

Se informó que con la publicación del Real Decreto 189/2013, de 15 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad, éstos se pueden impartir en los centros y entidades públicas y privadas, siempre que estén acreditados por la Administración correspondiente.

#### **4.2. Información sobre la posible modificación del Decreto de enseñanza no reglada.**

Se informó de que la modificación del *Decreto por el que se regulan los derechos de información y a la protección de los intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias que cursen enseñanzas no oficiales y sin efectos académicos*, está incluida en el calendario normativo.

#### **4.3. Estado del proyecto de campaña informativa sobre academias de enseñanzas no regladas**

Se comunicó que se han actualizado los artículos ya existentes en la web e incorporados algunos nuevos. Así mismo se acordó pedir que se estudie la posibilidad de elaborar un microespacio informativo referente a enseñanza no reglada.

#### **4.4. Situaciones de intrusismo y valoración de la situación de la enseñanza de idiomas en academias privadas de Andalucía.**

Se constató que, con la crisis y el incremento del desempleo, se ha producido un repunte de intrusismo y de publicidad irregular, en el sector de la enseñanza no reglada, cuyas consecuencias se verán con el tiempo, por lo que se debatieron las posibles actuaciones encaminadas a proteger a las personas consumidoras y a mitigar la competencia desleal.



#### 4.5. Información sobre reclamaciones en materia de enseñanza.

	2010	2011	2012	2013	2014
Nº reclamaciones	188	199	156	120	63
Nº empresas con reclamaciones	69	88	80	78	49
% de empresas que tienen 1 reclamación	37%	44%	51%	65%	78%
% de empresas que tienen 2 ó más reclamaciones	63%	56%	49%	35%	22%

Se informó que, en general, las sanciones no superaron los 3.000 € y que las causas, están relacionadas con los contratos: condiciones desconocidas, cancelación sin previo aviso, incumplimiento en precios, bajas no atendidos, publicidad engañosa, etc.

Expedientes sancionadores resueltos:

- 2014 (reclamaciones de años anteriores): 8 expedientes sancionadores que suman 2.500 €.
- 2013 (reclamaciones de años anteriores): 12 expedientes sancionadores que suman 33.304 €.
- 2012 (reclamaciones años anteriores): 15 expedientes sancionadores que suman 32.800 €.

En base a estos datos no existen signos de alarma. Desde el sector empresarial se constató el buen trabajo desarrollado en este sentido.

#### 4.6. Información sobre las actuaciones por parte de la Administración sobre enseñanzas de idiomas menos habituales (chino, coreano etc.).

Partiendo de la base de que se trata de “enseñanza no reglada”, se informó que están incluidas actuaciones en la campaña de inspección 2014, en la que se realiza el control de todos los centros de idiomas en general, sin especificar idiomas en concretos. Se controla la publicidad y los folletos, de manera que no se usen términos que puedan inducir a error sobre la validez académica o el carácter oficial de las mismas, igualmente se comprueba que si anuncian homologación con alguna institución oficial, que el centro disponga de la misma y en los casos en los que se anuncia la expedición de certificados de niveles de idiomas por alguna entidad no nacional, se comprueba que disponga del convenio con la misma.

Se informó igualmente que en la Junta Arbitral de Consumo no se han detectado quejas al respecto.

#### 4.7. Información sobre la situación de la campaña de inspección 2014, resultados generales y una especial información sobre la misma en lo que se refiere a academias de idiomas.

La campaña de inspección se inició a mitad del mes de marzo y se desarrolló hasta finales del mes de julio. Estaban previstas 150 actuaciones, habiéndose desarrollado hasta la fecha del 14 de octubre 162 actuaciones, de ellas 65 son positivas, lo que asciende a un 40% de

incumplimiento. A fecha de 16 de octubre se están recibiendo informes de los servicios provinciales que se encuentran pendientes de evaluación.

Con respecto a las academias de idiomas se está controlando, además del conjunto de actuaciones de la campaña de inspección, que no se usen en los folletos ni en la publicidad términos que confundan la validez académica o el carácter oficial de las mismas en los casos en los que se anuncia la homologación con institución que dispongan de certificado de la misma y en aquellos centros que anuncian la certificación de niveles de idiomas por alguna entidad concreta, que acrediten que existe un convenio, con dicha entidad.

#### **4.8. Información por parte de la Administración sobre si está prevista alguna campaña informativa o actuación para aclarar el tema de los certificados de idiomas y sus equivalencias.**

Se trató de la necesidad informativa respecto a los certificados oficiales de idiomas y sus equivalencias y se solicitó a la Administración con competencias en Educación un estudio sobre la posibilidad de ofrecer al ORM un marco regulador de esta materia a nivel Europeo, nacional y autonómico.

#### **4.9. Control de publicidad de los centros de idiomas y las nuevas fórmulas que están surgiendo apoyadas en los TICS.**

Se planteó la problemática detectada de una nueva forma de intrusismo en forma de franquicia, en la que hay personas que quedan en un café para intercambiar idiomas, a cambio de cobrar por sesión o por cuota mensual, trimestral, etc. Siendo difícil controlar esta actividad se trató en el ORM para conocer las posibles quejas en este sentido, señalándose por parte de la Secretaría General de Consumo que no se ha tenido noticias de estas prácticas, por lo que se pidió más información al respecto, incluyendo las páginas Web en las que se anuncian, para poder realizar los análisis correspondientes y valorar si pertenecen al ámbito de los idiomas o de los servicios.

## **ÓRGANO REGIONAL DE MEDIACIÓN DEL SECTOR DEL COMERCIO**

### **1. Objeto y naturaleza**

Este Órgano se constituyó tras la firma del Convenio de Colaboración entre la Consejería de Trabajo e Industria, el Consejo Andaluz de Consumo y la Confederación Empresarial del Comercio de Andalucía, formalizada el 10 de abril de 2000.

En él, las partes firmantes se comprometieron a:

- ◆ Adoptar medidas de colaboración para favorecer y fomentar la consecución de los objetivos previstos en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y la Ley 5/1985, de 8 de julio, de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, derogada por la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, e igualmente a ayudar a facilitar el desarrollo de la Ley 1/1996 de 10 de enero, de Comercio Interior de Andalucía.
- ◆ Analizar la normativa del sector, con el fin de elevar, en su caso, al órgano competente de la Junta de Andalucía las propuestas que de común acuerdo estimen pertinentes, para su estudio.
- ◆ Analizar y trabajar de forma prioritaria en aquellos sectores de gran relevancia tanto en los consumidores como en el sector comercial.

Asimismo, se decidió impulsar el Sistema Arbitral de Consumo que constituye un procedimiento útil y eficaz, como vía alternativa a la judicial, para resolver de forma rápida y económica las reclamaciones y conflictos surgidos en materia de consumo entre el empresariado y las personas consumidoras, por lo que consideran conveniente su divulgación y fomento.

Además de por el Convenio, el Órgano de Mediación del Sector del Comercio se rige por su Reglamento de Organización y Funcionamiento, aprobado el 6 de noviembre de 2001 y ratificado por el Consejo Andaluz de Consumo en su sesión del 26 de noviembre de 2001.

Sus funciones son:

- Coordinación y seguimiento de las actividades de los Órganos Provinciales.
- Asumir las funciones consultivas y de mediación por delegación del Consejo Andaluz de Consumo.
- La formación e información de los usuarios y de las empresas del sector.
- Análisis y estudio de la normativa que afecta al sector.

### **2. Composición**

<b>TITULARES</b>	<b>SUPLENTES/TECNICOS</b>	
<b>ADMINISTRACIÓN</b>		
D. Santiago Hoya Coto D. Alberto Ramírez Loma	D. Pablo Blanco de la Gala D. Francisco Palma Martínez	S.G. Consumo D.G. Comercio
<b>SECTOR EMPRESARIAL</b>		
D <sup>a</sup> .Lola Gessa Sorroche D. José Guerrero Huesca D <sup>a</sup> : Mónica Tejumal del Campo	D. Eugenio Gil García D. Jesús Reina Arroyo D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> Jesús Pariente Arroyo	CEA CECA CECA
<b>REPRESENTANTES PERSONAS CONSUMIDORAS</b>		
M <sup>a</sup> Ángeles Rebollo Sanz  D. Jordi Castilla López  D. Juan Moreno Rodríguez	D <sup>a</sup> . Pilar Lora León D <sup>a</sup> . Isabel Peñalosa Vázquez D <sup>a</sup> . Rocío de la Villa Coca D. Manuel Baus Japón D <sup>a</sup> . Isabel García Moya D. Miguel Ángel Ruiz Anillo D. Manuel Martínez González	AL-ANDALUS AL-ANDALUS AL-ANDALUS FACUA-ANDALUCIA FACUA-ANDALUCIA UCA-UCE UCA-UCE

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

### **3. Actividad institucional**

El Órgano de Mediación del Sector del Comercio celebró durante el año 2014 tres sesiones ordinarias los días 25 de febrero, 20 de mayo y 21 de octubre.

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

#### **4.1. Ordenanza reguladora del comercio ambulante: estado de situación.**

Se puso en conocimiento del Órgano Regional de Mediación la ordenanza tipo reguladora del comercio ambulante, realizada por la Dirección General de Comercio. De conformidad con lo previsto en el Decreto Legislativo 2/2012, de 20 de marzo, no es de uso obligatorio pero sirve de referencia y está siendo utilizada en diferentes municipios andaluces.

#### **4.2. Jornada “Garantía en el ámbito comercial”.**

Partiendo de la base de jornadas anteriores, se consensuó la estructura, el número de participantes y los posibles temas a desarrollar en la “Jornada Formativa sobre Garantía en el Ámbito Comercial” y con una duración aproximada de cinco horas, que se encuentra pendiente de celebrar.

Por otro lado se debatió el formato y los ponentes para la jornada en materia de garantía en el ámbito comercial y posteriormente surgió la pregunta de que, dados los problemas económicos

actuales, existe la posibilidad de que no puedan venir personas de otras provincias, salvo que se les abone el alojamiento y desplazamiento.

Por ello se acordó estudiar la posibilidad de gestionarlo a través de un contrato administrativo, así como posponer la fecha de celebración para que no se vea mermada la calidad del evento.

### **4.3. Resultado y valoración de la campaña de inspección de 2013 en materia de comercio y consumo.**

Se dio a conocer el resumen de los resultados del plan de inspección 2013 de la Dirección General de Comercio:

- Resultados de la campaña de inspección de Rebajas 2013:
  - Actuaciones inspectoras: 2.076.
  - Establecimientos visitados: 1.701.
  - Actas positivas 194 (9,3%).
  - Expedientes incoados: 40.
  - Expedientes resueltos: 30.
  - Se inhibieron a la Dirección General de Comercio 120.
  
- Control básico de establecimientos 2013:
  - Actuaciones inspectoras: 1.365.
  - Establecimientos visitados: 1.206.
  - Actas positivas 208 (15,2%).
  - Expedientes incoados: 84.
  - Expedientes resueltos: 23.

Se valoró positivamente el descenso detectado de infracciones como consecuencia de las campañas informativas que demuestran la eficacia del sistema.

El plan de inspección de la Secretaría General de Consumo se presentó en el Consejo Andaluz de Consumo, adelantándose algunos datos de la campaña de rebajas 2013 y de la de control básico de establecimientos en el Órgano de Mediación para su conocimiento.

### **4.4. Valoración e incidencias detectadas tras la entrada en vigor de la normativa que regula las ventas realizadas en ferias de oportunidades.**

Se informó de que las actuaciones en ferias de oportunidades no son muchas, pero cada vez existe más conciencia de su regulación. El protocolo que siguen desde la Dirección General de Comercio es el de ponerse en contacto con los ayuntamientos y las entidades organizadoras, y se les envía la normativa para que la conozcan y cuando hay incumplimientos se hace un requerimiento previo para subsanación.

### **4.5. Información sobre la campaña “Prácticas Comerciales Desleales: El “desde” en la publicidad de bienes y servicios”, llevada a cabo por Consumidores AL-ANDALUS.**

Consumidores AL-ANDALUS puso en conocimiento del Órgano de Mediación la campaña realizada por su Federación de seguimiento y control del mercado, en defensa de los intereses colectivos de los consumidores y usuarios, que deja en evidencia las irregularidades en la información sobre el precio de los servicios o productos ofertados a través de promociones o mensajes publicitarios. Entendiendo esto como una práctica comercial desleal con los consumidores por engañosa.

Desde AL-ANDALUS, tras detectar estas incidencias en primer lugar, se informó a las empresas que llevan a cabo estas prácticas, con el fin de que cesaran en las mismas, existiendo receptividad en algunos casos. En aquellos en los que no se obtuvo respuesta, o no se atendió a la petición, se les dio traslado a la Administración competente en la material.

Desde el sector empresarial se indicó la necesidad de actuar con responsabilidad y la idoneidad de descender a cada caso concreto.

#### **4.6. Información sobre las campañas del sector.**

Se comunicó que la información está disponible en la página web del portal “Consumo Responde”, en el que se ha creado un apartado nuevo en el enlace de “empresas” que se llama “Plan de Inspección de Consumo”. Dicha información se encuentra separada por sectores y se indica si está o no en ejecución. Así mismo se señala las campañas de ámbito europeo, nacional o autonómico. Las campañas que se encuentran en ejecución disponen de un enlace con las notas de prensas publicadas.

A continuación se informó sobre el ámbito de actuación, actuaciones inspectoras, tipos de establecimientos, etc., de las dos campañas de inspección: “Rebajas” y “Control de Establecimientos”.

#### **4.7. Campañas de inspección y valoración de las rebajas realizadas durante el periodo estival.**

Para conocimiento del órgano, se entregó el resumen de la campaña de rebajas de verano 2014 de la Dirección General de Comercio:

Por provincias se desglosa de la siguiente forma:

Provincia	Total actuaciones	Total infracciones	Porcentaje de infracciones
Almería	42	13	30,95%
Cádiz	92	4	4,35%
Córdoba	52	17	32,69%
Granada	59	4	6,78%
Huelva	0	0	–
Jaén	75	1	1,33%
Málaga	31	0	0%
Sevilla	51	2	3,92%

Suma	351	41	11,68%
------	-----	----	--------

Como dato novedoso se destacó que en la provincia de Sevilla se incrementó el número de actuaciones.

Con los datos disponibles en el Sistema Informático SISCOM a fecha de 21/10/2014, durante la campaña de inspección de rebajas del ejercicio 2014 de la Secretaría General de Consumo, han sido realizadas 1.857 actuaciones inspectoras en un total de 1.525 comercios en Andalucía, habiéndose levantado 223 actas positivas, lo que supone un 12% del total, por lo que el nivel de cumplimiento del sector en la campaña de rebajas se sitúa en el 88%.

Por provincias se desglosó de la siguiente forma:

Provincia	Nº de Actas	Nº de Actas Positivas	Porcentaje de incumplimiento
Almería	143	7	4,89%
Cádiz	173	9	5,2%
Córdoba	192	38	19,79%
Granada	318	20	6,2%
Huelva	39	3	7,69%
Jaén	147	22	14,96%
Málaga	445	89	20%
Sevilla	400	35	8,75%
Andalucía	1857	223	12%

Se indicó que se había producido la inhibición de 91 actuaciones a los Órganos competentes en materia de Comercio, y se abrieron 54 expedientes sancionadores.

#### **4.8. Información sobre la campaña de inspección iniciada por la Secretaría General de Consumo de prácticas comerciales desleales o ilícitas en radio, televisión, folletos publicitarios y prensa escrita.**

Se informó de la programación de actuaciones de ámbito provincial y supraprovincial, cuyo objetivo es velar por el cumplimiento en materia publicitaria, y en relación al tema de radio y televisión, se contó con apoyo del Consejo Audiovisual de Andalucía, que prestó en soporte visual grabaciones para que el inspector pudiese ver con detalle los anuncios. Por este motivo, parte de las actividades se han destinado a radio y TV. Es una experiencia piloto que se irá depurando con el tiempo y con la colaboración de otras Administraciones.

#### **4.9. Revisión de la propuesta de material para la campaña informativa en materia de garantía en el ámbito comercial.**

En el seno del ORM se acordó retomar el documento "tipo", sobre garantías haciendo nuevas aportaciones con términos accesibles y comprensibles a la ciudadanía.

Con la base de este documento inicial propuesto para la campaña informativa, se trabajó para que tuviese una visión más didáctica y se le dio traslado a todas las partes para que

presentasen sus aportaciones. Una vez terminado se sacará una tirada de 5.000 unidades del folleto de garantía para su reparto y difusión, y se colgará la información en el portal “Consumo responde”.

#### **4.10. Valoración del órgano en torno a la ampliación de la liberalización de horarios comerciales.**

Se dejó constancia de la preocupación por la entrada en vigor del *Real Decreto Ley 8/2014 de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia*, que resta competencias propias de nuestra comunidad autónoma. El Consejo Andaluz de Comercio ha dado ya una respuesta y la Dirección General de Comercio sacó una Resolución, en la que los sectores implicados se posicionaron con respecto a esta vuelta de tuerca de invasión de competencias.

El sector empresarial pide este marco una necesaria seguridad jurídica.

#### **4.11. Información de los datos anuales de 2013 de reclamaciones y arbitrajes sobre comercio minorista.**

Los datos existentes en la aplicación informática SISCOM, durante el año 2013, registraron un total de 24.423 reaclamaciones. De éstas, 3.389 fueron reclamaciones relacionadas con minoristas un 14% del total). Su distribución según el tipo de servicio reclamado ha sido la siguiente:

<b>Nº denuncias</b>	<b>Tipo de producto/servicio</b>
1.562	Minoristas. Productos industriales
1.173	Grandes superficies
207	Supermercados
201	Venta por Internet
118	Bazares
97	Venta fuera del establecimiento
18	Alimentación tradicional
13	Precio reducido
<b>3.389</b>	<b>TOTAL</b>

#### **Principales causas que originaron estas reclamaciones:**

<b>Nº denuncias</b>	<b>Causa de la Denuncia/Reclamación</b>
859	Garantía: incumplimiento obligaciones derivadas de la garantía
414	Irregularidad en la calidad del servicio
398	Desatención a los consumidores
358	Negativa injustificada a satisfacer demandas
232	Publicidad engañosa
212	Contratos: desistimiento
207	Contratos: incumplimiento plazo
88	Daños materiales
82	Garantía: incumplimiento plazo de garantía



79	Hojas reclamaciones: no contesta
72	Daños o lesiones en la salud que aluden a delito, lesión o muerte
69	No devuelve cantidades cobradas exceso
57	Información: características productos o servicios
50	Uso de prácticas comerciales desleales
43	Contratos: incumplimiento del precio

### **Solicitudes de arbitraje sobre comercio minorista 2013:**

<b>SECTOR</b>	<b>sector total</b>	<b>adheridas</b>	<b>no adheridas</b>	<b>% respecto al total de solicitudes (2085)</b>
Bazares	2	0	2	0.1
Grandes Superf.	4	0	4	0.19
Prod. Ind. .Minoristas	12	1	11	0.58
Venta fuera establec.	1	0	1	0.05
Venta por Internet	2	0	2	0.1
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>1.02%</b>

Dado los datos que se presentaron el sector empresarial indicó la conveniencia de hacer las jornadas formativas.

### **5. Otros temas tratados:**

5.1 Información de los planes de inspección a llevar a cabo en materia de comercio durante el 2014, que cuentan con la valoración positiva del Órgano Regional de Mediación.

## **ORGANO REGIONAL DE MEDIACIÓN DEL SECTOR DE LA ALIMENTACIÓN**

### **1. Objeto y naturaleza.**

Se constituyó tras la firma del Convenio de Colaboración entre la Consejería de Gobernación, el Consejo Andaluz de Consumo y la Confederación de Empresarios del Sector de la Alimentación de Andalucía, formalizada el 8 de septiembre de 2005.

En él, las partes firmantes se comprometen a:

- ◆ Adoptar medidas de colaboración para favorecer la consecución de los objetivos previstos en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de defensa y protección de los consumidores en Andalucía y en concreto en lo referido al sector de la alimentación, participando en los Órganos creados en aplicación del presente convenio, que posibilitan conocer las actuaciones desarrolladas por el sector.
- ◆ Analizar la normativa del Sector, con el fin de elevar, en su caso, al órgano competente de la Junta de Andalucía las propuestas que de común acuerdo estimen pertinentes, para su estudio.
- ◆ Analizar y trabajar de forma prioritaria en sectores de gran relevancia tanto en los consumidores como en el sector comercial.

Asimismo, las partes coincidieron en que el Sistema Arbitral de Consumo constituye un procedimiento útil y eficaz, como vía alternativa a la judicial, para resolver de forma rápida y económica las reclamaciones y conflictos surgidos en materia de consumo entre empresarios y consumidores, por lo que consideran conveniente su divulgación y fomento.

Además de por el Convenio, el Órgano de Mediación del Sector de la Alimentación se rige por su Reglamento de Organización y Funcionamiento.

### **2. Composición.**

<b>COMPOSICIÓN ORM SECTOR DEL SECTOR DE LA ALIMENTACIÓN A 31 DE DICIEMBRE DE 2013</b>		
<b>TITULARES</b>	<b>SUPLENTES/TECNICOS</b>	
	<b>ADMINISTRACIÓN</b>	
D. Santiago Hoya Coto	D. Pablo Blanco de la Gala	S. G. de Consumo
D. Francisco de Paula Rodríguez García	D <sup>a</sup> . Carmen Capote Martín	D. G. de Industrias y Prom. Agroalimentaria
D. José Antonio Conejo Díaz	D. Jesús Peinado Álvarez	S. G. de Salud Pública y Participación
	D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> José Viñuela González	
	<b>SECTOR EMPRESARIAL</b>	
D. Manuel Carlos Alba Tello	D <sup>a</sup> . Lola Gessa Sorroche	CEA

D <sup>a</sup> . Ángela M <sup>a</sup> Lobato Moreno	D <sup>a</sup> . Virginia González Lucena	CAEA
D. Federico de la Torre Márquez	D. Antonio Manuel Mora Muñiz	CAEA
<b>REPRESENTANTES PERSONAS CONSUMIDORAS</b>		
M <sup>a</sup> Ángeles Rebollo Sanz	D. Diego Aparicio Ibáñez	AL-ANDALUS
	D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> José Gómez Soto	AL-ANDALUS
	D <sup>a</sup> . Elisabeth Domenech García	AL-ANDALUS
D. Jordi Castilla López	D. Manuel Baus Japón	FACUA ANDALUCIA
	D <sup>a</sup> . Isabel Moya García	FACUA ANDALUCIA
D. Miguel Ángel Ruiz Anillo	D. Juan Moreno Rodríguez	UCA-UCE
	D. José Manuel Castro Arenas	UCA-UCE
	D <sup>a</sup> . Sonia Rodríguez Ruiz	UCA-UCE

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

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

El Órgano de Mediación del Sector de la Alimentación celebró durante el año 2014 tres sesiones ordinarias los días 13 de febrero, 22 de mayo y 23 de octubre.

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

#### **4.1. Valoración, por parte de los distintos miembros del ORMS de la Alimentación, sobre el Real Decreto 4/2014, de 10 de enero, por el que se aprueba la norma de calidad para la carne, el jamón, la paleta y la caña de lomo ibérico.**

Se realizó una valoración positiva del Real Decreto citado porque simplifica la denominación de venta y facilita la información que se proporciona a las personas consumidoras.

Desde el sector empresarial se ofreció una estrecha colaboración para dar difusión a los carteles informativos que pudieran prepararse.

#### **4.2. Incidencia de la subida del IVA en productos agroalimentarios**

El sector empresarial informó que, al estar previsto que el IVA de productos básicos suba del 4% al 10%, este incremento será repercutido sobre las personas consumidoras; por lo que se están preparando campañas informativas a nivel nacional, orientadas a que no se produzca esta subida. Esta subida de impuestos tendrá un impacto negativo dado que se trata de productos básicos de alimentación y agravará la situación económica en las capas sociales más desfavorecidas.

#### **4.3. Aumento de precios por gases fluorados.**

Se puso en conocimiento del Órgano Regional de Mediación que, en virtud de una disposición europea, entró en vigor desde el 1 de enero un tributo que grava los gases fluorados. Las subidas de precios van desde los 0,12 € actuales hasta los 76 €, dependiendo del tipo gas que se utilice. En 2017 tienen que desaparecer estos gases y, hasta el momento,

no existe otra alternativa para las cámaras refrigeradoras. La previsión es que este incremento de precios le supondrá al sector más de cien millones de euros al año.

Desde el sector empresarial se solicitó que las consejerías implicadas en los sectores de comercio, consumo e innovación, se reunieran a fin de idear un plan de ayudas en I+D, entre otras soluciones, para ayudar al sector de la alimentación.

#### **4.4. Valoración del Real Decreto 271/2014, de 11 de abril, por el que se aprueba la Norma de Calidad para el yogur, y su repercusión en los consumidores.**

Se valoró el Real Decreto 176/2013 de 8 de marzo y el Real Decreto 271/2014, trasladándose la idea de que existen algunos cambios normativos que pueden generar confusiones entre la ciudadanía, dado que, entre otros temas, se ha derogado la especificidad del etiquetado de la fecha de caducidad del yogur, así como el límite de venta de veintiocho días desde su fabricación. Se propuso hacer una difusión de este aspecto para que las personas consumidoras no asocien, las características que presenta el yogur, con las de otros productos alimenticios.

#### **4.5. Análisis y valoración de las campañas de inspección 2013 y campañas 2014.**

En 2013 se realizaron 7 campañas, y se dio información sobre sus resultados:

- Campaña general de la información y la calidad de alimentos: 1.192 actuaciones.
- Inspección de establecimientos de alimentación: 429 actuaciones.
- Alimentos con declaraciones nutricionales y propiedades saludables: 91 actuaciones.
- Fraude de carne de caballo: 40 actuaciones.
- Control etiquetado y composición de alimentos procedentes de terceros países: 257 actuaciones.
- Comida preparada envasada: etiquetado y composición: 160 actuaciones.
- Alimentos para personas diabéticas: etiquetado y composición: 43 actuaciones.

En líneas generales en los productos alimenticios apenas existen irregularidades, por lo que los datos son positivos.

Así mismo se informó que en 2014 se van a realizar 1.444 controles forman parte del plan anual de inspecciones, destinados a garantizar el cumplimiento de la normativa. De ellos 1.264 es de etiquetado y 180 tomas de muestras. Se comunicó igualmente que toda la información se encuentra detallada en la página web de “Consumo Responde”.

Desde el sector empresarial se solicitaron los protocolos, como eficaz forma de autochequeo.

#### **4.6. Campaña informativa dirigida a empresarios y personas consumidoras sobre la nueva norma de calidad para la carne, el jamón, la paleta y la caña de lomo ibérico. Análisis y valoración folleto informativo enviado por el MAGRAMA.**

Se comunicó, que el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente tienen pendiente de sacar un díptico y un póster relativos a la nueva normativa de referencia y que se dará difusión en el momento en que dispongan de ambos ejemplares.

#### **4.7. Información sobre la campaña de inspección llevada a cabo por la Agencia de Información y Control Alimentarios (AICA).**

Se informó que el MAGRAMA, a través de la Agencia de Información y Control Alimentarios (AICA) tiene previsto realizar una serie de campañas, entre ellas una informativa sobre la cadena alimentaria.

#### **4.8. Información sobre los resultados de las campañas de inspección del sector de la alimentación correspondientes al ejercicio 2013, así como sobre actuaciones desarrolladas con respecto a las campañas de 2014.**

Se entregó la información de los resultados de las campañas de inspección 2013, así como el cuadro de evolución, a fecha de 20 de octubre, de las campañas de 2014, destacándose que en las tomas de muestras de la campaña de transgénicos hay un **0%** de actas positivas, y un 55% de irregularidades de etiquetados.

#### **4.9. Valoración, por parte de los distintos miembros del ORM del Sector de la Alimentación, sobre el Real Decreto 474/2014, de 13 de junio, por el que se aprueba la norma de calidad de derivados cárnicos.**

Se hizo una valoración positiva del Real Decreto 474/2014 que adapta la normativa Europea y a la vez recopila toda la legislación dispersa sobre los derivados cárnicos. Se destaca la recogida de nuevos hábitos de consumo, la reorganización, aclaración de nomenclatura, etc., dada la importancia que tiene en España el sector del embutido.

#### **4.10. Etiquetado de productos con la mención “sin lactosa”. Petición de información sobre la posibilidad de que un producto tenga la leyenda “sin lactosa” cuando en su listado de ingredientes aparece un porcentaje de lactosa en su composición.**

Se debatió la regulación en cuanto a la mención “sin lactosa” destacando que el Reglamento 1169/2011 del Parlamento Europeo especifica que los productos declarados como alérgicos deben aparecer con una tipología diferente. En el caso de la lactosa no hay regulación específica, porque una cantidad ínfima puede causar una reacción alérgica.

Dado que existe confusión con el tema de la lactosa, se consideró interesante la posibilidad de organizar una jornada divulgativa y un folleto informativo; así como hacer un seguimiento e iniciar el trabajo por regular el tema.

## **ORGANO REGIONAL DE MEDIACIÓN DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES**

### **2. Objeto y naturaleza.**

Este Órgano se constituyó tras la firma del Convenio de Colaboración entre la Consejería de Gobernación, el Consejo Andaluz de Consumo y la Federación Andaluza de Asociaciones de Empresas Instaladoras de Telecomunicaciones, formalizada el 24 de marzo de 2006.

Las partes firmantes se comprometieron a:

- ◆ Organizar conjuntamente un seminario anual, en las condiciones de financiación que en cada caso se determinen.
- ◆ Analizar la normativa más relevante en su ámbito de actuación, con el fin de elevar al Consejo Andaluz de Consumo las propuestas que estime pertinentes.
- ◆ Priorizar en su trabajo los temas relacionados con la adecuación de las instalaciones, mantenimiento, reparaciones de equipos y sistemas de telecomunicaciones, en los aspectos que afecten a los derechos de los usuarios y consumidores, así como de las empresas que ejecutan los encargos.
- ◆ La Federación Andaluza de Asociaciones de Empresas Instaladoras de Telecomunicaciones (FAITEL), en virtud del Convenio, se compromete a fomentar y difundir entre sus asociados la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, entendiendo dicho Sistema como un modo muy eficaz de resolución extrajudicial de los conflictos en materia de consumo.

Entre sus funciones destacaron:

- Asumir las funciones consultivas y de mediación por delegación del Consejo Andaluz de Consumo.
- La formación e información de los usuarios y de las empresas del sector.
- Análisis y estudio de la normativa que afecta al sector.
- Proponer iniciativas que contribuyan a mejorar las relaciones de mercado, favoreciéndose de esta forma el equilibrio de las relaciones entre el sector firmante, los consumidores y usuarios y la Administración.
- Análisis de las cláusulas contractuales de los contratos- tipo de prestación de servicios de las instalaciones de comunicaciones, al objeto de garantizar el equilibrio entre las partes contratantes.

## 2. Composición.

<b>COMPOSICIÓN ORM SECTOR DE INSTALACIONES DE TELECOMUNICACIONES A 31 DE DICIEMBRE DE 2013</b>		
<b>TITULARES</b>	<b>SUPLENTES/TECNICOS</b>	
<b>ADMINISTRACIÓN</b>		
D. Santiago Hoya Coto	D. Pablo Blanco de la Gala	S. G. de Consumo
D. David Javier García Ostos	D. Carlos Escandón Moret	D. G. Comunicación Social
	D. Francisco Ramírez Serrano	D. G. Comunicación Social
D. Ángel Ortiz Sánchez	D. Manuel Ortigosa Brun	S. G. Innovación, Industria y E.
	D. Fernando Ferrero Álvarez	
	Rementería	S. G. Innovación, Industria y E.
<b>SECTOR EMPRESARIAL</b>		
D. Manuel Carlos Alba Tello	D <sup>a</sup> . Lola Gessa Sorroche	CEA
D. José Manuel Muñoz Brachi	D <sup>a</sup> . Cristina García Zambruno	FAITEL
D. Juan Carlos Sevilla Camacho		FAITEL
<b>REPRESENTANTES PERSONAS CONSUMIDORAS</b>		
M <sup>a</sup> Ángeles Rebollo Sanz	D <sup>a</sup> Pilar Lora León	AL-ANDALUS
	D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> . José Gómez Soto	AL-ANDALUS
	D <sup>a</sup> . Elisabeth Domenech García	AL-ANDALUS
D. Enrique Piñero Cabello	D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> José Delgado Martínez	FACUA ANDALUCIA
	D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> José Rodríguez Burgos	FACUA ANDALUCIA
D. Juan Moreno Rodríguez	D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> Coronada Vázquez Barranco	UCA-UCE
	D. José Manuel Castro Arenas	UCA-UCE

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

## 3. Actividad institucional.

El Órgano de Mediación del Sector de las Instalaciones de Telecomunicaciones celebró durante el año 2014 tres sesiones ordinarias los días 4 de febrero, 13 de mayo y 2 de octubre.

## 4. Temas tratados.

### 4.1. Información, análisis, valoración y seguimiento de la Estrategia de Infraestructuras de Telecomunicaciones Andalucía 2020.

Se informó de que la Estrategia tiene como finalidad impulsar en Andalucía la consecución de los objetivos establecidos por la Agenda Digital para Europa 2020, en materia de banda ancha para que todas las personas andaluzas tengan cobertura de servicios de acceso a Internet de 30 Mbps o superior, y que el 50% o más de los hogares andaluces estén abonados a conexiones de Internet de 100 Mbps o superior.

Todo ello implica un despliegue ordenado, coordinado y eficiente de redes de nueva generación para hacer posible la disponibilidad de conexiones rápidas y ultrarrápidas de acceso a Internet y que potencie la competitividad de Andalucía.

La Agenda Digital tiene cuatro ejes y 22 actuaciones, siendo uno de los ejes la Estrategia de Infraestructuras de Telecomunicaciones y se están adelantando aquellas actuaciones que no tienen contenido económico en colaboración con los ayuntamientos y con las empresas del sector.

#### **4.2. Ordenanza marco de instalación de antenas.**

Las corporaciones locales tienen las competencias sobre instalaciones de antenas. Para ayudarles, se preparó una ordenanza tipo, en colaboración con la Gerencia de Urbanismo de Sevilla y con varios ayuntamientos. El modelo tipo de ordenanza no obliga, solo ayuda y puede uniformizar el despliegue de infraestructuras.

#### **4.3. Información sobre el dividendo digital.**

Tras la publicación del Real Decreto 805/2014, de 19 de septiembre, que regula el Plan Técnico Nacional de Televisión Digital Terrestre y se regulan determinados aspectos para la liberación del dividendo digital, se debatieron posibles medidas a tomar a fin de paliar el posible impacto negativo que representa para Andalucía.

Dicho Real Decreto afecta a la distribución de competencias entre el Estado y nuestra Comunidad Autónoma, y contiene medidas que obligan a financiar a los Ayuntamientos andaluces las adaptaciones de los centros de TDT, lo cual puede ser un problema grave ya que algunos ayuntamientos no van a poder asumir dichos costes, afectando a muchos hogares andaluces.

Por otro lado, el Ministerio de Industria, Energía y Turismo anunció la implementación de ayudas a la ciudadanía para la adaptación de las antenas colectivas, sin que hasta la fecha se sepa exactamente en qué consisten, ni qué procedimientos o criterios se tendrán en cuenta para su concesión, creando una situación de desconcierto tanto para las personas consumidoras como para las empresas instaladoras de telecomunicaciones.

Entre las medidas debatidas se trató la posibilidad de consensuar campañas informativas hacia las personas consumidoras, una propuesta de Resolución para unificar todas las afectaciones y elevarla al CAC, así como instar a que se facilite información por parte del Ministerio y de AECOSAN, recogiendo todas las dudas.



## **ORGANO REGIONAL DE MEDIACIÓN DEL SECTOR DE TALLERES, AUTOMÓVILES Y AFINES**

### **1.- Objeto y naturaleza.**

Este Órgano se constituyó tras la firma del Convenio de Colaboración entre la Consejería de Gobernación, el Consejo Andaluz de Consumo y la Federación Andaluza de Talleres, Automóviles y Afines, formalizada el 10 de octubre de 2007.

Las partes firmantes se comprometieron a:

- ◆ Organizar conjuntamente un seminario anual, en las condiciones de financiación que en cada caso se determinen.
- ◆ Analizar la normativa más relevante en su ámbito de actuación, con el fin de elevar al Consejo Andaluz de Consumo las propuestas que estime pertinentes.
- ◆ Priorizar en su trabajo los temas relacionados con la adecuación de las instalaciones y mantenimiento de talleres así como las ventas, ventas de recambios y reparaciones de vehículos y afines, en los aspectos que afecten a los derechos de los usuarios y consumidores, así como de las empresas que ejecutan los encargos.
- ◆ La Federación Andaluza de Talleres, Automóviles y Afines (FATA), en virtud del Convenio, se compromete a fomentar y difundir entre sus asociados la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, entendiendo dicho Sistema como un modo muy eficaz de resolución extrajudicial de los conflictos en materia de consumo.

Entre sus funciones se encuentran:

- Asumir funciones consultivas y de mediación por delegación del Consejo Andaluz de Consumo.
- La formación e información de los usuarios, de los consumidores y usuarios y de las empresas del sector.
- Análisis, estudio y propuesta de modificaciones de la normativa que afecta al sector.
- Proponer iniciativas entre las empresas del sector, los consumidores y usuarios y la Administración que contribuyan a mejorar las relaciones de mercado, favoreciéndose de esta forma el equilibrio de las relaciones entre el sector firmante, los consumidores y usuarios y la Administración.
- Análisis de las cláusulas de los contratos y de cualquier otro documento relacionados con la reparación de vehículos, mantenimiento y venta de todo tipo de vehículos, comercio de recambios, maquinaria, herramientas y afines.

## 2. Composición y Funciones.

<b>COMPOSICIÓN ORM SECTOR DE TALLERES, AUTOMÓVILES Y AFINES A 31 DE DICIEMBRE DE 2013</b>		
<b>TITULARES</b>	<b>SUPLENTES/TECNICOS</b>	
<b>ADMINISTRACIÓN</b>		
D. Santiago Hoya Coto	D. Pablo Blanco de la Gala	Sec. General de Consumo
D. Ignacio Cáceres Armendáriz	D. Miguel Requerey Naranjo	D. G. de Industria, En. y Minas
D. Leandro Sequeiro Madueño		D.G. Prevención Calidad Amb.
<b>SECTOR EMPRESARIAL</b>		
D. Manuel Carlos Alba Tello	D <sup>a</sup> . Lola Gessa Sorroche	CEA
D. Ramón Calatayud Lerma		FATA
D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> José Medialdea Hernández	D. Manuel Ruiz Hidalgo	FATA
<b>REPRESENTANTES PERSONAS CONSUMIDORAS</b>		
M <sup>a</sup> Ángeles Rebollo Sanz	D <sup>a</sup> Pilar Lora León	AL-ANDALUS
	D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> . José Gómez Soto	AL-ANDALUS
	D <sup>a</sup> . Rocio de la Villa Coca	AL-ANDALUS
D. Enrique Piñero Cabello	D <sup>a</sup> . Rocio Algeciras Cabello	FACUA ANDALUCIA
	D. Jordi Castilla López	FACUA ANDALUCIA
D. Miguel Ángel Ruiz Anillo	D. Juan Moreno Rodríguez	UCA-UCE
	D. José Manuel Castro Arenas	UCA-UCE
	D <sup>a</sup> . Sonia Rodríguez Ruiz	UCA-UCE

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

## 3. Actividad institucional

En el 2014 este órgano ha celebrado tres reuniones ordinarias los días 20 de febrero, 28 de mayo y 30 de octubre.

## 4. Temas tratados.

### 4.1. Campañas de Inspección 2014.

Se informó que la campaña de inspección de talleres tiene como objeto vigilar la adecuación del sector a la normativa vigente fundamentalmente a los preceptos contenidos en el Decreto 9/2003, de 28 de enero, con las modificaciones incluidas por el Decreto 327/2012, de 10 de julio, y del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. La campaña tiene ámbito autonómico, y se desarrolla desde junio hasta octubre de 2014.

Conforme a la información disponible en SISCOM a 30 de octubre, se han visitado 402 establecimientos, con un total de 416 actas levantadas, de las cuales 142 han resultado positivas, lo que implica un 34% de actas positivas.

#### **4.2. Mercado de piezas de reparación de segunda mano en desguaces.**

Se debatió el tema de referencia siendo clara la normativa en el caso de que un taller incluya piezas de segunda mano: hay que pedir por escrito autorización al cliente y éstas tienen su correspondiente garantía y deben estar en buen estado.

No obstante se han detectado casos en los que la persona titular del vehículo adquiere piezas en un desguace y las lleva al taller para que se las instalen.

#### **4.3. Problemática acerca de la entrega de coches a los concesionarios para su descontaminación y posterior baja definitiva de los mismos.**

Se abordó esta problemática y desde las asociaciones de personas consumidoras y usuarias se realizó la petición de una campaña informativa para que las personas usuarias conozcan que pueden llevar directamente su vehículo a un centro de descontaminación y darle de baja, sin pasar por un concesionario.

#### **4.4. Aclaración sobre la competencia desleal en la ostentación de marcas en los talleres de Reparación de Vehículos.**

Dado que la normativa prohíbe cualquier exhibición de marcas, sin autorización expresa de la empresa propietaria, se pone en conocimiento del órgano regional que el Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha establecido que un taller puede indicar que está especializado en una marca determinada, sin que induzca a la clientela a pensar que existe vinculación comercial entre dicha marca y el taller. Se acuerda remitir dicha sentencia, analizarla y tratar el tema en la próxima sesión.

#### **4.5. Consideraciones sobre la posibilidad de cobrar al cliente la diferencia de mano de obra que en un siniestro deje de pagar su compañía de seguros, y que después nuestro cliente la reclame a su compañía.**

Se pidió una campaña informativa para concienciar de los problemas que están generando las aseguradoras, al valorar las reparaciones de vehículos siniestrados por debajo del coste real, con el consiguiente perjuicio para las personas propietarias del vehículo siniestrado, que desconoce la procedencia y el estado de las piezas utilizadas.

#### **4.6. Normativas aplicables en materia de consumo en los servicios de alquiler de BOXES para arreglar los vehículos particulares.**

Se trató el problema que presenta estas prácticas mencionadas, consideradas como arrendamientos de servicios, que están favoreciendo la economía sumergida.

#### **4.7. Mercado de piezas de reparación de segunda mano en desguaces. Información de campaña llevada a cabo por AL-ANDALUS.**

Del estudio realizado por AL-ANDALUS sobre las condiciones de ventas on line en diferentes zonas de Andalucía se detectó que no siempre cumplen con la normativa de la defensa de derechos de las personas consumidoras y usuarias, existen errores en precios,

incumplimientos plazos de garantía de piezas de segunda mano, etc., habiéndose puesto en conocimiento de la Secretaría General de Consumo. Es una primera actuación para contribuir al maremágnum de este mercado y siendo necesario profundizar en la inspección de este ámbito, la han propuesto para campaña 2015.

#### **5. Otros temas:**

- Se debatió la problemática que generan los presupuestos de las pruebas de diagnóstico, dado sus elevados precios, al tratarse de centros altamente especializados.
- Se debatió y aclaró las dudas sobre la normativa aplicable en los contratos de compraventa de vehículos nuevos y usados.
- Se debatió la nueva situación en la que aún no existe normativa específica referente a las obligaciones en materia de consumo, sobre reparaciones y cambios de neumáticos en domicilios particulares.
- Se analizó el documento remitido por FATA sobre distintas problemáticas del sector de talleres de reparaciones de vehículos.
- Se informó que desde FATA se está realizando varias campañas, una de ellas es la de un cartel informativo para dar a conocer los riesgos que están corriendo las personas que llevan su coche a un taller ilegal.

## **GRUPO DE TRABAJO DE LA MEMORIA DEL CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO**

### **1. Objeto y vigencia.**

Este grupo se convocó por acuerdo del Consejo Andaluz de Consumo para consensuar la Memoria de 2014. Su cometido finalizó con la elevación del documento elaborado al Consejo. 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. Integrantes:**

<b>COMPOSICIÓN GRUPO TRABAJO DE LA MEMORIA DEL CAC 2012 A 31 DE DICIEMBRE DE 2013</b>		
<b>TITULARES</b>	<b>SUPLENTES/TECNICOS</b>	
<b>ADMINISTRACIÓN</b>		
D. Santiago Hoya Coto	S. G. de Consumo	
<b>SECTOR EMPRESARIAL</b>		
D. Manuel Carlos Alba Tello	D <sup>a</sup> . Lola Gessa Sorroche	CEA
<b>REPRESENTANTES PERSONAS CONSUMIDORAS</b>		
D <sup>a</sup> Isabel Peñalosa Vázquez	AL-ANDALUS	
D <sup>a</sup> . Olga Ruiz Legido	FACUA ANDALUCIA	
D. Juan Moreno Rodríguez	UCA-UCE	

La Secretaría del Grupo de Trabajo radica en la Secretaría General de Consumo, ejerciendo sus funciones la jefa del Departamento de Concertación de Consumo, D<sup>a</sup>. Carmen Castaño Ruiz.

### **3. Actividad Institucional.**

Durante el año 2014 este Grupo de trabajo celebró cuatro sesiones ordinarias el día 26 de marzo, 30 de abril, 4 de junio y 17 de julio.

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

En la primera sesión se acordó el nuevo formato del documento y los criterios importantes a destacar. A continuación se hizo un análisis del contenido y se presentaron aportaciones al documento. Así mismo se consideró adecuado actualizar el logotipo del Consejo Andaluz de Consumo, recibiendo la necesaria autorización el día uno de octubre, por parte de la Dirección General de Comunicación Social de la Consejería de la Presidencia. Una vez consensuado dicho documento se elevó al pleno del Consejo para su aprobación.

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

### **1. Objeto y vigencia.**

Constituido por acuerdo del Consejo Andaluz de Consumo de 23 de marzo de 2011, como órgano, de coordinación de índole técnica, de apoyo de la Secretaría General de Consumo con el objetivo de dar impulso a la Junta Arbitral de Consumo ante la ciudadanía y el INC.

### **2. Integrantes:**

<b>COMPOSICIÓN GRUPO TRABAJO DE ARBITRAJE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2013</b>		
<b>TITULARES</b>	<b>SUPLENTES/TECNICOS</b>	
<b>ADMINISTRACIÓN</b>		
D. Daniel Escalona Rodríguez	S. G. de Consumo	
D. Juan Manuel Fernández Priego	FAMP	
<b>SECTOR EMPRESARIAL</b>		
D. Manuel Carlos Alba Tello	D <sup>a</sup> . Lola Gessa Sorroche	CEA
	D. Eugenio Gil García	CEA
<b>REPRESENTANTES PERSONAS CONSUMIDORAS</b>		
D <sup>a</sup> . Isabel Peñalosa Vázquez	AL-ANDALUS	
D <sup>a</sup> . Rocío Algeciras Cabello	FACUA ANDALUCIA	
D. Miguel Ángel Ruiz Anillo	UCA-UCE	

La Secretaría del Grupo de Trabajo radica en la Secretaría General de Consumo, ejerciendo sus funciones la jefa del Departamento de Concertación de Consumo, D<sup>a</sup>. Carmen Castaño Ruiz.

### **3. Actividad Institucional.**

Durante el año 2014 este Grupo de trabajo ha celebrado las siguientes reuniones:

Sesión extraordinaria: día 30 de enero.

Sesión ordinaria: día 12 de febrero.

Sesión ordinaria: día 11 de abril.

Sesión ordinaria: día 23 de septiembre.

Sesión ordinaria: día 4 de noviembre.

### **4. Temas más relevantes tratados a lo largo del año 2014.**

#### **4.1. Información sobre el pago de las remuneraciones de los árbitros y estado de tramitación del Decreto de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.**

Se puso en antecedentes, a las personas integrantes del Grupo de Trabajo, así como a las personas que ejercen la función arbitral, que fueron invitadas a las sesiones celebradas,

sobre la gestión encaminada al abono de la remuneración por el desempeño de la función arbitral. Así mismo se informó de la situación del borrador del Decreto de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía y de la situación de los pagos pendientes de abonar a las personas que ejercen la función arbitral.

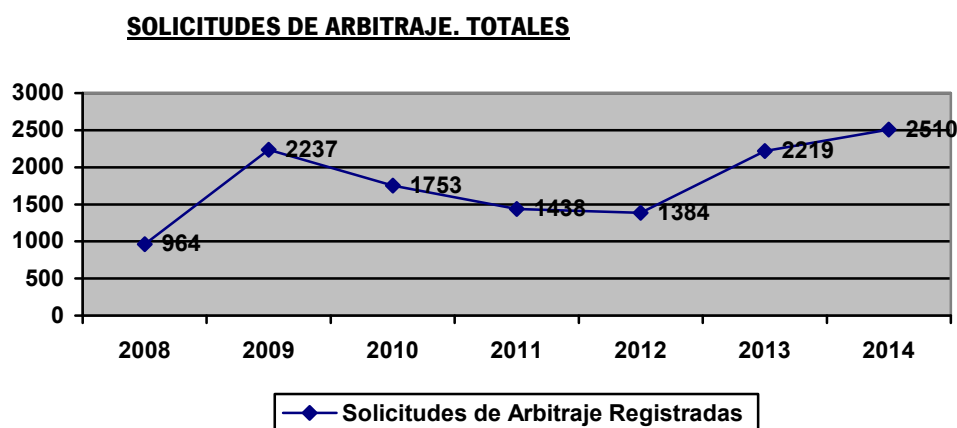
Las personas afectadas acordaron reanudar las audiencias, pese a que la situación no estaba solventada, y decidieron volver a mantener otra reunión informativa a finales de junio.

## 4.2. Datos y balance de la Junta Arbitral Regional 2014.

Se entregó la información sobre la Memoria de la Junta Arbitral, destacando los siguientes datos:

### Solicitudes de arbitraje.

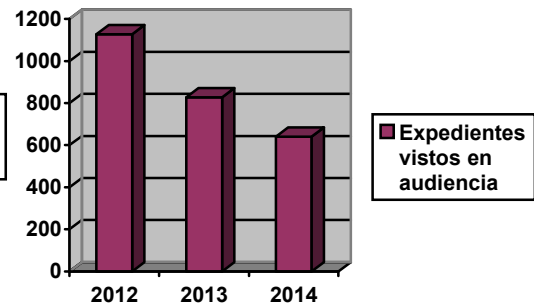
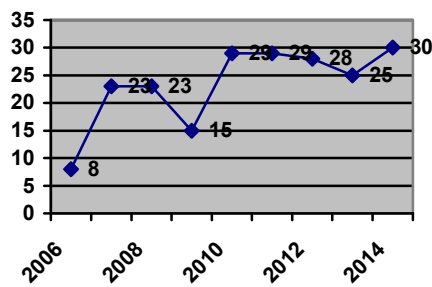
En año 2014 se recibieron en esta Junta Arbitral de Consumo **2.510** solicitudes de arbitraje. Esto supuso un aumento con respecto a 2013 de **un 11,59%** como puede observarse en la siguiente gráfica:



Se ha atemperado algo el tremendo incremento sufrido en 2013 pero las solicitudes registradas siguen creciendo a un ritmo considerable lo que, unido al descenso de personal, provoca un aumento de los tiempos de espera para la ciudadanía

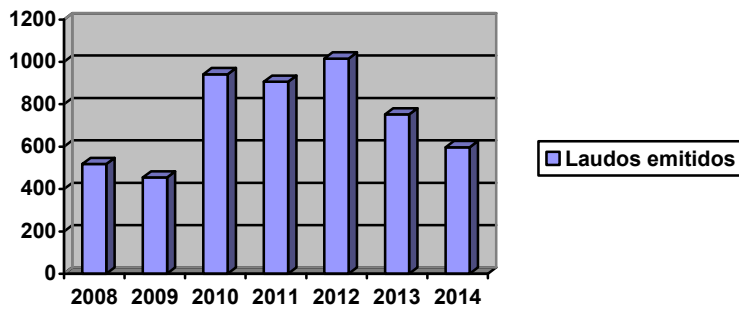
### Audiencias arbitrales.

En 2014 se celebraron 137 audiencias y tan sólo mediante Colegios Arbitrales, no convocándose por Árbitros Únicos. Los Colegios Arbitrales fueron de tres tipos: de Telefonía (arbitraje en equidad), de Electricidad (arbitraje en Derecho) y de Asuntos varios (tintorerías, academias privadas, grandes superficies, VEIASA, correos, etc. Arbitraje en equidad o en derecho). En 2014 se celebraron siete sesiones semanales y se programó un calendario para suspenderlas durante el mes de agosto y todo el mes de diciembre. En febrero hubo un paro de los árbitros por lo que tampoco se celebraron audiencias. Se vieron durante las audiencias de este año 640 expedientes.



### Laudos arbitrales.

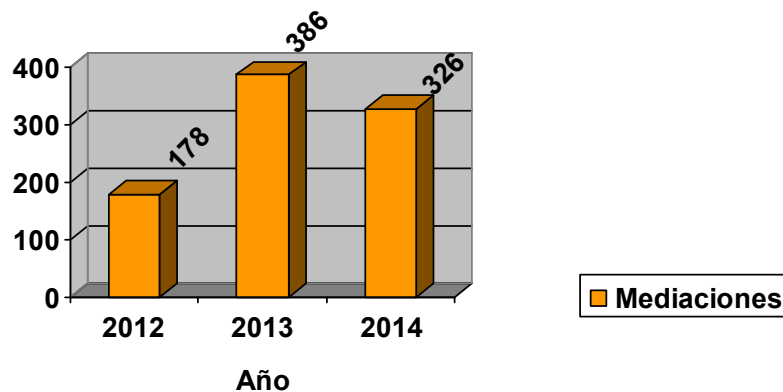
En 2014 se notificaron 597 laudos arbitrales.



### Mediaciones en el procedimiento arbitral.

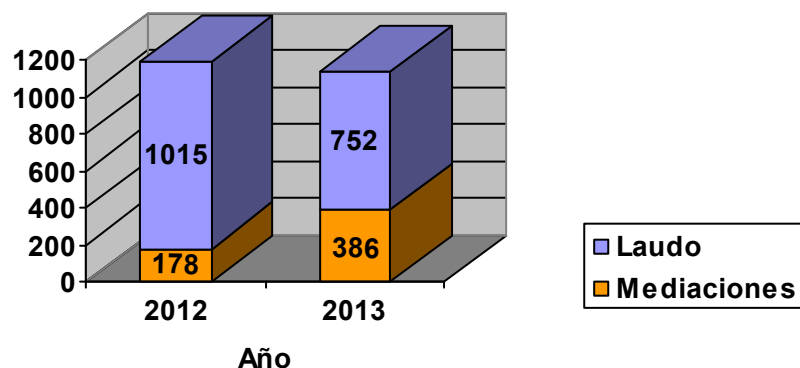
En la actualidad, un porcentaje importante de los conflictos en materia de consumo que llegan a las Administraciones Públicas competentes son resueltos a través de mecanismos de mediación. La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía realiza una función mediadora entre las partes de conformidad con el artículo 38 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, en todas las solicitudes que ha admitido a trámite. Por lo tanto se han finalizado 386 expedientes por mediaciones.

#### Mediaciones realizadas





### Asuntos totales resueltos



### Adhesiones al Sistema Arbitral de Consumo.

El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, establece la obligación de llevar y actualizar un censo de empresas adheridas. Durante 2014 se han adherido 34 nuevas empresas haciendo un total de 3.081 empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo en nuestra Junta Arbitral.

### 4.3. Valoración de la Memoria de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía 2013.

Por parte del sector empresarial, se valoró positivamente el esfuerzo técnico y la claridad de la memoria global, con contenidos gráficos muy oportunos, entregando al Presidente de la Junta Arbitral las consideraciones oportunas al documento.

Por parte de las asociaciones de personas consumidoras se indicó la conveniencia de incluir una introducción en que se agradezca a las personas que ejercen la función arbitral que no están cobrando, por dificultades administrativas.

Con respecto a las adhesiones del censo de consumo, se consideró que habría que hacer una valoración de que el censo se está depurando, dado que es una labor que se encuentra en el marco del servicio y debe aparecer. Así mismo que se destacó que deberían aparecer junto con los nombres de todas las personas componentes del servicio, la lista de personas que ejercen la función arbitral en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.

### 4.4. III Encuentro de Arbitraje y Mediación.

Se debatieron los aspectos a desarrollar en el programa del III Encuentro de Arbitraje y Mediación, cuyo objeto es llegar a conclusiones que puedan resultar aplicables a la hora de realizar su trabajo la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.

A continuación se entregaron algunos de los documentos correspondientes a dicho evento y se informó que el resto de la documentación se remitiría por correo electrónico.

## **GRUPO DE TRABAJO DEL REGLAMENTO DEL SUMINISTRO DOMICILIARIO DEL AGUA**

### **1. Objeto y vigencia.**

El Consejo Andaluz de Consumo, a iniciativa de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios con representación en dicho Órgano, aprobó en sesión extraordinaria celebrada el 15 de junio de 1994 la creación en su seno de un Grupo de Trabajo, dirigido a realizar un análisis de la situación general de la aplicación del Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua de Andalucía, desde su publicación y entrada en vigor. Posteriormente, el 24 de junio de 2013, se acordó convocarlo nuevamente.

El Grupo de trabajo se constituyó como un grupo técnico de apoyo al Consejo Andaluz de Consumo y de las Administraciones públicas andaluzas en el ámbito del suministro domiciliario del agua, que realiza propuestas técnicas no vinculantes en relación con aquellos asuntos que se sometan a su consideración y, en particular, y fundamentalmente la revisión completa del Reglamento del Suministro Domiciliario del Agua de Andalucía, cuyo ámbito se amplía al ciclo integral de agua y suministro de agua no potable.

Se propusieron los siguientes puntos:

- Retomar las funciones históricas del Grupo de trabajo.
- Análisis de los problemas que en base a la experiencia de estos 20 años.
- Análisis de la obsolescencia tecnológica.
- Análisis igualmente de la obsolescencia normativa y de la necesidad de reforma del Reglamento del Suministro Domiciliario del Agua, abarcando la nueva concepción del ciclo integral del agua.

### **2. Integrantes:**

<b>COMPOSICIÓN GRUPO TRABAJO DEL REGLAMENTO DEL SUMINISTRO DOMICILIARIO DEL AGUA A 31 DE DICIEMBRE DE 2013</b>		
<b>TITULARES</b>	<b>SUPLENTES/TECNICOS</b>	
<b>ADMINISTRACIÓN</b>		
D. Pablo Blanco de la Gala		S. G. de Consumo
D. Juan Manuel Fernández Priego	D. José Jesús Pérez Álvarez	FAMP
D. José Manuel Puerto Gisbert	D <sup>a</sup> . Esther Pérez de Tudela	C. Agric., Pesca y M. Ambiente
D. Ignacio Cáceres Armendáriz		D.G, de Ind., Energía y Minas
D. Antonio Méndez Domínguez		Consejería Fomento y Vivienda
<b>SECTOR EMPRESARIAL</b>		
D. Manuel Carlos Alba Tello	D <sup>a</sup> . Lola Gessa Sorroche	CEA
D. Antonio Jiménez Medina	D. Arturo Gómez Martínez	CEA/ASA

D. Manuel Bermúdez Sánchez	D. Ramiro Angulo Sánchez	CEA/ASA
<b>REPRESENTANTES PERSONAS CONSUMIDORAS</b>		
D <sup>a</sup> Pilar Lora León	D. José Gómez Soto	AL-ANDALUS
	D <sup>a</sup> . Isabel Peñalosa Vázquez	AL-ANDALUS
D <sup>a</sup> . Olga Ruiz Legido	D <sup>a</sup> . Rocío Algeciras Cabello	FACUA ANDALUCIA
D. Juan Moreno Rodríguez	D. Miguel Ángel Ruiz Anillo	UCA-UCE
	D <sup>a</sup> . Sonia Rodríguez Ruiz	UCA-UCE

La Secretaría del Grupo de Trabajo radica en la Secretaría General de Consumo, ejerciendo sus funciones la jefa del Departamento de Concertación de Consumo, D<sup>a</sup>. Carmen Castaño Ruiz.

### **3. Actividad Institucional.**

Durante el año 2014 este Grupo de trabajo ha celebrado las siguientes reuniones:

- Sesión ordinaria: día 12 de febrero.
- Sesión ordinaria: día 24 de marzo.
- Sesión ordinaria: día 29 de mayo.

### **4. Temas más relevantes tratados a lo largo del año 2014.**

#### **4.1. Análisis de las propuestas sobre revisión del Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua.**

Se puso en conocimiento del grupo de trabajo las propuestas recibidas y se procedió a realizar un primer análisis de las inquietudes reflejadas en las mismas, marcándose un plazo para presentar observaciones al índice del Reglamento enviado por Medio Ambiente, a fin de iniciar el borrador para uno nuevo y elevarlo a la consideración del Consejo Andaluz de Consumo.

Dada la complejidad del proyecto se propuso, entre otros temas: incluir el ciclo integral del agua, ajustar el texto a la nueva normativa, plantear una sistemática y metodología de trabajo y formar subgrupos de expertos en la materia.

#### **4.2. Aprobación propuesta de índice. Estructuración de trabajo.**

- Se adquirieron, entre otros, los siguientes compromisos:
- Remisión del índice modificado según acuerdo de las partes.
  - Designación de los coordinadores de cada uno de los subgrupos.
  - Cada una de las partes hace la petición del subgrupo en el que quiere participar.
  - No más de cinco personas para cada subgrupo.
  - Una vez que el coordinador contacte con todos se marca el calendario estimativo.
  - Próxima sesión: 29 de mayo para puesta en común.
  - En septiembre debe estar cerrado el trabajo de cada una de las partes.

#### **Puesta en común del trabajo realizado en los diferentes subgrupos.**

Se realizó una puesta en común de cada uno de los trabajos realizados en los subgrupos y se acordó, a fin de facilitar el trabajo, realizar una tabla con todos los datos de los integrantes de los diferentes subgrupos para facilitar la difusión de los documentos.

<b>Grupo trabajo agua</b>			
<b>Titulo I</b>	<b>Coordinación</b>	<b>D.G. Infraest.y Expl Agua</b>	<b>Ester Pérez de Tudela López</b>
	Vocalía	D.G. Admón Local	Jesús E.Cubiles Gutierrez
	Vocalía	D.G. Industria,Ener. y Minas	Manuel J. Aranda Montero
	Vocalía	FAMP	Juan Manuel Fernández Priego/ José Jesús Pérez Álvarez
	Vocalía	FACUA	Rocío Algeciras Cabello/Olga Ruiz Legido
	Vocalía	CEA/ASA	Borja Llanza Primo de Rivera
<b>Titulo II</b>	<b>Coordinación</b>	<b>D.G.Admón Local</b>	<b>Jesús E.Cubiles Gutierrez</b>
	Vocalía	FAMP	Juan Manuel Fernández Priego/ José Jesús Pérez Álvarez
	Vocalía	D.G. Infraest.y Expl Agua	Ester Pérez de Tudela López
	Vocalía	FACUA	Rocío Algeciras Cabello/Olga Ruiz Legido
	Vocalía	CEA/ASA	Antonio Domínguez Platas
<b>Titulo III</b>	<b>Coordinación</b>	<b>S.G.Consumo</b>	<b>Pablo Blanco de la Gala</b>
	Vocalía	CEA/ASA	Felix Ríos Villegas
	Vocalía	D.G. Infraest.y Expl Agua	Ester Pérez de Tudela López
	Vocalía	FAMP	Juan Manuel Fernández Priego/ José Jesús Pérez Álvarez
	Vocalía	FACUA	Rocío Algeciras Cabello/Olga Ruiz Legido
	Vocalía	UCA-UCE	Juan Moreno Rodríguez
	Vocalía	AL-ANDALUS	Pilar Lora León
<b>Titulo VI cap.I, III, IV, V.</b>	<b>Coordinación</b>	<b>D.G. Infraest.y Expl Agua</b>	<b>José Manuel Puerto Gisbert</b>
	Vocalía	FAMP	Juan Manuel Fernández Priego/ José Jesús Pérez Álvarez
	Vocalía	FACUA	Rocío Algeciras Cabello/Olga Ruiz Legido
	Vocalía	CEA/ASA	Manuel Galisteo Cruz <b>(Cap. I y II)</b>
	Vocalía	CEA/ASA	Antonio Talón Graciani <b>(Cap. III, IV y V)</b>
<b>Titulo VI cap.VI y VII.</b>	<b>Coordinación</b>	<b>D.G. Industria,Ener. y Minas</b>	<b>Manuel J. Aranda Montero</b>
	Vocalía	FAM	Juan Manuel Fernández Priego/ José Jesús Pérez Álvarez
	Vocalía	D.G. Infraest.y Expl Agua	Ester Pérez de Tudela López
	Vocalía	CEA/ASA	Fernando Rincón Salas
	Vocalía	FACUA	Rocío Algeciras Cabello/Olga Ruiz Legido
	Vocalía	UCA-UCE	Sonia Rodríguez Ruiz
<b>Titulo VI cap. VIII, IX</b>	<b>Coordinación</b>	<b>S.G. Consumo</b>	<b>Pablo Blanco de la Gala</b>
	Vocalía	CEA/ASA	Fernando Rincón Salas
	Vocalía	FAMP	Juan Manuel Fernández Priego/ José Jesús Pérez Álvarez

	Vocalía	FACUA	Rocío Algeciras Cabello/Olga Ruiz Legido
	Vocalía	UCA-UCE	Juan Moreno Rodríguez
	Vocalía	AL-ANDALUS	Pilar Lora León
<b>Título V.</b>	<b>Coordinación</b>	<b>D.G.Relaciones Financ. Con EELL</b>	<b>Cristóbal del Río Tapia</b>
	Vocalía	D.G. Infraest.y Expl Agua	Ester Pérez de Tudela López
	Vocalía	D.G. Admón Local	Jesús E.Cubiles Gutiérrez
	Vocalía	D.G. Vivienda	Antonio Méndez Domínguez
	Vocalía	FAMP	Juan Manuel Fernández Priego/ José Jesús Pérez Álvarez
	Vocalía	FACUA	Rocío Algeciras Cabello/Olga Ruiz Legido
	Vocalía	AL-ANDALUS	Pilar Lora León
	Vocalía	CEA/ASA	Federico Sánchez Aguilera
<b>Título VI.</b>	pendiente	constituir	
	Vocalía	CEA/ASA	Carmen Obando Santaella
<b>Título VII.</b>	<b>Coordinación</b>	<b>D. G. Infraest .y Exp. Agua</b>	<b>Ester Pérez de Tudela López</b>
	Vocalía	FAMP	Juan Manuel Fernández Priego/ José Jesús Pérez Álvarez
	Vocalía	CEA/ASA	Rosa López Sánchez
	Vocalía	FACUA	Rocío Algeciras Cabello/Olga Ruiz Legido
	Vocalía	D .G. Vivienda	Antonio Méndez Domínguez
<b>Título VIII.</b>	<b>Coordinación</b>	<b>D. G. Infraest.y Expl Agua</b>	<b>José Manuel Puerto Gisbert</b>
	Vocalía	FAMP	Juan Manuel Fernández Priego/ José Jesús Pérez Álvarez
	Vocalía	FACUA	Rocío Algeciras Cabello/Olga Ruiz Legido
	Vocalía	CEA/ASA	Rosa López Sánchez

Tras la formación de los nueve subgrupos de trabajo, los equipos estuvieron desarrollando su trabajo y haciendo la puesta en común mediante correos electrónicos y se llegó al compromiso de que cada una de las personas responsable de cada subgrupo hacer un informe de seguimiento en el que se refleje la situación y estado en que se encuentra el borrador del Decreto.

## **GRUPO DE TRABAJO DE ESTUDIO DE ESTUDIO DE ETIQUETADO Y NORMATIVA DE LOS ORGANISMOS MODIFICADOS GENÉTICAMENTE**

### **1. Objeto y vigencia.**

Este grupo se constituyó por acuerdo del Consejo Andaluz de Consumo de 3 de octubre de 2013 para un tema concreto: “Estudio de etiquetado y normativa de los organismos modificados genéticamente”. El resultado final del trabajo de este grupo se elevará al Consejo Andaluz de Consumo para su traslado a los órganos competentes. Su cometido finalizará cuando concluya el encargo del Consejo Andaluz de Consumo y 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, así como un grupo de expertos de la “Plataforma Andalucía Libre de Transgénicos” (PALT).

### **2. Integrantes:**

<b>COMPOSICIÓN GRUPO TRABAJO DE ESTUDIO DEL ETIQUETADO Y NORMATIVAS DE LOS ORGANISMOS MODIFICADOS GENÉTICAMENTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2013</b>
---

<b>TITULARES</b>	<b>SUPLENTES/TECNICOS</b>
<b>ADMINISTRACIÓN</b>	
D. Pablo Blanco de la Gala	D. Jesús Álvarez Jiménez S. G. de Consumo S. G. Calidad, Innov. y Salud Pública
D. José A. Conejo Díaz	D. Jesús Peinado Álvarez D. G. Industrias y Prom. Agroalimentaria
D. Jesús González García	D. Juan de Dios Martínez Pérez
<b>SECTOR EMPRESARIAL</b>	
D. Manuel Carlos Alba Tello	D <sup>a</sup> . Lola Gessa Sorroche CEA D. Eugenio Gil García CEA
<b>REPRESENTANTES PERSONAS CONSUMIDORAS</b>	
D <sup>a</sup> . Isabel Peñalosa Vázquez	AL-ANDALUS
D <sup>a</sup> . Isabel Moya García	D <sup>a</sup> . Rocio Algeciras Cabello FACUA ANDALUCIA
D. Juan Moreno Rodríguez	D. José Manuel Castro Arenas UCA-UCE

D<sup>a</sup>. María Carrascosa García asiste como representante de la Plataforma Andaluza Libre de Transgénico (PALT)

La Secretaría del Grupo de Trabajo radica en la Secretaría General de Consumo, ejerciendo sus funciones la jefa del Departamento de Concertación de Consumo, D<sup>a</sup>. Carmen Castaño Ruiz.

### **3. Actividad Institucional.**

Durante el año 2014 este Grupo de Trabajo celebró tres sesiones ordinarias los días 20 de marzo, 29 de abril y 27 de mayo.

#### **4. Temas más relevantes tratados a lo largo del año 2014.**

##### **4.1. Análisis para la generación del Informe de Trabajo a presentar al Consejo Andaluz de Consumo.**

Se acordó preparar un esbozo de guión, entre todas las partes, refundirlo y debatirlo a fin de presentarlo en el Consejo Andaluz de Consumo.

##### **4.2. Análisis de los documentos entregables comprometidos en la sesión anterior.**

Se entregó la propuesta de la Secretaría General de Consumo, para que, si se considera oportuno por el resto de las partes del grupo de trabajo, sirviera de documento base sobre el que trabajar. Todos los componentes dieron el visto bueno al documento y acordaron añadir en el mismo las modificaciones que consideraron convenientes.

##### **4.3. Aprobación del índice-guión.**

Se abrió un debate sobre las diferentes posturas de la mesa, en base a las competencias asignadas a este grupo por el Consejo Andaluz de Consumo. Algunas posturas propusieron tres puntos básicos para el índice-guión, así como el siguiente título del informe: *“recomendaciones respecto a la normativa del etiquetado”*

Otras posturas pusieron de manifiesto que hay que trasladar a la opinión pública el debate sobre los productos transgénicos y llevar a las personas usuarias la información que existe y que puedan elegir con conocimientos.

Se acordó que, teniendo como objetivo primordial la información al consumidor, se intentaría llegar a un consenso.

##### **4.4. Guión a seguir respecto a las propuestas recibidas en la Secretaría General de Consumo sobre el índice.**

Se acordó aprobar el índice en base a las propuestas recibidas, quedando como sigue, así como su calendario de trabajo.

###### **1. Índice**

###### **2. Glosario de términos**

###### **3. Introducción**

- a) Justificación del Informe
- b) Análisis General de la Situación de los Cultivos de Transgénicos en Andalucía (Diagnóstico de la situación)
- c) Análisis de la posible influencia en el consumo o en los productos que consumimos: Incertidumbres y Certezas o Evidencias

#### **4. Análisis del Marco Normativo de Referencia.**

- a) Normativa respecto de la investigación y / o producción con OMG
- b) Normativa respecto del etiquetado de los productos e información al consumidor
- c) Normas generales que pudieran ser de aplicación (transparencia, acceso a la información, etc.)

#### **5. Alcance de la normativa de aplicación en la seguridad de los productos que consumimos**

- a) Alimentos etiquetados (producción convencional, producción ecológica, producción OMG)
- b) Alimentos procesados sin etiquetado (alimentos de segunda generación)

#### **6. Conclusiones**

#### **7. Recomendaciones o Propuestas de actuación**

#### **8. Bibliografía**



## **MEMORIA ECONOMICA**

### **1. Memoria Económica.**

Durante el año 2014 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. El importe de las dietas por asistencias a las sesiones de 2014 fue de 13.459,08 €. En este apartado se incluyeron los contratos menores de diseño, publicación, presentación, etc. de la Memoria por un importe de 7.822,65 €, y el de los trípticos informativos cuyo contenido fue propuesto, desarrollado y consensuado en el ORM del Sector del Comercio, que ascendió a 744,15 €.

El resto de los conceptos incluidos en el Capítulo II, presentó dificultad para disgregarlos de los gastos de funcionamiento de la propia Dirección General y del Consejo de Consumidores y Usuarios de Andalucía. A grandes rasgos, se hizo una aproximación en la que se tuvo en consideración el coste de arrendamiento de la sala de reuniones por el tiempo utilizado durante 10 meses, limpieza, vigilancia, energía eléctrica, y los conceptos arriba detallados como gastos de mantenimiento de equipos informáticos, fotocopiadoras, escáner, etc., se cuantificó un importe anual aproximado de 4.600 €.

### **2. Tabla resumen gastos 2014:**

<b>PROGRAMA PRESUPUESTARIO 44H</b>		
	<b>Denominación</b>	<b>Importe</b>
<b>Capítulo I</b>	Personal	65.451,00 €
<b>Capítulo II</b>	Gastos corrientes, bienes y servicios	4.600,00 €
	Dietas CAC y órganos dependientes	13.459,08 €
	Trípticos ORM Comercio	744,15 €
	Contrato Memoria Anual	7.822,65 €
<b>Sumas</b>		<b>92.076,88 €</b>