

**BALANCE DE ACTIVIDADES
EN MATERIA DE CONSUMO
2020**

Dirección General de Agenda 2030 y Consumo

Consejería de Desarrollo Sostenible

		2015	2016	2017	2018	2019	2020
ALBACETE	ACTUACIONES INSPECCIÓN	60263	57670	25321	19765	12570	1866
	ACTUACIONES POSITIVAS	1776	1593	961	754	914	218
	% ACTUACIONES POSITIVAS SOBRE ACTUACIONES	2.9	2.7	3.7	3.8	7.2	11.6
CIUDAD REAL	ACTUACIONES INSPECCIÓN	12676	14184	12394	10753	7333	7318
	ACTUACIONES POSITIVAS	1367	1582	1531	1537	1221	214
	% ACTUACIONES POSITIVAS SOBRE ACTUACIONES	10.8	11.1	12.3	14.2	16.6	2.9
CUENCA	ACTUACIONES INSPECCIÓN	20043	24775	24662	19909	21981	27492
	ACTUACIONES POSITIVAS	549	1044	838	863	951	528
	% ACTUACIONES POSITIVAS SOBRE ACTUACIONES	2.7	4.2	3.3	4.3	4.3	1.9
GUADALA.	ACTUACIONES INSPECCIÓN	5224	23957	27112	17635	33207	38526
	ACTUACIONES POSITIVAS	198	347	196	298	481	1979
	% ACTUACIONES POSITIVAS SOBRE ACTUACIONES	3.7	1.4	0.7	1.6	1.4	5.13
TOLEDO	ACTUACIONES INSPECCIÓN	50024	28679	13439	14390	10733	17279
	ACTUACIONES POSITIVAS	939	926	597	757	987	822
	% ACTUACIONES POSITIVAS SOBRE ACTUACIONES	1.8	3.2	4.4	5.2	9.1	4.7
CASTILLA-LA MANCHA	ACTUACIONES INSPECCIÓN	148230	149265	102928	82452	85824	92481
	ACTUACIONES POSITIVAS	4829	5492	4123	4209	4554	3761
	% ACTUACIONES POSITIVAS SOBRE	3.2	3.7	4.0	5.1	5.3	4.0

Se han realizado más de noventa mil actuaciones inspectoras, siendo solo un 4 % las actuaciones en las que se ha observado infracción. Se han visitado un total de 2.421 establecimientos, habiéndose incrementado de forma importante el número de actuaciones en comercio electrónico, a causa de las medidas adoptadas a consecuencia de la pandemia, lo que ha limitado en gran medida la movilidad inspectora.

El número de actuaciones inspectoras en un 8%, aproximadamente, respecto a las realizadas en 2019, mientras que el porcentaje de actuaciones con infracción ha descendido en más de un 1%. En conclusión, más actividad inspectora, pero desciende el número de irregularidades detectadas en el mercado. En su mayoría, las actuaciones inspectoras están relacionadas con seguridad de los productos -red de alerta-.

ACTUACIONES REALIZADAS POR PROVINCIAS Y ÁMBITO CLASIFICADO POR PROGRAMAS Y CAMPAÑAS													
CAMPAÑAS	AB		CR		CU		GU		TO		CLM		
	AA	AA+	AA	AA+	AA	AA+	AA	AA+	AA	AA+	AA	AA+	
2020 EU NITROSAMINAS EN JUGUETES										3		3	0
2020 NC ALIMENTOS ECOLÓGICOS ETIQUETADOS; ESPECIAL CONSIDERACIÓN EN VENTA A GRANEL	10	3	1		10	10		9		10		40	13
2020 NC ALIMENTOS ENVASADOS CON RESPONSABLE EN UE: ETIQUETADO OBLIGATORIO	2		7		12	6		10	1	8		39	7
2020 NC CALZADO: ETIQUETADO OBLIGATORIO Y DE COMPOSICIÓN	13	4	3		6	5		3		3	3	28	12
2020 NC CARNES ENVASADAS DE PORCINO, OVINO, CAPRINO Y AVES DE CORRAL	8	5	3	1	10			9	1	10	2	40	9
2020 NC ENCENDEDORES DE LLAMA			8		10	9		11	1	11	9	40	19
2020 NC JUGUETES CON PROYECTILES	6	2			12	5						18	7
2020 NC JUGUETES MUSICALES DE BAJO COSTE	10	6			11	8						21	14
2020 NC LAVANDERÍA EN AUTOSERVICIO	3	3	3	2	8	7		2	1	4	3	20	16
2020 NC OBJETOS CON METALES PRECIOSOS			5	3	9	7		7		5	3	26	13
2020 NC PRODUCTOS DE CACAO	5	5	5		5	5		10	3	5	2	30	15
2020 NC TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE, SEGUNDO DIVIDENDO DIGI			4		4	1		4	3	3	3	15	7
2020 NC VEHÍCULOS DE 2ª MANO, COMPRAVENTA	20	9	16	7	22	14		19	14	20	11	97	55
2020 RG ACEITE DE OLIVA	9									10		19	0
2020 RG ALIMENTOS DE CALIDAD DIFERENCIADA	31	8	43	30	46	49		45	3	31	12	196	102
2020 RG CERVEZAS SIN ALCOHOL			3	2						3		6	2
2020 RG COMBUSTIBLES	2		2					2		2		8	0
2020 RG COMERCIO ELECTRÓNICO	24	23	10	3	16	11		14	10	12	12	76	59
2020 RG COMERCIO MINORISTA	23	8	116	47	130	129		419	209	35	18	723	411
2020 RG ESTABLECIMIENTOS DE NUEVA APERTURA	3	2	10	4	1	1		35	17	12	12	61	36
2020 RG HERVIDORES					12	11		5	4			17	15
2020 RG MASCARILLAS. CONTROL ETIQUETADO Y SEGURIDAD	51	36	39	14	85	67		55	29	70	66	300	212
2020 RG SERVICIOS PROFESIONES A DOMICILIO (FONTANEROS, TAP			7	4	10	9		19	14	10	9	46	36
2020 OTRAS CAMPAÑAS	7	8	5	0	0	0		6	1	227	113	245	122
TOTAL CAMPAÑAS NO PROGRAMADAS	227	122	290	117	419	354		683	311	495	278	2114	1182
Red de Alerta	1546	39	6957	39	26928	136		35813	326	16636	481	87880	1021
Denuncias	9	9	16	13	7	5		6	6	18	18	56	51
Actuaciones de Oficio	28	24	24	18	69	10		1927	1280	109	40	2157	1372
SOIVRE	3	0	0	0	0	0		6	0	9	3	18	3
Otras actuaciones	53	24	31	27	69	23		91	56	12	2	256	132
TOTAL	1866	218	7318	214	27492	528		38526	1979	17279	822	92481	3761

AA = Actuación

AA+ = Actuación Positiva

RELACION DE MUESTRAS TOMADAS EN 2020

	AB	CR	CU	GU	TO	TOTAL
OTROS			1			1
COMBUSTIBLES	2	2		2	2	8
ELECTRODOMESTICOS			5	5		10
EQUIPOS DE PROTECCION INDIVIDUAL			2			2
JUGUETES	10		11		3	24
LUMINARIAS			3			3
MATERIAL ELECTRICO					2	2
PRODUCTOS ALIMENTICIOS	10	7		4	13	34
PRODUCTOS DE CUERO	10					10
ARTICULOS DE PAPELERIA Y OFICINA (NO ESCOLAR)				2		2
TOTAL	32	9	22	13	20	96

ACTUACIONES DE CONTROL DE CALIDAD 2020. MUESTRAS

Campañas Europeas	1
Campañas Regionales de Muestreo	47
Campañas Nacionales	34
Denuncias	0
Red de Alerta	1
Oficio	11
Otras Actuaciones	2
TOTAL	96

Se han muestreado casi un centenar de productos, de acuerdo con la planificación analítica de campañas prevista a nivel europeo, nacional y regional, así como aquellas otras tomas de muestras derivadas de otras actuaciones inspectoras.

El número de productos testados ha descendido a más de la mitad respecto del año anterior, debido a las circunstancias derivadas de la pandemia que han afectado tanto a la logística de la planificación como a la actividad de los laboratorios.

En un 27,1% de las muestras, los resultados analíticos obtenidos han reflejado algún tipo de irregularidad. Se ha producido un descenso de, prácticamente, una tercera parte en el porcentaje de infracciones observadas en los controles de calidad realizados.

Las determinaciones en las que se ha detectado incumplimientos de las normas hacen referencia, en su mayor parte, a cuestiones relacionadas con el etiquetado y la información al consumidor, siendo las infracciones referentes a calidad las menos representativas.

En el apartado de seguridad de los productos, que representa el mayor número de actuaciones inspectoras (87.880), cabe destacar que se han investigado un total de 2.146 notificaciones de productos alertados habiendo sido retirado del mercado un total de 32.986 unidades de producto, lo que supone una destacada acción preventiva sobre artículos que cuyo uso o consumo entrañan riesgos para las personas consumidoras, especialmente si tenemos en cuenta que el tipo de productos más notificados tienen que ver con la población infantil, como es el caso de los juguetes o los artículos de puericultura.

En el ámbito de las medidas tomadas para la corrección de las irregularidades observadas, los principales datos indican que se han incoado un total de 560 expedientes, habiéndose dictado 588 resoluciones sancionadoras de diversa cuantía, según la gravedad de las infracciones objeto de sanción.

ATENCIÓN DE DEMANDAS

Durante 2.020 se han atendido en los servicios provinciales y Oficinas municipales de Información a las Personas Consumidoras, un total de 68.523 solicitudes de atención, lo que representa un importante incremento, aunque no es interpretable en el análisis interanual de series temporales, por deberse a las consultas y reclamaciones interpuestas en relación con las medidas derivadas de la pandemia, especialmente desde marzo a junio del pasado año.

De estas 68.523 solicitudes, un 64,9% se corresponden a un total de 44.460 consultas atendidas y un 34,8% por la interposición de un total de 23.854 reclamaciones, debiéndose el resto de la gestión realizada a la presentación de 141 quejas y 68 denuncias.

Si se analiza la forma de presentación de las solicitudes, en más de las tres cuartas partes de los casos se realiza presencialmente, con comparecencia personal de las personas consumidoras en los recursos públicos de consumo, ya sean autonómicos o locales. Al respecto, es preciso tener en cuenta que, durante los primeros meses del estado de alarma, las comunicaciones se han realizado a través de las direcciones de correo electrónico que se facilitaron para atender las consultas y reclamaciones relacionadas con el COVID19.

DATOS DE LA ACTIVIDAD DE ATENCIÓN DE DEMANDAS

DENUNCIAS	68
QUEJAS	141
RECLAMACIONES	23.854
CONSULTAS	44.460
TOTAL	68.523

SECTORES OBJETO DE UNA MAYOR NÚMERO DE CONSULTAS

	% sobre el total de consultas recibidas
Servicio Abastecimiento Eléctrico	25,63
Telecomunicaciones	15,61
Vivienda construcción	6,92
Viajes	5,41
Seguros	4,46
Venta a distancia	4,26
Transportes	2,78

SECTORES MÁS RECLAMADOS

	%
Telecomunicaciones	28,81
Servicio Abastecimiento Eléctrico	10,84
Viajes	5,78
Banca	4,74
Venta a distancia	3,91
Seguros	3,53
Transportes	3,42
Electrodomésticos	2,91

SECTORES MÁS DENUNCIADOS

	%
Hostelería/Restaurantes	27,94
Sanidad	13,24
Otros servicios	5,88
Reparación de automóviles	4,41
Seguros	4,41
Venta a distancia	4,41
Compra/venta y Alquiler de vehículos	2,94

En resumen, entre los sectores más demandados son las telecomunicaciones, el servicio de abastecimiento eléctrico, los viajes, la banca o los seguros, lo que viene a confirmar la tendencia de los últimos años al respecto.

ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES POR COVID 19

Durante el pasado año se llevaron a cabo actuaciones de atención de consultas y reclamaciones en relación con las medidas adoptadas en materia de protección de los derechos de las personas consumidoras a consecuencia de la crisis sanitaria generada por el COVID19.

Al respecto, se gestionaron un total de casi 16.000 solicitudes de consulta y reclamación, especialmente en el período comprendido entre el 15 de marzo y el 30 de junio. De las 15.705 solicitudes registradas, se gestionaron 12.428 consultas y 3.277 reclamaciones, lo que supone un 79 % y un 21 % del total, respectivamente.

De esta extraordinaria actividad cabe destacar el siguiente análisis:

- Los sectores más demandados fueron por este orden: Suministros (aproximadamente, un 17 %); Viajes (un 16 %); Comercio electrónico (un 11 %); Telecomunicaciones (otro 11 %) y Financieros (también en un 11 %, aproximadamente). Es decir, estos sectores han supuesto las dos terceras partes de las consultas y reclamaciones atendidas.

- En concreto y en lo que se refiere a las solicitudes de consulta tramitadas, los sectores más demandados fueron: suministros (18 %, aproximadamente) y después los viajes (15 %), servicios financieros (11 %) y, en menor medida, comercio electrónico y telecomunicaciones, con un porcentaje ligeramente inferior al 11 %.

- Y en cuanto a las reclamaciones interpuestas, los viajes supusieron aproximadamente un 27 % del total, las telecomunicaciones un 20 %, y en menor medida, suministros básicos, un 17 % y compras y contratos, un 16 %. Por tanto, estos cuatro sectores aglutinaron un 80 % del total de reclamaciones, del que un 47% correspondieron a los sectores de viajes o telecomunicaciones.

A este balance hay que añadir las actuaciones realizadas para el control de la comercialización de mascarillas y geles hidroalcohólicos, así como la información suministrada periódicamente sobre la evolución de los precios de estos productos en el mercado, lo que sin duda ha contribuido a contener dichos precios y a facilitar a las personas consumidoras la toma de decisiones acerca de su compra.

IMPACTO ECONÓMICO DE LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES REALIZADA

De forma experimental y en relación con las reclamaciones gestionadas por una muestra de 15 Oficinas Municipales de Información al Consumidor sobre 5.305 del total de reclamaciones, se ha calculado un indicador que resulta muy revelador de la trascendencia que tienen estos recursos locales en la vida de las personas consumidoras, más en los tiempos de dificultad a los que nos venimos enfrentando. El indicador mide el Impacto Económico de la atención a las personas consumidoras, a través de las cantidades recuperadas tras las labores de mediación de los responsables de las OMIC, que en esta experiencia piloto arroja la cuantía total de 413.551,37 euros, siendo, por tanto, unos 80 euros el promedio de dicho impacto económico por reclamación. Este indicador se extenderá a la actividad en materia de reclamaciones que desarrollan otros recursos de atención a las personas consumidoras durante el presente año.

ARBITRAJE DE CONSUMO

ADHESIONES

Número de empresas adheridas al sistema arbitral de consumo: 11.987

EXPEDIENTES ARBITRALES

Solicitudes presentadas	427
Expedientes admitidos a trámite	316
No Admitidos	19
Archivos por mediación o acuerdo previo	21
Archivos por no aceptación de la empresa reclamada	56

El número de solicitudes de arbitraje ha descendido, aproximadamente, un 27% debido a las situaciones excepcionales de actividad a causa de la pandemia.

EXPEDIENTES ARBITRALES ADMITIDOS POR SECTOR EMPRESARIAL

	Admitidos	%
TELECOMUNICACIONES	169	53,48 %
TRANSPORTES	46	14,56 %
SUMINISTRO ELÉCTRICO	25	7,91 %
AUTOMÓVILES	15	4,75 %
CORREOS	10	3,16 %
COMERCIO MINORISTA	6	1,90 %
VIAJES	4	1,27 %
TEXTIL	4	1,27 %
VENTA A DISTANCIA	3	0,95 %
VIVIENDA	3	0,95 %
OTROS	28	8,86 %
TOTAL	316	100,00%

Se consolidan como los sectores con más actividad en arbitraje de consumo los de Telecomunicaciones y Transportes que vienen a mantener los mayores porcentajes durante los últimos años y a los que se ha incorporado en 2020 el suministro eléctrico, que sube en porcentaje. No obstante, estos datos hay que confrontarlos con los de reclamaciones en general, ya que dependen a su vez del número de empresas del sector que, o bien, están adheridas al sistema arbitral de consumo, o bien aceptan este sistema para resolver las reclamaciones que les son interpuestas. Al respecto, la banca sería un ejemplo ya que siendo un sector de los más reclamados no aparece en las estadísticas de actividad de la Junta Arbitral de Consumo., al contrario del sector de transportes, por ejemplo, que cuenta con una sección específica en esta Junta.

LAUDOS DICTADOS

FORMA DE EMISIÓN	LAUDOS	%
Laudos dictados por Órgano Arbitral Colegiado	72	57,14 %
Laudos dictados por Árbitro Único	54	42,86 %
TOTAL	126	100,00 %

FORMA DE DESIGNACIÓN ORGANO ARBITRAL

FORMA DE ADOPCION	EXPEDIENTES	%
Arbitro único	119	59,80 %
Colegio Arbitral	19	9,55 %
Colegio Arbitral Transportes	61	30,65 %
TOTAL	199	100,00 %

CUANTÍAS RECONOCIDAS EN LAUDOS EMITIDOS EN 2019

	CUANTÍA MÁXIMA	CUANTÍA MÍNIMA
ARBITRAJE DE CONSUMO	649,37 euros	10,26 euros
ARBITRAJE DE TRANSPORTE	12.441,29 euros	2,99 euros

DISTINTIVOS A LAS MEJORES PRÁCTICAS EN MATERIA DE CONSUMO

Durante el pasado año se concedieron un total de 12 distintivos a las mejores prácticas en materia de consumo en reconocimiento a los méritos de empresas y entidades de la región desarrollados, principalmente, en el ámbito del consumo responsable y sostenible.

OTRAS ACTUACIONES DESTACABLES

En este balance, que no pretende ser exhaustivo, merece ser incluida también la labor de desarrollo normativo que ha propiciado la tramitación de de normas sectoriales y de desarrollo de la Ley 3/19, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla- La Mancha.

Por otra parte, la gestión del Bono Social Térmico, que por primera vez se ha gestionado desde la Dirección General de Agenda 2030 y Consumo y que ha supuesto la tramitación de ayudas por cuantía de casi 7 millones de euros a un total de más de 80.000 beneficiarios, ha incrementado de forma notoria la carga laboral de atención e información, tanto por escrito como telefónica y telemáticamente, de miles de consultas que no se han visto reflejadas en los datos de este balance pero que, indudablemente, deben ser puestos en valor por el esfuerzo realizado al respecto.