

BALANCE DE ACTIVIDADES EN MATERIA DE CONSUMO 2021

Dirección General de Agenda 2030 y Consumo

Consejería de Desarrollo Sostenible

INDICADORES DE CONTROL DE MERCADO

INDICADORES GLOBALES DE INSPECCIÓN							
CONCEPTO	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ACTUACIONES INSPECCIÓN	102928	78202	82452	85824	122220	92481	154462
ACTUACIONES INSPECTORAS POSITIVAS	4123	3331	4209	4554	5093	3761	4623
ACTUACIONES NEGATIVAS	98805	74871	78243	81270	117127	88720	149839
PORCENTAJE POSITIVIDAD	4.0	4.2	5.1	5.6	4.1	4.0	2.9
Nº DE ACTAS	7951	7304	7801	8267	8715	6287	7217
Nº DE ACTUACIONES/ACTA	12.9	10.7	10.5	10.3	14.0	14.7	21.4
Nº ALERTAS TRAMITADAS	2952	2367	2216	2326	2352	2146	2238
TOMA DE MUESTRAS	247	230	146	233	227	96	217
MUESTRAS POSITIVAS	99	89	31	88	90	26	101
MUESTRAS NEGATIVAS	148	110	90	99	137	41	60
MUESTRAS PENDIENTES	54	31	25	46	58	29	66
Nº UNIDADES RETIRADAS POR RED DE ALERTA	96307	27385	27268	36535	10508	32986	39883
Nº UNIDADES NOTIFICACIONES SOIVRE	38358	115546	321190	424211	207111	147538	103326
ÍNDICE DE POSITIVIDAD ANALÍTICO	40.0	36.95	21.23	37.7	39.6	27.1	46.5
Nº ESTABLECIMIENTOS	3824	3477	3786	3824	3780	2421	3270
TASA DE ACTUACIONES POR ESTABLECIMIENTO	27	23	21	22	32	38	47

- **TASA INSPECCIÓN POR ESTABLECIMIENTO** = $\text{Nº ACTUACIONES INSPECTORAS} / \text{Nº ESTABLECIMIENTOS}$
- **ÍNDICE DE POSITIVIDAD ANALÍTICO.** $(\text{Nº MUESTRAS POSITIVAS} / \text{Nº MUESTRAS ANALIZADAS}) * 100$

Se han realizado más de ciento cincuenta y cuatro mil actuaciones inspectoras, siendo solo un 2,9 % las actuaciones en las que se ha observado infracción. Asimismo, se han visitado un total de 3.270 establecimientos, un 35% más que el año anterior, incrementándose el número de actuaciones en comercio electrónico con ocasión de la pandemia y también las inspecciones en establecimientos físicos tras la retirada de medidas restrictivas que impedían éste tipo de actuaciones.

El número de actuaciones inspectoras se ha incrementado en un 67% respecto a las realizadas en 2020, mientras que el porcentaje de actuaciones con infracción ha descendido en un 1,1%. En conclusión, más

actividad inspectora preventiva contribuye a la disminución en el número de irregularidades detectadas en el mercado.

INDICADORES PLAN DE INSPECCIÓN 2.021

En concreto, en relación al Plan de Inspección del pasado año se pueden destacar, bien por el número de actuaciones o bien por el grado de infracción observado, las siguientes actuaciones en campañas nacionales:

Contratación online de alojamientos y transporte aéreo (en el 77,8 % de las actuaciones se observó alguna irregularidad); Autoescuelas (77 %); Eficiencia energética de viviendas: información en alquiler y venta (68,4 %); o Comercio electrónico de alimentos (un 67,5%, suponiendo además una tercera parte del total de actuaciones en campañas de ámbito nacional.

En su conjunto, el porcentaje de irregularidad constatado en las campañas nacionales es de un 42,65%, al tratarse en su mayoría de productos o sectores en los que no se han realizado anteriormente campañas específicas o de forma intensiva.

CAMPAÑAS NACIONALES 2021					
CAMPAÑAS	Actuaciones Realizadas	Correctas	Incorrectas	% correctas	% incorrectas
ACEITE OLIVA VIRGEN Y VIRGEN EXTRA	69	47	22	68,1 %	31,9 %
ALIMENTOS: Origen primer ingrediente	36	27	9	75,0 %	25,0 %
Alojamientos y Transporte aéreo: Contratación On Line	9	2	7	22,2 %	77,8 %
Atún en conserva ; Etiquetado y Fraudes	31	22	9	61,0 %	29,0 %
AUTOESCUELAS	74	17	57	33,0 %	77,0 %
Comercio electrónico de Alimentos	240	78	162	32,5 %	67,5 %
Eficiencia Energética de Viviendas: Información en alquiler y venta.	76	24	52	31,6 %	68,4 %
GASOLINA	8	7	1	87,5 %	12,5 %
JUGUETES DE PIEZAS DE CONSTRUCCIÓN	29	16	13	55,2 %	44,8 %
PAN INTEGRAL	19	13	6	68,4 %	31,6 %
PLANCHAS PELO	23	17	6	73,9 %	26,1 %

PRENDAS DE VESTIR con fibras naturales	47	31	16	66,0 %	34,0 %
PREPARADOS CÁRNICOS FRESCOS	26	23	3	88,5 %	11,5 %
TELECOMUNICACIONES, VOZ Y DATOS: publicidad y contratación on-line	15	6	9	40,0 %	60,0 %
TOTAL	702	330	372	57,35 %	42,65 %

A su vez, de las campañas y programas realizados a nivel autonómico, se puede destacar las actuaciones de control de información y seguridad de mascarillas (en el 60,6% de las actuaciones realizadas se observó algún tipo de incorrección).

Cifras similares en el caso de los programas autonómicos de inspección de establecimientos de nueva apertura (76,9%), comercio electrónico (73,9%), comercio minorista (59,7%) o productos alimenticios de calidad diferenciada (46,5%). En este último caso, conviene advertir que los objetivos del programa se centran en impedir el fraude y la competencia desleal en el uso indebido de marcas o denominaciones o que puedan inducir a confusión a las personas consumidoras, protegiendo así a los alimentos de calidad diferencia debidamente contratados.

También conviene poner de manifiesto que la mayoría de estos programas tienen carácter informativo, requiriendo la susanación inmediate de las irregularidades observadas para no ser sancionados.

CAMPAÑAS AUTONÓMICAS DE CONTROL					
CAMPAÑAS AUTONÓMICAS	Actuaciones Realizadas	Correctas	Incorrectas	% correctas	% incorrectas
CONTROL DE INFORMACIÓN Y SEGURIDAD DE MASCARILLAS	277	109	168	39,4 %	60,6 %

PROGRAMAS AUTONÓMICOS					
PROGRAMAS AUTONÓMICOS	Actuaciones Realizadas	Correctas	Incorrectas	% correctas	% incorrectas
COMERCIO MINORISTA	1547	623	924	40'3 %	59'7 %
PRODUCTOS ALIMENTICIOS DE CALIDAD DIFERENCIADA	217	116	101	53,5 %	46,5 %
ESTABLECIMIENTOS DE NUEVA APERTURA	234	54	180	23,1 %	76,9 %
COMERCIO ELECTRÓNICO	345	90	255	26'1 %	73,9 %
TOTAL	2343	883	1460	35'75 %	64,25 %

ACTUACIONES DE INSPECCIÓN POR AÑO Y PROVINCIA

		2016	2017	2018	2019	2020	2021
ALBACETE	ACTUACIONES INSPECCIÓN	57670	25321	19765	12570	1866	14393
	ACTUACIONES POSITIVAS	1593	961	754	914	218	485
	% ACTUACIONES POSITIVAS SOBRE ACTUACIONES	2.7	3.7	3.8	7.2	11.6	3.3
CIUDAD REAL	ACTUACIONES INSPECCIÓN	14184	12394	10753	7333	7318	10140
	ACTUACIONES POSITIVAS	1582	1531	1537	1221	214	515
	% ACTUACIONES POSITIVAS SOBRE ACTUACIONES	11.1	12.3	14.2	16.6	2.9	5.0
CUENCA	ACTUACIONES INSPECCIÓN	24775	24662	19909	21981	27492	65503
	ACTUACIONES POSITIVAS	1044	838	863	951	528	540
	% ACTUACIONES POSITIVAS SOBRE ACTUACIONES	4.2	3.3	4.3	4.3	1.9	0.8
GUADALA.	ACTUACIONES INSPECCIÓN	23957	27112	17635	33207	38526	22461
	ACTUACIONES POSITIVAS	347	196	298	481	1979	2200
	% ACTUACIONES POSITIVAS SOBRE ACTUACIONES	1.4	0.7	1.6	1.4	5.13	9.7
TOLEDO	ACTUACIONES INSPECCIÓN	28679	13439	14390	10733	17279	41965
	ACTUACIONES POSITIVAS	926	597	757	987	822	883
	% ACTUACIONES POSITIVAS SOBRE ACTUACIONES	3.2	4.4	5.2	9.1	4.7	2.1
CASTILLA-LA MANCHA	ACTUACIONES INSPECCIÓN	149265	102928	82452	85824	92481	154462
	ACTUACIONES POSITIVAS	5492	4123	4209	4554	3761	4623
	% ACTUACIONES POSITIVAS SOBRE ACTUACIONES	3.7	4.0	5.1	5.3	4.0	2.9

ACTUACIONES DE CONTROL DE CALIDAD

Respecto de las actuaciones de control analítico, señalar que se han tomado un total de 217 muestras (un 126% más que el año anterior), cuyos boletines analíticos han arrojado resultados no conformes con la normativa correspondiente en 101 de ellas, estando aún pendientes de conocer los resultados analíticos de otras 66.

Estas muestras se han tomado con arreglo a la planificación analítica de campañas prevista a nivel europeo, nacional y regional, así como aquellas otras tomas de muestras derivadas de otras actuaciones inspectoras.

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.

Estas cifras de no conformidad se corresponden en su mayor parte a las campañas nacionales y tan sólo en las campañas analíticas regionales destacan en este apartado las pinturas para dedos (72,7% no conformes siendo el principal motivo la presencia de metales pesados, lo que ha propiciado su notificación a la red de alerta) y también en rollos de papel para horno (50% no conformes, por motivos de menor cantidad de producto que el que figura publicitado en los envases, o también por etiquetado irregular).

En el extremo opuesto, destacar que todos los resultados obtenidos son conformes en bebidas refrescantes con edulcorantes, vinos con denominación de origen y vajillas infantiles.

CAMPAÑAS ANALÍTICAS REGIONALES					
CAMPAÑAS	Actuaciones Realizadas	Correctas	Incorrectas	% correctas	% incorrectas
BEBIDAS REFRESCANTES CON EDULCORANTES	10	10	0	100%	0,0%
GAFAS DE SOL	8	9	1	87'5 %	12'5%
PAPEL PARA EL HORNO EN ROLLO	10	5	5	100%	50,0%
PINTURAS PARA DEDOS	17	11	8	27'3 %	72,7 %
VAJILLAS INFANTILES	10	10	0	100 %	0,0 %
VINOS CON D.O	15	15	0	100 %	0,0 %
TOTAL	70	60	14	85'8 %	14'2 %

MUESTRAS POSITIVAS Y TIPO DE INFRACCIÓN AÑO 2021	
INFRACCIÓN	TOTAL
Fraude alimentario	3
Fraude en calidad comercialización	5
Origen	1
Incumplimiento de marcado y etiquetado	35
Ausencia de marcado CE obligatorio	10
Ausencia de etiquetado	6
Etiquetado en lengua no oficial	1
Domicilio	7
Indicación de composición e ingredientes	3
Seguridad de bienes y servicios	1
Incumplimiento de normas de seguridad	10
Advertencias	10
Fraude	5
Negativa a suministrar datos o información	4
TOTAL	101

ACTUACIONES DE RED DE ALERTA

En el apartado de seguridad de los productos, que representa el mayor número de actuaciones inspectoras, cabe destacar que se han investigado un total de 2.238 notificaciones de productos alertados (cifras similares a las del pasado año), habiendo sido retirado del mercado un total de 39.883 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.

El origen de los productos radica en más de un 90% en China. No obstante, en Castilla La Mancha se han generado un total de 75 notificaciones a partir de inspecciones o tomas de muestras en las que se han detectado riesgos para la seguridad de las personas consumidoras, como es el caso sobre todo de juguetes o equipos de protección individual.

ALERTAS GENERADAS POR CLM	TOTAL
ARTÍCULOS DE OCIO Y DEPORTE	2
ELECTRODOMÉSTICOS	3
ENCENDEDORES	1
EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL	23
JUGUETES	33
MATERIAL ELÉCTRICO	7
VESTIMENTA INFANTIL	4
OTROS	2
TOTAL	75

Los productos más alertados son, principalmente, juguetes (más del 17% de las notificaciones tramitadas), equipos de protección individual (8,4%) y artículos de joyería o bisutería por presencia de metales pesados sensibilizantes o tóxicos (7,2%).

RANKING DE PRODUCTOS ALERTADOS

PRODUCTOS	Nº alertas	MOTIVOS DE ALERTA
Juguetes	383	Presencia de partes pequeñas, de Ftalatos, de puntas, bordes cortantes, falta de equilibrio.
Equipos de protección individual	189	Falta de eficacia de filtración. Documentación deficiente o falsa.
Joyería o bisutería	162	Presencia de metales pesados sensibilizantes o tóxicos.
Electrodomésticos	91	Choque eléctrico por acceso a partes activas.
Vestimenta infantil	78	Presencia de cordones largos en zona de cuello o talle. Uso de materiales no ignífugos.

Respecto de los riesgos alertados, los más frecuentes son peligro químico (15,14% de las alertas notificadas), asfixia (14,65%), choque o descarga eléctrica y riesgo microbiológicos (ambos con un 10,85%).

RANKING DE RIESGOS ALERTADOS

RIESGO	Nº alertas	RIESGOS CONCRETOS
Peligro químico	339	Presencia de Ftalatos en juguetes, boro en juguetes, cromo hexavalente en productos de cuero (zapatos, carteras, guantes, etc), cadmio en pinturas, plomo en juguetes, etc.
Asfixia	328	Partes pequeñas en juguetes destinados a niños menores de 36 meses
Choque o descarga eléctrica	243	Acceso a partes activas en electrodomésticos. Falta de resistencia al calentamiento de material eléctrico.
Riesgo microbiológico	243	Escasa eficacia de filtración bacteriana en mascarillas.
Lesiones, heridas, etc	183	Puntas, filos, caídas, etc en juguetes.

Control de productos importados en distribución a instancias de SOIVRE

Estas actuaciones inspectoras muestran las notificaciones y unidades de mercancía retenida para la que los servicios de inspección han sido requeridos al objeto de verificar si cumplen con la normativa correspondientes y autorizar, en su caso, su entrada no sólo en el mercado interior sino también en el mercado comunitario.

En 2021, se inspeccionaron las notificaciones siguientes ocn un total de 103.326 unidades de mercancía.

SOIVRE

NOTIFICACIONES SOIVRE AÑO 2021					
	Nº SOIVRE	PRODUCTO	UNIDADES/PARES/ JUEGOS	PROVINCIA IMPORTADOR	CUMPLIMIENTO
1	1234-A	CALCETINES	20530	TOLEDO	S
2	33129	PORTALÁMPARAS	55000	TOLEDO	S
3	33130	PORTALÁMPARAS	27700	TOLEDO	S
4	910133	SONAJEROS	96	GUADALAJARA	S
TOTAL			103326		

Cooperación e intercambio de información sobre productos en el ámbito de la Comisión Europea

ICSMS es la aplicación informática de la Comisión Europea en la que incluyen datos todas las autoridades de control de mercado de productos industriales. Son los datos correspondientes a productos controlados por la inspección. Se incluyen tanto los productos que hayan manifestado incumplimientos como los que no.

ICSMS

CAMPAÑAS	Nº PRODUCTOS	MARCAS
Ventiladores pequeños	2	HND, HEJ
LÁMPARAS LED	2	GARANTIA, DP
GASÓLEO A	4	AVIA, GLASGOW, BP, CLH SA

PELUCHES	10	PAW PATROL, PICCLO TOYS, LLOPIS, PLANTE PETS, CASA DORADA DEL MEDITERRÁNEO, BANI BOODS TY, UNITED LABEL, NICI, TRUDI, ALKING MUM
BASES DE ENCHUFES	8	HAMA, LEGRAND ELECTRALINE, HOGYI, FAMATEL, KDE, EXTACTAR, TAIG
FILM TRANSPARENTE	7	ALUPARK, NALI, R&P, ENDAFILM, DOMTI
SÁBANAS	7	PISPAS, AUCHAN, KRONBORG, MB, KARAMELO, REIG MARTÍ, GAMBERRITOS
MUÑECOS, LLAVEROS, METRALLETAS	4	PINK&BLUE,
VELAS	5	GUMMER, CASP, LUMAR,
CAFETERAS, BATIDORAS Y PICADORAS	8	HABITEX, ORBEGOZO, BOSH, DELHONGHI, ECRON, SILVER CREST
BOLSA DE AGUA CALIENTE	1	CASA YDELA STORES
PRODUCTOS DECORATIVOS: huevos, galletas cerezas frutas	5	I LIKE, TEDI, ARA

DECISIONES SOBRE ACTUACIONES INSPECTORAS 2021

	ALBACETE	CIUDAD REAL	CUENCA	GUADALAJARA	TOLEDO	TOTAL
Advertencia	167	0	19	2	40	228
Archivo	13953	9671	65157	21865	41267	151913
Comunicación	42	1	13	6	27	89
Acumulación	2	0	0	0	0	2
Expediente Sancionador	69	24	22	122	111	348
Inhibición	36	1	9	0	0	46
Nueva visita de inspección	13	0	48	0	0	61
Inclusión en Red de Alerta	20	0	45	2	1	68
Requerimiento	43	242	89	0	0	374
Traslado externo	1		15	161	11	188
Sin adoptar decisión	47	201	86	303	508	1145
Total	14393	10140	65503	22461	41965	154462

ACTUACIONES CON EXPEDIENTES SANCIONADORES 2021

	ALBACETE			CIUDAD REAL			CUENCA			GUADALAJARA			TOLEDO			TOTAL CLM		
	I	D/R	Σ	I	D/R	Σ	I	D/R	Σ	I	D/R	Σ	I	D/R	Σ	I	D/R	Σ
INICIADOS	69	46	115	52	114	166	16	53	69	19	136	155	153	183	336	309	532	841
RESUELTOS	56	33	89	36	70	106	11	28	39	8	28	36	153	180	333	264	339	603
CUANTÍA MÁXIMA	5601	23000		5001	2000		6201	8000		600	6000		6001	5900	11901	23404	44900	11901
CUANTÍA MÍNIMA	120	150		300	60		300	200		300	300					1020	710	
TOTALES CUANTIA	62694,20	86951	149645,20	68412	57000	125412	23203	46951	70154	2700	30650	33350	94006.5	63908.1	157914.6	251015.7	285460.1	536475.8

* Datos aportados por las Secretarías Provinciales de las Delegaciones de Sanidad.

I: Inspección

D/R: Denuncia/Reclamación

Se han iniciado un total de 841 expedientes sancionadores, de los cuales 309 se han originado en inspecciones y 532 en denuncias o reclamaciones. A su vez, se han resuelto 603 expedientes, de los cuales 264 son motivados por inspecciones y 339 por denuncias o reclamaciones. La actividad instructora de expedientes en 2021 se ha incrementado con respecto a 2020 en un 43%, siendo la cuantía sancionadora superior a los 500.000 euros.

ATENCIÓN DE DEMANDAS

Durante 2.021 se han atendido en los servicios provinciales y Oficinas municipales de Información a las Personas Consumidoras, un total de 42.962 solicitudes de atención, lo que representa una disminución en torno al 37,3% respecto del pasado año, al no contabilizarse aquellas las consultas y reclamaciones interpuestas en relación con las medidas adoptadas con ocasión de la pandemia.

De estas 42.962 solicitudes, un 61,38% se corresponden a un total de 26.372 consultas atendidas y un 38,29% por la interposición de un total de 16.453 reclamaciones, debiéndose el resto de la gestión realizada a la presentación de 83 quejas y 54 denuncias.

Estos datos en comparación con años anteriores muestran un incremento en la ponderación del número de reclamaciones sobre el total de demandas atendidas, en detrimento de las consultas planteadas, antes claramente mayoritarias. Esta evolución puede interpretarse a una utilización más selectiva de los recursos públicos de atención a las personas consumidoras, ya que al estar más informadas acuden a ellas para buscar una reparación a través de la mediación y el acuerdo amistoso.

Si se analiza la forma de presentación de las solicitudes, en casi un 60% de los casos se realiza presencialmente, con comparecencia personal de las personas consumidoras en los recursos públicos de consumo, ya sean autonómicos o locales, siendo la vía telefónica la utilizada en más de un 27 por ciento de las ocasiones aunque el correo electrónico, progresivamente, va siendo también bastante utilizado (15%).

DATOS DE LA ACTIVIDAD DE ATENCIÓN DE DEMANDAS

DENUNCIAS	54
QUEJAS	83
RECLAMACIONES	16.453
CONSULTAS	26.372
TOTAL	42.962

En cuanto a los sectores más demandados, si se refiere a consultas, es decir, requiriendo información en relación a la actividad que desarrollan y las obligaciones que tienen en materia de consumo, se observa que los servicios de suministro eléctrico y las telecomunicaciones acaparan entre ambas más del 45% de las consultas (25,9% y 19,7% respectivamente).

	% sobre el total de consultas recibidas
SERVICIO ABASTECIM.ELECTR	25,87
TELECOMUNICACIONES	19,71
SEGUROS	5,45
BANCA	4,82
OTROS SERVICIOS	4,16
VENTA A DISTANCIA	3,80
VIVIENDA CONSTRUCCIÓN	3,62
VIAJES	3,42

Y si se refiere a reclamaciones, los sectores más demandados son también telecomunicaciones y suministro eléctrico pero en este orden, con un 24,8% y un 15,3% respectivamente, lo que les sitúa claramente a la cabeza de los sectores más demandados actualmente, una vez que otros sectores contingentes ocuparon las primeras posiciones en tiempos de medidas con ocasión de la pandemia.

A mayor distancia quedan ya, tanto en consultas como en reclamaciones, los siguientes sectores: banca (en torno al 5-6%), seguros (4-5%), venta a distancia (4%) o viajes (algo más del 3%), en línea con lo que ya se apuntaba en años anteriores a la pandemia y no muy diferente a los datos obtenidos el pasado año.

SECTORES MÁS RECLAMADOS

	%
TELECOMUNICACIONES	24,79
SERVICIO ABASTECIM.ELECTR	15,27
BANCA	5,83
SEGUROS	4,47
VENTA A DISTANCIA	4,02
VIAJES	3,31
SERVICIO ABASTECIM. GAS	3,17
ESTACIONES DE SERVICIO	2,49

Con una incidencia menor por su número, cabría señalar que en la atención de denuncias, es decir, comunicaciones en las que se quiere poner de manifiesto una situación irregular sin pretender una reparación al respecto, los sectores más denunciados serían: hostelería (13% de las denuncias, telecomunicaciones (11%) y venta a distancia (11%).

SECTORES MÁS DENUNCIADOS

	Número	%
HOSTELERÍA/RESTAURANTES	7	12,96
TELECOMUNICACIONES	6	11,11
VENTA A DISTANCIA	6	11,11
AUTOMÓVIL:COMPRAVENTA/ALQ	3	5,56
SANIDAD PRIVADA	3	5,56
COMERCIO MINORISTA	3	5,56
AUTOMÓVIL: REPARACIÓN	2	3,70

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

ARBITRAJE DE CONSUMO

ADHESIONES

En 2021 se han adherido al arbitraje de consumo 13 nuevas empresas, contabilizándose ya un total de 11.730 empresas adheridas, una vez actualizado el censo al respecto.

EXPEDIENTES ARBITRALES

Solicitudes presentadas	425
Expedientes admitidos a trámite	434
No Admitidos	8
Archivos mediación o acuerdo previo	13
Archivos por no aceptación empresa reclamada	69

En cuanto a la actividad de la Junta Arbitral de Castilla- La Mancha, a lo largo de 2021 se ha presentado un total de 425 solicitudes de arbitraje y se han admitido a trámite 434 expedientes (teniendo en cuenta que algunos de ellos pueden haberse admitido en relación a solicitudes realizadas a finales de 2020). Tan solo se han inadmitido 8 expedientes por no cumplir con los requisitos previos para su tramitación por vía arbitral y se han archivado un total de 82 expedientes (19,6%), aunque conviene destacar que en 13 de ellos se debió a haberse alcanzado una mediación o acuerdo previo entre la preseona reclamante y la empresa reclamada, motivándose el resto en la no aceptación del arbitraje por parte de ésta, al tratarse como saben de un procedimiento voluntario.

Aunque el número de solicitudes es similar al del pasado año (427), es preciso destacar que el número de expedientes admitidos a trámite se ha incrementado de forma considerable, en un 37,3%, lo que pone de manifiesto la reactivación de la Junta Arbitral de Castilla- La Mancha.

EXPEDIENTES ARBITRALES ADMITIDOS POR SECTOR EMPRESARIAL

	Admitidos	%
TELECOMUNICACIONES	175	40,32
TRANSPORTES	82	18,89
SERVICIO ABASTECIM.ELECTR	38	8,76
AUTOMÓVIL:COMPRAVENTA/ALQ	14	3,23
SERVICIO DE CORREO	11	2,53
SECTOR PRIMARIO	8	1,84
VIAJES	8	1,84
AUTOMÓVIL: REPARACIÓN	7	1,61
HOSTELERÍA/RESTAURANTES	6	1,38
OTROS	85	19,58
TOTAL	434	100

Se consolidan como los tres sectores con más actividad en arbitraje de consumo los de Telecomunicaciones (40,3% del total de expedientes arbitrales), Transportes (18,9%), y suministro eléctrico, subiendo estos dos últimos en porcentaje, si bien la ponderación del sector telecomunicaciones desciende en más de 13 puntos.

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.

En cuanto a laudos dictados, se han dictado un total de 335 laudos, lo que supone un incremento del 165,8 %, que confirma la revitalización de la Junta Arbitral de Castilla- La Mancha, como también lo demuestra que la firma de convenios con los colegios arbitrales para el abono de los gastos derivados de los arbitrajes realizados en 2021, por un total de 90.000 euros.

LAUDOS DICTADOS

FORMA DE EMISIÓN	LAUDOS	%
Laudos dictados por Órgano Arbitral Colegiado	155	46,27
Laudos dictados por Árbitro Único	180	53,73
TOTAL	335	100

FORMA DE DESIGNACIÓN ORGANO ARBITRAL

FORMA DE ADOPCION	EXPEDIENTES	%
Arbitro único	180	53,73
Colegio Arbitral Consumo	60	17,91
Colegio Arbitral Transportes	95	28,36
TOTAL	335	100

CUANTÍAS RECONOCIDAS EN LAUDOS EMITIDOS EN 2021

Respecto de las cuantías reconocidas en los laudos dictados en arbitraje de consumo durante 2021, se ha incrementado la cuantía máxima en un 15,95% respecto de la de 2020, alcanzando los 752,97 euros, en tanto que ha disminuido la cuantía mínima en un 73,58% hasta los 2,71 euros.

En arbitraje de transportes, la cuantía máxima ha sido 12.768,51 euros, en niveles similares a los de 2020, mientras que la mínima se ha multiplicado por más de 8 siendo de 25,81 euros.

	CUANTÍA MÁXIMA	CUANTÍA MÍNIMA
ARBITRAJE DE CONSUMO	752,97	2,71
ARBITRAJE DE TRANSPORTE	12.768,51	25,81

OTROS PROGRAMAS

DISTINTIVOS A LAS MEJORES PRÁCTICAS EN MATERIA DE CONSUMO

Durante el pasado año se concedieron un total de 7 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.

BONO SOCIAL TÉRMICO

En este balance, que no pretende ser exhaustivo, merece ser incluida también 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, incrementando 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.

EXPOCONSUMO

En mayo de 2021 se puso en marcha el programa Expoconsumo con tres exposiciones itinerantes:

- Comercio Justo y Sostenibilidad, un camino en común
- Pautas para un consumo responsable y sostenible
- Más derechos. Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla- La Mancha

Desde su inicio, se han llevado a cabo 5 itinerancias.

CAMPAÑAS INFORMATIVAS

Durante 2021 se han desarrollado las siguientes campañas informativas y divulgativas:

- Prevención del desperdicio alimentario
- Aprovechamiento de los excedentes alimentarios “Lo que sobra no se tira”

- Arbitraje de consumo “La vía más fácil”
- Campaña “En Navidad, pásate al verde. Consume de manera responsable y sostenible”.

CURSOS Y JORNADAS

- Jornada online sobre políticas locales de alimentación sostenible y saludable
- Evento “Re-poblando desde la Sostenibilidad” (Elche de la Sierra, Albacete)
- En el marco del Plan de Formación Continuada Interadministrativa del Instituto Nacional de Administración Pública, y en cooperación con el Ministerio de Consumo, se han organizado un total de 9 ediciones provinciales de cursos de formación para técnicos, con un total de 84 horas impartidas, en las materias siguientes:
 - Compra y alquiler de vivienda
 - Comercio electrónico
 - La protección de las personas consumidoras en los sectores estratégicos
 - Contratos: transparencia y cláusulas abusivas
 - La protección de las personas consumidoras en el ámbito de las tecnologías disruptivas. Internet de las Cosas.
 - Actualización normativa en materia de consumo.

POBREZA ENERGÉTICA

Programa de asistencia y acompañamiento de 45 mujeres víctimas de violencia de género en materia de prevención de la pobreza energética

COMPRA ASISTIDA

El 24 de febrero de 2021 se firmó el convenio de colaboración entre la Consejería de Desarrollo Sostenible de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha; el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad de Castilla-La Mancha (Cermi CLM); la Asociación Nacional de Grandes Empresas de Distribución (ANGED); la Asociación de Supermercados de Castilla-La Mancha (ASUCAM), en representación de la Asociación Española de Distribuidores, Autoservicios y Supermercados (ASEDAS); y la Asociación de Cadenas Españolas de Supermercados (ACES), para la implementación de un servicio de apoyo en la compra para personas consumidoras mayores y con discapacidad.

Al programa se han adherido actualmente un total de 30 establecimientos de distintas empresas de la distribución.

Esta iniciativa fue reconocida en la edición de 2021 con el Premio Solidarios que otorga la ONCE, en la categoría de Administraciones Públicas.

PROGRAMA EDUCATIVO CONCURSO “CONSUMOPOLIS”

En la decimosexta edición del concurso celebrado durante el curso escolar 2020-2021, participaron un total de 120 equipos y 600 alumnos de la región, destacando que uno de los premiados en la fase regional también lo fue a nivel nacional (Modalidad: 5º y 6º de Educación Primaria. Equipo “LAS ROMANAS”, del colegio Santa María de la Expectación, de Cuenca.

PROGRAMA COMERCIO JUSTO

En 2021 se iniciaron los trámites para solicitar que Guadalajara sea declarada Ciudad por el Comercio Justo, constituyéndose al respecto un grupo local liderado por el Ayuntamiento de Guadalajara e impulsado por la Consejería de Desarrollo Sostenible.

PORTAL DE CONSUMO

En 2021 se ha incrementado en un 24,7% el número de visitas al Portal de Consumo respecto al año anterior, alcanzando la cifra de 28.118 visitas, de las cuales 20.796 procedían de motores de búsqueda y casi 6.000 de entrada directa.

Se han visto un total de 69.957 páginas (un 23,2% más que en 2020) y 4.241 descargas (un 29% más que en 2020).

PROGRAMA DE APOYO A ENTIDADES LOCALES, ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y ENTIDADES SIN FIN DE LUCRO

Durante 2021 se publicaron dos convocatorias de subvenciones:

- Participación de las asociaciones de personas consumidoras en el desarrollo de actividades en materia de consumo y la gestión ordinaria de dichas organizaciones. En esta convocatoria se subvencionó la actividad de seis asociaciones de personas consumidoras con un total de 150.000 euros.
- Desarrollo de proyectos en materia de consumo responsable realizados por entidades sin ánimo de lucro. En esta convocatoria se financiaron 18 proyectos por un total de 125.000 euros.
- Convenios con entidades locales en materia de consumo. Se suscribieron 10 convenios con ayuntamientos y mancomunidades de la región por cuantía de 62.000 euros destinados principalmente a la apertura o reapertura de OMIC's o al incremento de los servicios que se prestan.
- Convenios con entidades locales en materia de arbitraje de consumo. Se suscribieron cinco convenios con entidades locales que cuentan con órganos arbitrales, con una cuantía total de 80.000 euros.
- Convenios con otras entidades e instituciones. Asimismo, se suscribieron convenios con la Asociación de Ciencias Ambientales, por importe de 35.000 euros para el programa de prevención de la pobreza energética antes referido; y también con la Federación de Municipios y Provincias de Castilla-La Mancha, por

importe de 45.000 euros, para la prestación de servicios de asistencia técnica a los recursos y servicios municipales.

En suma, el programa de apoyo en materia de consumo se ha financiado con un total de 497.000 euros y 41 beneficiarios.