



Castilla-La Mancha

# BALANCE DE ACTIVIDADES 2019

Dirección General de Agenda 2030 y Consumo  
Consejería de Desarrollo Sostenible

*Consejo Regional de Consumo  
Toledo, 11 de marzo de 2020*





Castilla-La Mancha



# BALANCE DE ACTIVIDADES 2019

Dirección General de Agenda 2030 y Consumo  
Consejería de Desarrollo Sostenible

*Consejo Regional de Consumo*

*Toledo, 11 de marzo de 2020*

- Ley 3/19, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla- La Mancha.
- Decreto 19/2019, de 26 de marzo, por el que promueven medidas para evitar el desperdicio alimentario y se facilita la redistribución de alimentos en Castilla- La Mancha.
- Decreto 280/2019, de 23 de diciembre, de los derechos de las personas consumidoras en instalaciones de suministro a vehículos de carburantes y combustibles líquidos o gaseosos o cualquier otro tipo de energía en Castilla-La Mancha.
- Resolución de 19/09/2019, de la Consejería de Desarrollo Sostenible, por la que se nombra a las personas que forman parte de la Comisión Regional de Distintivos a las Mejores Prácticas en Materia de Consumo.
- Resolución de 15/04/2019, de la Dirección General de Salud Pública y Consumo, por la que se aprueba la convocatoria de concesión de subvenciones para la participación de las asociaciones de consumidores en programas de actividades en materia de consumo y la financiación de actividades a desarrollar en el ámbito de la gestión ordinaria de las asociaciones de consumidores.



# Desglose y número de actuaciones inspectoras con porcentaje de irregularidad observado



- Número total de actuaciones inspectoras: 122.220 (4,1%) / inspección local: 21.184
- Número de actuaciones en campañas de inspección: 5.750 (61,2%)
- Número de actuaciones en red de alerta: 114.770 (0,6%)
- Número de actuaciones por denuncia: 150 (94,6%)
- Número de actuaciones de oficio: 1.020 (44,5%)
- Número de actuaciones procedentes de SOIVRE: 16 (6,2%) (207.111 uds. controladas)
- Otras actuaciones: 514 (54,8%)
- Número de establecimientos visitados: 3.780

# Número de actuaciones inspectoras por años

Evolución del número de actuaciones inspectoras	2015	2016	2017	2018	2019
Número de inspecciones	102.928	78.202	82.452	85.824	122.220
Número de actuaciones positivas	4.123	3.331	4.209	4.554	5.093
Número de expedientes iniciados	773	836	991	1.589	769
Número de expedientes resueltos	740	389	535	685	515

## Conclusiones:

- Incremento del 42,41% en el número total de actuaciones inspectoras
- Incremento del 11,83% en el número de actuaciones positivas
- Decremento del 51,60% en el número de expedientes iniciados
- Decremento del 24,82% en el número de expedientes resueltos

*En resumen, el incremento producido en el número de actuaciones inspectoras, debido en buena medida por las actuaciones en red de alerta, implican también una mayor detección de irregularidades en el mercado que, de manera importante, son subsanadas tras apericimientto sin necesidad de llegar a sancionar.*

*Estos datos reflejan una clara vocación preventiva en los programas de control y vigilancia de mercado que llevan a un alto índice de autocorrección.*

# Campañas de ámbito nacional

- Aceite de oliva virgen y virgen extra
- Bases múltiples y prolongadores
- Batidoras, picadoras y cafeteras monodosis
- Comercio electrónico de productos no alimenticios
- Comercio electrónico de alimentos
- Comercio electrónico de servicios
- Equipos de protección individual
- Film de uso alimentario
- Información y seguridad de juguetes con imanes
- Inspección y control de aparcamientos
- Inspección y control de escuelas infantiles
- Instalaciones deportivas, gimnasios y spa
- Juguetes de bajo coste
- Peluches
- Precios billetes aéreos compra por internet
- Prevención del tabaquismo
- Quesos
- Ropa infantil

# Campañas de ámbito regional

- Afeitadoras eléctricas
- Alimentos de calidad diferenciada
- Clínicas dentales
- Comercio minorista
- Equipos de protección individual
- Establecimientos de nueva apertura
- Etiquetado bebidas isotónicas
- Etiquetado de calzado
- Gasoil
- Hostelería
- Información alimentaria pescado sin envasar
- Líquidos cigarrillos electrónicos
- Sábanas
- Velas
- Venta, promoción y publicidad viviendas 1ª transmisión

# Resultados más destacables por campañas

- **Mayor grado de cumplimiento**
  - Gasoil (92,3%)
  - Líquidos cigarrillos electrónicos (85,7%)
  - Ropa infantil (77,1%)
  - Etiquetado bebidas isotónicas (70%)
- **Menor grado de cumplimiento**
  - Equipos de protección individual (9,4%)
  - Afeitadoras eléctricas (16,7%)
  - Prevención del tabaquismo (16,7%)
  - Clínicas dentales (17,9%)





# Actuaciones de control de calidad



- **Número de muestras tomadas: 227**
- **Productos muestreados**
  - Artículos de broma
  - Artículos de puericultura
  - Artículos decorativos varios
  - Combustibles
  - Electrodomésticos
  - Equipos de protección individual
  - Juguetes
  - Luminarias
  - Material eléctrico
  - Material audiovisual digital electromagnético fotografía
  - Menaje
  - Productos alimenticios
  - Productos químicos y poliméricos
  - Productos textiles
  - Vestimenta infantil

# Evolución del resultado analítico de las muestras tomadas

Año	Número de muestras tomadas	Porcentaje de irregularidad
2015	247	40,0%
2016	230	38,6%
2017	146	21,2%
2018	233	37,7%
2019	227	39,6%

## *Consideraciones a tener en cuenta*

- El número de muestras a tomar depende de la disponibilidad de recursos analíticos
- Las determinaciones analíticas practicadas varían según los productos muestreados
- El porcentaje de irregularidad depende, por tanto, de los productos muestreados

# Seguridad de los productos (red de alerta)

- **Número de alertas: 2.352 (159 generadas en Castilla- La Mancha)**
- **Unidades intervenidas: 10.508**
- **Principales tipos de riesgo alertados**
  - Ahogamiento, asfixia
  - Peligro químico
  - Descarga, choque eléctrico
  - Lesiones, heridas, cortes, traumatismos
- **Principales productos alertados por Castilla- La Mancha**
  - Juguetes (64 notificaciones)
  - Vestimenta infantil (55 notificaciones)
  - Luminarias (16 notificaciones)
  - Electrodomésticos (14 notificaciones)

# Atención al Consumidor

- Consultas..... 17.320 (19,4% menos que en 2018)
- Reclamaciones..... 15.736 (13,2% menos que en 2018)
- Quejas y denuncias..... 1.227 (18,8% menos que en 2018)

**Total Demandas..... 34.283 (16,7% menos que en 2018)**

*\*Consideración: Impacto del sesgo de demandas registradas vs. demandas gestionadas*

## Sectores más demandados:

- Telecomunicaciones (28,4%)
- Suministro eléctrico (16,3%)
- Banca y servicios financieros (4,7%)
  - Seguros (3,7%)
- Otros a destacar: Vivienda construcción; ventas a distancia; reparación automóviles; transportes; estaciones de servicio; hostelería; electrodomésticos;...

*\*Consideración. Igual orden de los cuatro principales sectores que en 2018, exceptuando el sector de clínicas dentales por la incidencia del asunto iDental.*

# Actividad de la Junta Arbitral de Castilla- La Mancha

## ADHESIONES

- Número de adhesiones tramitadas.....21
- Número total empresas adheridas.....11.987

## EXPEDIENTES ARBITRALES

- Solicitudes presentadas.....591 (36,2% más que en 2018)
- Expedientes admitidos a trámite.....508 (37,3% más que en 2018)
- No Admitidos.....17
- Archivos mediación o acuerdo previo.....21
- Archivos por no aceptación empresa reclamada.....125

*\*Consideración: Se acentúa de forma significativa la actividad en materia de arbitraje de consumo en un claro proceso de normalización y optimización del sistema que se espera consolidar a partir de este año*



# Expedientes arbitrales admitidos por sectores



• TELECOMUNICACIONES.....	251 (49,41%)
• TRANSPORTES TERRESTRES.....	82 (16,14%)
• AUTOMÓVILES.....	24 (4,72%)
• SUMINISTRO ELECTRICO.....	23 (4,53%)
• SERVICIOS POSTALES/ CORREOS.....	13 (2,56%)
• MOBILIARIO.....	11 (2,17 %)
• TEXTIL/TINTORERIAS.....	10 (1,97%)
• BANCA.....	9 (1,77%)
• ELECTROMÉSTICOS.....	9 (1,77%)
• VIVIENDA.....	4 (0,79%)
• ENSEÑANZA.....	2 (0,39%)
• OTROS.....	70 (13,78%)

**Los principales sectores se mantienen en el mismo orden que en 2018, pero se constatan incrementos significativos en mobiliario, automóviles y suministro eléctrico. Por el contrario, disminuye en vivienda, electrodomésticos y, en menor medida, comunicaciones y transportes terrestres.**

**Conviene tener en cuenta el impacto del sector transportes terrestres debido a la especialidad del arbitraje de transportes gestionado por la Junta Arbitral de Consumo.**



# Actividad de la Junta Arbitral de Castilla- La Mancha



**LAUDOS DICTADOS..... 275 (21,4 % menos que en 2018)**

-Forma de emisión

Laudos dictados por Órgano Arbitral Colegiado.....	126 (67,64 %)
Laudos dictados por Árbitro Único.....	149 (32,36 %)

**FORMA DE DESIGNACIÓN ORGANO ARBITRAL..... 325**

-Forma de adopción expedientes

Arbitro único.....	181 (55,69 %)
Colegio Arbitral.....	43 (13,23 %)
Colegio Arbitral Transportes.....	101 (31,08 %)

## CUANTÍAS RECONOCIDAS EN LAUDOS EMITIDOS

-Arbitraje de Consumo. Cuantía máxima: 950 euros / Cuantía mínima 0,13 euros

-Arbitraje de Transportes. Cuantía máxima: 13.211,58 euros / Cuantía mínima 9,98 euros





# COOPERACION JUDICIAL CON LA ACTIVIDAD ARBITRAL



## Ejecución judicial del laudo

- Solicitudes de ejecución judicial ..... 3

## Acción de anulación del laudo

- Acciones de anulación de laudo ..... 0



Castilla-La Mancha

# Acciones formativas para personal técnico de los servicios regional, provinciales y locales de consumo

- Habilidades en la atención a personas consumidoras con discapacidad auditiva (5 ediciones provinciales)
- Nuevos modelos de consumo (Toledo)
- Publicidad, redes y derechos de las personas consumidoras (Albacete)
- La protección del consumidor en la compra y alquiler de vivienda (Ciudad Real)
- Inspección y control de la información de los productos de consumo (Toledo)
- Productos de consumo y seguridad infantil (Toledo)
- Actualización normativa en materia de consumo (Toledo)
- Inspección y control de plataformas y páginas web de comercio electrónico de productos de consumo (Toledo)





# Participación



## Programa de cooperación con las políticas públicas de consumo

### a) Proyectos específicos sobre las siguientes materias:

- Comercio electrónico (barridos web; precios dinámicos).
- Transparencia de mercado y evolución de precios (marcas blancas).
- Estudios e investigaciones en materia de consumo (desperdicio alimentario).

### b) Actividades desarrolladas en el marco de gestión de las organizaciones:

- Asistencia jurídica en asuntos relacionados con intereses colectivos y difusos de las personas consumidoras.
- Participación en procedimientos de resolución alternativa de conflictos.
- Ejercicio de las funciones de consulta, participación y representación que la Ley les atribuye.

## Convenios suscritos

### Programa de Compra Asistida

- CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad)
- ANGED (Asociación Nacional de Grandes Empresas de Distribución)
- ACES (Asociación de Cadenas Españolas de Supermercados)
- ASUCAM (Asociación de Supermercados de Castilla- La Mancha)

# Otras actividades e iniciativas

- Portal web de Consumo
- Campaña informativa sobre compras navideñas
- Campaña de sensibilización sobre juguetes y prevención de violencia de género
- Concurso escolar Consumopolis (premio nacional)
- Talleres itinerantes de educación del consumidor
- Estudio de investigación sobre hábitos de consumo en Castilla- La Mancha
- Estudio de investigación sobre juegos y juguetes sexistas
- Sondeo sobre estaciones de servicio
- Publicación “Consumo y Cambio Climático”
- Edición de infografías sobre la Ley 3/19, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla- La Mancha
- Exposición itinerante de la Ley 3/19, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla- La Mancha
- Diseño de una aplicación para reclamaciones
- Diseño de una herramienta para la trazabilidad de precios
- Adquisición de kits para el programa de empoderamiento de personas energéticamente vulnerables
- Implementación del programa de Compra Asistida (acciones de formación y auditoría)