

Acuerdo de 11 de marzo de 2024, del Consejo de Gobierno, por el que se toma conocimiento de las actuaciones realizadas para garantizar los derechos de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, por parte de la Consejería competente en materia de consumo, en el periodo 2019 a 2023.

La Constitución Española, en su artículo 51.1, establece que *“Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca. En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales”*.

El artículo 27 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, establece que *“se garantiza a los consumidores y usuarios de los bienes y servicios el derecho a asociarse, así como a la información, formación y protección en los términos que establezca la ley. Asimismo, la ley, regulará los mecanismos de participación y el catálogo de derechos del consumidor”*. Por otra parte, en su artículo 58.1.1º, dispone que nuestra Comunidad Autónoma asume competencias exclusivas sobre la adopción de medidas de policía administrativa con relación a la disciplina de mercado”. Por último, el artículo 58.2.4, establece que La Comunidad Autónoma de Andalucía asume competencias exclusivas, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actuación económica general, y en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y 149.1.11ª y 13ª de la Constitución, sobre la defensa de los derechos de los consumidores, la regulación de los procedimientos de mediación, información y educación en el consumo y la aplicación de reclamaciones.

El artículo 1 del Decreto 156/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Consumo, dispone que la Consejería tiene atribuidas, entre otras, las competencias de ejecución de las directrices y los criterios generales de la política de salud, planificación, asistencia sanitaria, consumo, atención temprana, asignación de recursos a los diferentes programas y demarcaciones territoriales, alta dirección, inspección y evaluación de las actividades, centros y servicios sanitarios y aquellas otras competencias que le estén atribuidas por la legislación vigente.

La Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía, establece, en su artículo 2.1, que las Administraciones Públicas de Andalucía garantizarán con medidas eficaces la defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias, dentro del ámbito de su competencia.

Esta norma reconoce, en su artículo 4, que son derechos básicos de las personas consumidoras:

- “1. La efectiva protección frente a las actuaciones que por acción u omisión ocasionen riesgos o daños que puedan afectar a la salud, al medio ambiente, o a la seguridad de los consumidores.
2. La protección, reconocimiento y realización de sus legítimos intereses económicos y sociales.
3. La indemnización y reparación efectiva de daños y perjuicios producidos en los bienes, derechos o intereses que esta Ley tutela, de conformidad con la legislación vigente.
4. La constitución de organizaciones y asociaciones de consumidores a través de las cuales ejercerán:
a) La participación en las actividades de las instituciones públicas andaluzas que directamente les afecten.
b) La audiencia en consulta para la elaboración de las disposiciones de carácter general que puedan interesarles o afectarles.
c) La representación de los derechos e intereses reconocidos y protegidos en esta Ley.
5. La información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca y racional sobre las operaciones y sobre los bienes y servicios susceptibles de uso y consumo, de acuerdo con la normativa vigente.
6. La educación y formación en relación con todas las materias que puedan afectarles como consumidores.
7. La especial protección en aquellas situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse individual o colectivamente”.*

Por otra parte, en el artículo 7, se dispone que las Administraciones Públicas de Andalucía ejercerán la adecuada vigilancia, control e inspección al objeto de prevenir y sancionar la elaboración, utilización, circulación y oferta en su territorio de sustancias, bienes y servicios que no cumplan las condiciones reglamentariamente exigidas para garantizar la salud y la seguridad de las personas consumidoras, de acuerdo con la legislación vigente. Por último, el artículo 11, establece que, para la satisfacción de los legítimos intereses de las personas consumidoras, los órganos competentes de la Administración de la Junta de Andalucía adoptarán las medidas precisas.

En el ejercicio de las competencias que la Junta de Andalucía tiene asignadas en la defensa y protección de los derechos de las personas consumidoras, la Consejería competente en materia de consumo ha realizado las siguientes actuaciones desde el año 2019 hasta finales de 2023:

1) Actuaciones en materia de información y promoción las personas consumidoras:

a) Información a través de la plataforma Consumo Responde:

La plataforma *Consumoresponde* es el servicio de información y asesoramiento en materia de consumo accesible para cualquier persona, desde cualquier punto del territorio andaluz, que puede presentar sus dudas y consultas a través de los diferentes canales habilitados:

- i) Atención telefónica, en el teléfono gratuito 900 21 50 80. En él se han producido el 90% de las peticiones de información, siendo el total de consultas realizadas de 158.842.
- ii) Atención a través de la página web <https://www.consumoresponde.es/>. Se han producido un total de 5.618.837 visitas y 31.849 consultas por esta vía.
- iii) El correo electrónico consumoresponde@juntadeandalucia.es.
- iv) El perfil en la red social X @consumoresponde.

b) Actuaciones de información a través de los servicios territoriales de Consumo.

Desde los Servicios de Consumo de las Delegaciones Territoriales de Salud y Consumo se han atendido, en el periodo indicado, un total de 50.726 peticiones de información.

c) Información a través de los programas de actividades subvencionados.

A través de las subvenciones a las Asociaciones de personas consumidoras y usuarias, se financian actuaciones de información y de formación.

- i) Actuaciones de promoción de Asociaciones de personas consumidoras: Se han concedido subvenciones a Asociaciones y Federaciones por importe de 3.700.314,13 euros.
- ii) Actuaciones de apoyo a las OMICS y a los Servicios Locales de Consumo y Juntas arbitrales municipales: Se han concedido subvenciones a Entidades Locales por importe de 3.794.887,48 euros.

En total se han formado gracias a estas subvenciones 54.415 personas.

2) Actuaciones en materia de resolución alternativa de conflictos a la vía judicial:

a) Reclamaciones gestionadas desde los Servicios Territoriales de Consumo:

El Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía, establece el procedimiento de tramitación de dichas Hojas (en adelante, HQR) para que las personas puedan solucionar sus controversias ante las empresas suministradoras de bienes o servicios.

Desde 2019 hasta finales de 2023 se han tramitado por la Administración de Consumo más de 71.000 hojas de quejas y reclamaciones.

b) Solicitudes de arbitraje tramitadas:

El Sistema Arbitral de Consumo es un servicio público que la Administración andaluza, en colaboración con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias y las organizaciones empresariales, pone a disposición de la ciudadanía para resolver las controversias que surjan en materia de consumo. Se configura como un arbitraje institucional de resolución extrajudicial de los conflictos entre las personas consumidoras o usuarias y las empresas o profesionales, a solicitud de las primeras.

Desde 2019 hasta finales de 2023 se han tramitado más de 10.000 solicitudes de arbitraje en la Junta Arbitral de consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía y están adheridas voluntariamente al sistema cerca de 5.300 empresas.

c) Reuniones de los órganos de concertación y participación:

la Junta de Andalucía cuenta con un órgano de concertación (Consejo Andaluz de Consumo), y otro de participación (Consejo Andaluz de Personas Consumidoras y Usuarias).

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, formado por representantes de las Administraciones local y autonómica, de las organizaciones de personas consumidoras y usuarias, y de la organización empresarial más representativa en Andalucía.

Desde 2019 hasta finales de 2023 se han celebrado más de 150 reuniones entre el Pleno, los Órganos Sectoriales, los Grupos de Trabajo y los Consejos Provinciales.

Por su parte, el Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía es el máximo órgano colegiado de consulta y participación de los consumidores en la Comunidad Autónoma de Andalucía y lo integran representantes de las organizaciones de personas consumidoras más representativas de nuestra Comunidad.

Desde 2019 hasta finales de 2023 se han celebrado más de 300 reuniones entre el Pleno, la Comisión Permanente y los Grupos de Trabajo.

3) Actuaciones en materia de disciplina de mercado y procedimiento sancionador:

a) Actuaciones inspectoras.

Para controlar el cumplimiento de la amplia y extensa normativa dictada en materia de consumo, por parte de las empresas que suministran bienes u ofertan servicios en el territorio de nuestra Comunidad Autónoma, la Junta de Andalucía tiene entre sus funciones la inspección y control del mercado, una labor encaminada a garantizar a las personas consumidoras y usuarias que los bienes y servicios puestos a su disposición se produzcan, suministren y ofrezcan en unas condiciones adecuadas para que puedan disponer de productos seguros y de calidad.

Estas actuaciones inspectoras pueden desarrollarse a instancia de parte, debido a la presentación de una reclamación o denuncia por una persona consumidora o una petición recibida de otra Administración, o bien de oficio, como consecuencia de la realización de Campañas de Inspección programadas.

En el período comprendido entre 2019-2023, la Inspección de Consumo ha levantado un total de 72.248 actas de inspección (alrededor de 14.500 cada año), de las que 14.503 (alrededor de 2.900 cada año) detectaron alguna irregularidad en el control realizado, lo que supone un 20% del total.

Además, se tomaron un total de 2.039 muestras (alrededor de 400 cada año), a razón de 588 de productos alimenticios y 1.432 de productos industriales, para su ensayo en laboratorio, de las que 699 arrojaron incumplimientos, lo que supone un 34%, ya sea por defectos de etiquetado, composición, calidad o seguridad.

En la realización de estas actuaciones inspectoras, se visitaron un total de 59.926 establecimientos (alrededor de 12.000 cada año).

b) Campañas de Inspección.

La Administración de Consumo aprueba cada ejercicio un Plan de Inspección de Consumo, compuesto por diferentes Campañas de Inspección de los servicios y bienes de consumo que están a la venta en Andalucía, para los que se realizan controles en los establecimientos y se toman muestras de los productos para comprobar que cumplen con los requisitos de seguridad y calidad que establece la normativa.

El Plan de Inspección de cada año se divide en tres sectores:

- i) Productos alimenticios. En el marco de las campañas de inspección de productos alimenticios, se han realizado actuaciones sobre productos ibéricos, miel, alimentos etiquetados como sin gluten, etiquetado de cítricos, bebidas vegetales, azafrán y pimentón, cafés, zumos, conservas de pescado en aceite vegetal, etc.
- ii) Productos industriales. En el marco de las campañas de inspección sobre productos industriales, se han realizado actuaciones sobre juguetes, artículos de

puericultura, disfraces, caretas y máscaras, joyas, ropa infantil, guirnaldas luminosas, mascarillas higiénicas y mascarillas equipos de protección individual, gomas de borrar con apariencia de alimento, etc.

- iii) servicios. En el marco de las campañas de inspección de servicios, se han realizado actuaciones sobre páginas web que permiten la contratación a distancia, información en la compra venta y arrendamiento de viviendas, establecimientos de restauración, academias de formación, talleres de reparación de vehículos, entidades suministradoras de agua, operadoras de telecomunicaciones, entidades financieras, prácticas comerciales desleales, etc.

Desde 2019 hasta finales de 2023, se han realizado un total de 107 campañas de inspección, de lo que resulta una media de 21 campaña de inspección cada año.

- c) Procedimientos sancionadores.

Como consecuencia de las actuaciones realizadas en materia de inspección, se han incoado 10.600 procedimientos sancionadores (alrededor de 2.120 cada año) y se han resuelto 10.576 procedimientos sancionadores (alrededor de 2.115 cada año), de los que ha resultado la imposición de sanciones de multa por importe estimado de 49.994.832 euros (alrededor de 10 millones cada año).

- d) Red de Alerta de Productos no alimenticios.

La Dirección General de Consumo es el punto de contacto en la Junta de Andalucía de la red de Alerta de Productos no alimenticios, y, a través de la Inspección de Consumo, realiza actuaciones encaminadas a retirar los productos inseguros del mercado para que los mismos no se comercialicen y no estén accesibles a las personas consumidoras y usuarias, y a comprobar que los productos que se comercializan cumplen con los requisitos de seguridad que les resultan de aplicación.

Esta actuación se lleva a cabo con la toma de muestras de los productos y su remisión a un laboratorio para que realice las pruebas pertinentes a efectos de comprobar que el producto cumple la normativa de seguridad correspondiente. Si se detecta que el producto es inseguro, se procede a incluirlo en la Red de Alerta de productos no alimenticios para que el resto de autoridades de consumo tengan conocimiento y participen en la retirada del producto del mercado.

En el período comprendido entre 2019 y 2023, a raíz de esta actuaciones, se han incluido en la Red de Alerta de productos no alimenticios un total de 319 productos que resultaron inseguros(alrededor de 64 cada año) de las categoría de juguetes, artículos de puericultura, punteros láser, pequeños electrodomésticos, mascarillas de protección, ropa infantil, sillas de paseo, etc.

Por tanto, dada la importancia que para el Gobierno andaluz tiene la atención a los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma y su relevancia para la ciudadanía andaluza, se estima oportuno y conveniente que el Consejo de Gobierno tome conocimiento de las actuaciones realizadas por la Consejería de Salud y Consumo en dicha materia.

En su virtud, de conformidad con el artículo 27.22 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, a propuesta de la Consejera de Salud y Consumo, y previa deliberación, el Consejo de Gobierno en su reunión del día 11 de marzo de 2024,

ACUERDA

Tomar conocimiento de las actuaciones realizadas para garantizar los derechos de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, por parte de la Consejería competente en materia de consumo, en el periodo 2019 a 2023.

Sevilla, 11 de marzo de 2024

Juan Manuel Moreno Bonilla

PRESIDENTE DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Catalina Montserrat García Carrasco

CONSEJERA DE SALUD Y CONSUMO