

# **BALANCE DE ACTIVIDADES EN MATERIA DE CONSUMO 2022**

*Dirección General de Agenda 2030 y Consumo*

*Consejería de Desarrollo Sostenible*

## PLANES Y ESTRATEGIAS

Durante el año 2022 se aprobaron los siguientes planes y estrategias:

- Plan Estratégico de Consumo Responsable 2021-2024 y se publica el plan (publicado en el Diario Oficial de Castilla- La Mancha de fecha 28 de marzo de 2022).
- Estrategia contra el Desperdicio Alimentario en Castilla-La Mancha “Sin Desperdicio 2030” (publicada en el Diario Oficial de Castilla- La Mancha de fecha 28 de noviembre de 2022).
- Plan de Inspección de Consumo y Control de Mercado de Castilla-La Mancha para el año 2022 (publicado en el Diario Oficial de Castilla- La Mancha de fecha 17 de febrero de 2022)

## PROGRAMAS

### INDICADORES DE CONTROL DE MERCADO

#### INDICADORES GLOBALES DE INSPECCIÓN

CONCEPTO	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
ACTUACIONES INSPECCIÓN	102928	78202	82452	85824	122220	92481	154462	154.648
ACTUACIONES INSPECTORAS POSITIVAS	4123	3331	4209	4554	5093	3761	4623	2.212
ACTUACIONES NEGATIVAS	98805	74871	78243	81270	117127	88720	149839	152.436
PORCENTAJE POSITIVIDAD	4.0	4.2	5.1	5.6	4.1	4.0	2.9	1,4
Nº DE ACTAS	7951	7304	7801	8267	8715	6287	7217	6.714
Nº DE ACTUACIONES/ACTA	12.9	10.7	10.5	10.3	14.0	14.7	21.4	22,7
Nº ALERTAS TRAMITADAS	2952	2367	2216	2326	2352	2146	2238	2.865
TOMA DE MUESTRAS	247	230	146	233	227	96	217	221
MUESTRAS POSITIVAS	99	89	31	88	90	26	101	36
MUESTRAS NEGATIVAS	148	110	90	99	137	41	60	10
MUESTRAS PENDIENTES	54	31	25	46	58	29	66	175
Nº UNIDADES RETIRADAS POR RED DE ALERTA	96307	27385	27268	36535	10508	32986	39883	456185
Nº UNIDADES NOTIFICACIONES SOIVRE	38358	115546	321190	424211	207111	147538	103326	110223
ÍNDICE DE POSITIVIDAD ANALÍTICO	40.0	36.95	21.23	37.7	39.6	27.1	46.5	16,2
Nº ESTABLECIMIENTOS	3824	3477	3786	3824	3780	2421	3270	5732
TASA DE ACTUACIONES POR ESTABLECIMIENTO	27	23	21	22	32	38	47	27

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

*Se han realizado más de ciento cincuenta y cuatro mil actuaciones inspectoras, de las que tan solo un 1,9 % son actuaciones en las que se ha observado infracción. Asimismo, se han visitado un total de 5.732 establecimientos, un 75,3% más que el año anterior, lo que supone una mayor presión inspectora que contribuye a reducir de manera significativa la comisión de infracciones, cuyo porcentaje de positividad también se ha reducido en un 51,7%.*

*En conclusión, una mayor actividad inspectora informativa y preventiva contribuye a reducir el número de irregularidades detectadas en el mercado.*

## **ATENCIÓN DE DEMANDAS**

Durante 2.022 se han atendido en los servicios provinciales y Oficinas Municipales de Información a las Personas Consumidoras, un total de 74.038 solicitudes de atención, lo que representa un incremento de un 72,3% respecto del pasado año, lo que se puede interpretar como una mayor utilización de los recursos públicos puestos a disposición del consumidor, especialmente si se tiene en cuenta la tipología de estas solicitudes de atención, que se detalla a continuación.

De estas 74.038 solicitudes, un 73,23 % se corresponden con un total de 54.223 consultas atendidas y un 26,77 % por la interposición de un total de 19.816 reclamaciones, quejas y denuncias.

Este desglose de la actividad de atención a las personas consumidoras por tipo de demanda muestra el dato relevante de un uso de los servicios de atención a las personas consumidoras para informarse con carácter previo a la toma de decisiones, lo que redundará en una reducción significativa de las situaciones que pueden dar lugar a una reclamación o denuncia, suponiendo éstas una de cada cuatro demandas planteadas.

La forma de presentación mayoritaria de las solicitudes de atención al consumidor es la presencial, personándose bien en los servicios provinciales, bien en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor. Otras formas de presentar dichas solicitudes no resultan significativas, como es el caso de presentación telefónica, por correo postal o por correo electrónico.

No obstante, se debe reseñar que desde el mes de octubre se reactivó el recurso “Teléfono del Consumidor” (900-501089), de llamada gratuita, que dejó de funcionar en 2011. Durante el cuarto trimestre de 2022, el Teléfono del Consumidor recibió un total de 136

llamadas, de las que 88 fueron peticiones de información, lo que supone un 64,7% del total de llamadas, y 48 estaban relacionadas con reclamaciones (35,3%).

#### DATOS DE LA ACTIVIDAD DE ATENCIÓN DE DEMANDAS

RECLAMACIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS	19.816
CONSULTAS	54.223
<b>TOTAL ATENCIÓN DE DEMANDAS</b>	<b>74.038</b>
<b>TELÉFONO DEL CONSUMIDOR (4º trimestre)</b>	<b>136</b>

#### CUANTÍA ESTIMADA RECUPERADA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

Conviene precisar que este es un indicador de reciente creación, por lo que su recogida aún no se ha extendido a todos los recursos públicos de atención a las personas consumidoras. En cualquier caso, se considera muy relevante este indicador en la medida que refleja el impacto de la actividad de consumo en el ámbito microeconómico y también la eficacia y eficiencia de dichos recursos.

En 2022, la cuantía estimada que fue recuperada para las personas consumidoras a través de los actos de mediación o conciliación realizados alcanzó la cifra de **953.649,62 euros**.

#### SECTORES MÁS DEMANDADOS

En cuanto a los sectores más demandados, tanto en lo referente a consultas, es decir, a requerir información en relación a la actividad que desarrollan y las obligaciones que tienen en materia de consumo, como a reclamaciones y denuncias derivadas de servicios contratados, se observa que en ambos casos el orden de los sectores más demandados es el siguiente:

- 1º) Suministros eléctricos y gas
- 2º) Telecomunicaciones
- 3º) Banca y servicios financieros

Los dos primeros sectores suponen casi la mitad de las consultas y reclamaciones interpuestas, quedando el sector bancario y financiero bastante alejado de los porcentajes de aquellos.

El resto de sectores (vivienda, seguros, venta a distancia, estaciones de servicio, transportes, reparación de vehículos, etc.) presentan cifras poco significativas al respecto. En relación con el año anterior, se mantienen en términos similares los dos primeros sectores, en tanto que el sector bancario y financiero supera al sector asegurador y al de vivienda en el número de solicitudes de demandas recibidas durante 2022.

## ARBITRAJE DE CONSUMO

### ADHESIONES

El número de empresas adheridas a 31 de diciembre de 2022 es de 11.732, manteniéndose en cifras similares a las del año anterior.

### EXPEDIENTES ARBITRALES

SOLICITUDES PRESENTADAS	421
EXPEDIENTES ADMITIDOS A TRÁMITE	288
EXPEDIENTES NO ADMITIDOS	5
EXPEDIENTES ARCHIVADOS POR MEDIACIÓN O ACUERDO PREVIO	15
ARCHIVOS POR NO ACEPTACIÓN POR PARTE DE LA EMPRESA RECLAMADA	48

En cuanto a la actividad de la Junta Arbitral de Consumo de Castilla- La Mancha, a lo largo de 2022 se ha presentado un total de 421 solicitudes de arbitraje y se han admitido a trámite 288 expedientes. Tan solo se han inadmitido 5 expedientes por no cumplir con los requisitos previos para su tramitación por vía arbitral y se han archivado un total de 63 expedientes, aunque conviene destacar que en 15 de los casos -cifra similar a la registrada en 2021- 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 de un procedimiento voluntario.

Aunque el número de solicitudes es similar al del pasado año, es preciso destacar que el número de expedientes admitidos a trámite se ha reducido en una tercera parte a consecuencia de la reestructuración de la Junta Arbitral de Consumo de Castilla- La

Mancha con la recuperación de la actividad en algunos de sus colegios arbitrales, lo que previsiblemente se reflejará en la evaluación de los próximos años.

Del resto de indicadores de actividad de la Junta Arbitral de Consumo de Castilla-La Mancha se desprende, asimismo, una reducción del casi 50% en el número de expedientes no admitidos respecto del año anterior, cifra que ya resultaba baja de por sí, situándose en 2022 en torno al 5% de los expedientes admitidos a trámite.

### SOLICITUDES ARBITRALES POR SECTOR EMPRESARIAL

	Número solicitudes	%
<b>TELECOMUNICACIONES</b>	165	39,19
<b>ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	105	24,94
<b>TRANSPORTE</b>	67	15,91
<b>SUMINISTRO GAS</b>	22	5,22
<b>AUTOMÓVIL: VENTA / REPARACIÓN</b>	16	3,80
<b>COMPRAVENTA VIVIENDA</b>	6	1,43
<b>MUEBLES DECORACIÓN</b>	5	1,19
<b>OTROS</b>	35	8,31
<b>TOTAL</b>	421	100,00

Se consolidan los tres sectores con mayor actividad arbitral: Telecomunicaciones, Energía eléctrica y Transporte. Incluso si se suma Energía eléctrica y Suministro de gas, los datos arrojan un importante incremento conjunto de ambos que se aproxima al del sector de la Telecomunicaciones, de manera similar a los datos registrados en atención de demandas, a excepción del sector bancario y financiero, que en este caso, es sustituido por el sector del Transporte.

No obstante, la ausencia de solicitudes arbitrales en el sector bancario y financiero se debe a la no adhesión de entidades al arbitraje de consumo con carácter previo y a la no

aceptación generalizada de solicitudes de arbitraje presentadas al respecto, siendo uno de los sectores más reclamados. Por otra parte, el porcentaje de solicitudes que sitúa al sector del Transporte en tercer lugar tiene su explicación en la inclusión de datos de la sección de Transportes en la Junta Arbitral de Consumo de Castilla- La Mancha que prevé también la resolución de litigios entre empresas.

### LAUDOS DICTADOS

En cuanto a laudos dictados, se han dictado un total de 228 laudos, lo que supone un decremento del 31,94% con respecto de los laudos dictados durante 2021, lo que puede deberse a la reestructuración actual de la Junta Arbitral de Consumo de Castilla- La Mancha, por lo que se espera una reversión progresiva de evolución interanual.

FORMA DE EMISIÓN	Número de laudos	%
LAUDOS DICTADOS POR ÓRGANO ARBITRAL COLEGIADO	112	49,12
LAUDOS DICTADOS POR ÁRBITRO ÚNICO	116	50,88
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>100,00</b>

### FORMA DE DESIGNACIÓN ORGANO ARBITRAL

FORMA DE ADOPCION	Número de expedientes	%
ARBITRO ÚNICO	116	50,87%
COLEGIO ARBITRAL CONSUMO	16	7,01%
COLEGIO ARBITRAL TRANSPORTES	96	42,10%
<b>TOTAL</b>	<b>335</b>	<b>100</b>

### CUANTÍAS RECONOCIDAS EN LAUDOS EMITIDOS EN 2021

Respecto de las cuantías reconocidas en los laudos dictados en arbitraje de consumo durante 2022, se ha multiplicado por diez la cuantía máxima respecto de la de 2021,

alcanzando los 7.858,92 euros, en tanto que ha se ha multiplicado casi por cinco la cuantía mínima hasta los 11,46 euros.

En arbitraje de transportes, la cuantía máxima se ha multiplicado también por cinco respecto de 2021 hasta los 61.032 euros, mientras que la mínima se ha incrementado en un 27,85 % respecto del año anterior, hasta alcanzar los 33 euros.

	<b>CUANTÍA MÁXIMA</b>	<b>CUANTÍA MÍNIMA</b>
<b>ARBITRAJE DE CONSUMO 2022</b>	<b>7858,92</b>	<b>11,46</b>
<b>ARBITRAJE DE TRANSPORTE 2022</b>	<b>61032</b>	<b>33</b>

## **DISTINTIVOS A LAS MEJORES PRÁCTICAS EN MATERIA DE CONSUMO**

Durante el pasado año se concedieron un total de 19 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. Esta cifra casi triplica los 7 distintivos concedidos durante el año 2021.

## **BONO SOCIAL TÉRMICO**

En este balance, que no pretende ser exhaustivo, merece ser incluida también la gestión del Bono Social Térmico, que se gestiona desde la Dirección General de Agenda 2030 y Consumo y que ha supuesto la tramitación de ayudas por cuantía de 44.041.759,01 euros concedidas a un total de 83.934 beneficiarios.

Dado el incremento respecto del año anterior, tanto en el número de beneficiarios (11,98 %) como en la cuantía total de las ayudas concedidas (137, 75%) que llega a superar el doble de las concedidas en 2021, ha aumentado de manera muy significativa la gestión de dichas ayudas, incluida 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

El programa Expoconsumo durante 2022 contó con tres exposiciones itinerantes (“Comercio Justo y Sostenibilidad”; “Pautas para un Consumo Responsable y Sostenible” y “Más derechos. Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla- La Mancha”).

A continuación se detallan las itinerancias de cada una de las exposiciones:

- Comercio Justo y Sostenibilidad, un camino en común
  - Barajas de Melo (Cuenca)
  - Motilla del Palancar (Cuenca)
  - Casas de Fernando Alonso (Cuenca)
  - Talavera de la Reina (Toledo)
  
- Pautas para un consumo responsable y sostenible
  - Barajas de Melo(Cuenca)
  - Villarrubia de los Ojos (Ciudad Real)
  - Motilla del Palancar(Cuenca)
  - Casas de Fernando Alonso(Cuenca)
  - Talavera de la Reina (Toledo)
  - San Clemente (Cuenca)
  
- Más derechos. Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla- La Mancha
  - Villarrubia de los Ojos (Ciudad Real)
  - Talavera de la Reina (Toledo)

Por tanto, se han llevado a cabo un total de 12 itinerancias, un 140% más que en el año anterior.

Para el año 2023 se suma una nueva exposición al programa Expoconsumo: “Alimentación Sostenible y Saludable”.

## CAMPAÑAS INFORMATIVAS

Durante 2022 se han desarrollado las siguientes campañas informativas y divulgativas:

- Campaña “La vía más fácil” (arbitraje de consumo)
- Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras
- Campaña “Defendemos tus derechos” (difusión Teléfono del Consumidor: 900-501089)
- Campaña “Una feliz Navidad no tiene desperdicio” (prevención del desperdicio alimentario).
- Campaña “En Navidad, pásate al verde” (compra responsable en Navidad)

- Información sobre la evolución de los precios de productos alimenticios de consumo habitual en Navidad

## FORMACIÓN

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 8 ediciones provinciales de cursos de formación para técnicos, con un total de 99 horas impartidas, cuyas materias, modalidad, duración y lugar de celebración se detallan a continuación:

CURSO	MODALIDAD	HORAS	LUGAR DE CELEBRACIÓN
Comercio Electrónico	Presencial	10	Toledo
Teórico-práctico de formación en inspección y habilidades sociales	Presencial	15	Toledo
Marco competencial de consumo	Online	12	
Actualización normativa en materia de consumo	Presencial	15	C. Real
Actualización normativa en materia de consumo	Presencial	10	Albacete
Actualización normativa en materia de consumo	Presencial	10	Toledo
Gestión de las reclamaciones	Online	12	
Contratación con consumidores. Transparencia y cláusulas abusivas	Presencial	15	Guadalajara

Por otra parte, en 2022 se celebraron las siguientes jornadas:

- Acto institucional Día Mundial Derechos Personas Consumidoras, en Camarena (Toledo)
- Jornadas Agroecología y Alimentación Sostenible. Propuestas desde lo local, en Miguelturra (Ciudad Real) (en colaboración con la Red de Municipios y Ciudades por la Agroecología)
- Jornada sobre Agroecología, en Toledo (en colaboración con Red Terrae)

## COMPRA ASISTIDA

El programa de Compra Asistida tiene su origen en el convenio de colaboración firmado en 2021 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),

enrepresentación 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.

En 2022, el número de establecimientos adheridos al programa fue de 47, lo que supone un incremento superior al 56% respecto del año 2021.

El programa de Compra Asistida que ya fue reconocido en 2021 con el Premio Solidarios que otorga la ONCE, en la categoría de Administraciones Públicas, también ha sido seleccionado como uno de los 20 casos de innovación destacados de la sexta edición del Observatorio de Innovación en Gran Consumo, que organiza el Institut Cerdá y el Ministerio de Ciencia e Innovación.

## **EDUCACIÓN**

### **CONCURSO CONSUMO RESPONSABLE “CONSUMOPOLIS”**

En la decimoséptima edición del concurso, celebrada durante el curso escolar 2021-2022, participaron un total de 86 equipos y 430 alumnos de la región, pero el número de equipos inscritos descendió en un 28,3%.

A continuación se detallan los equipos ganadores en cada una de las modalidades del concurso:

- Premio Regional. Nivel 1: Quinto y sexto cursos de Educación Primaria: Colegio “Santa María de la Expectación”, de Cuenca. Equipo ganador: “5R”.
- Premio Regional. Nivel 2: Primer y Segundo curso de la ESO: IES “Montes de Toledo”, de Gálvez (Toledo). Equipo ganador: “SOFONISBAANGUI”.
- Premio Regional. Nivel 3: Tercer y Cuarto curso de la ESO: IES “Cañada de la Encina”, de Iniesta (Cuenca). Equipo ganador: “LOS SULTANES”.

### **LABORATORIO DE AHORRO Y CONSUMO RESPONSABLE (L.A.R.C.)**

El programa LARC es un proyecto de intervención socioeducativa que se desarrolla mediante talleres dirigidos a la población infanto-juvenil y a personas con discapacidad para, a través de técnicas de DesignThinking, fomentar su empoderamiento económico y financiero.

Esta iniciativa se enmarca en el convenio suscrito por la Consejería de Desarrollo Sostenible, a través de la Dirección General de Agenda 2030 y Consumo, la Fundación

Mutualidad de la Abogacía y el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) y sus objetivos específicos son:

- 1) Que las personas usuarias adquieran y desarrollen capacidades (actitudes, aptitudes, conocimientos, criterios, pautas, habilidades) personales, familiares o grupales, que favorezcan su desenvolvimiento autónomo, su inclusión social y la adecuada convivencia en el medio familiar y comunitario.
- 2) Que las personas usuarias aumenten sus niveles de conciencia como personas consumidoras y sepan hasta qué punto pueden influir mediante sus decisiones de compra en las condiciones de producción y sus repercusiones ambientales y sociales.
- 3) Que las personas usuarias puedan incrementar el ahorro en los hogares en términos monetarios mediante la incorporación de nuevos hábitos diarios mucho más éticos y responsables.
- 4) Que los profesionales del ámbito de la educación y la intervención social sepan la importancia de promover una visión analítica a los y las participantes, situándolos en el centro de sus propios aprendizajes.
- 5) Que los profesionales del ámbito de la educación y la intervención social ayuden a contribuir a la promoción de una cultura del ahorro y cultura financiera desde etapas tempranas, transmitiendo los valores de la economía social y solidaria, fomentando además entre los beneficiarios/as el espíritu emprendedor.
- 6) Que los profesionales del ámbito de la educación y la intervención social favorezcan el desarrollo de aprendizajes cooperativos e innovadores, como una manera idónea de responder a los nuevos retos educativos, vinculando la toma de decisiones personales con el bienestar de otras personas y el estado de conservación de los recursos naturales.

Durante el curso 2022-23, se ha desarrollado una experiencia piloto del programa en diez centros educativos de la región y en doce entidades para personas con discapacidad.

### **RECURSOS EDUCATIVOS DE ÁMBITO LOCAL**

Durante el año 2022 se realizaron talleres y otras iniciativas de educación del consumidor en los siguientes recursos locales de consumo:

- Centro de Formación de Azuqueca de Henares (Guadalajara)
- Centro de Formación de la Mancomunidad de Campo de Calatrava (Ciudad Real)
- Aula de Formación de La Solana (Ciudad Real)
- Centro de Formación (huerto escolar) de San Clemente (Cuenca)
- Centro de Formación de Talavera de la Reina (Toledo)

## PORTAL DE CONSUMO

En 2022 se han recibido un total de más de 40.000 visitas a la página web, lo que supone un incremento superior al 40 % respecto del año anterior.

Se incrementan, igualmente, el número de páginas vistas y el de páginas únicas vistas. Por otra parte, casi se han triplicado el número de descargas y de descargas únicas.

Como principal novedad en 2022, cabe destacar la implementación de una zona “Gamer”, con los siguientes juegos acompañados de infografías:

- Consumo Responsable (Trivial; Ruleta de la Fortuna)
- El proceso de compra (Boom; Ahora Caigo)
- Información al consumidor (Trivial; Boom)
- Protección del consumidor (Tarjetas con preguntas; Jenga)
- Instituciones de Consumo (Tarjetas con preguntas; Ahora Caigo)

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

### SUBVENCIONES

Durante 2022 se publicaron tres 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 cinco 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 30 proyectos por un total de 150.000 euros, lo que supone incrementos de un 66,7 % en el número de entidades beneficiarias y un 16,7 % en la cuantía total de subvenciones.
- Programas de actividades en materia de consumo que se realicen por entidades locales. Estas subvenciones no se habían vuelto a convocar desde el año 2012. A continuación, se detallan las líneas de subvención y cuantías convocadas para cada una de ellas, habiéndose concedido 59 subvenciones para un total de 46 beneficiarios:

Línea de subvención	Cuantía
1. Gestión de servicios prestados por Oficinas Municipales de Información a las Personas Consumidoras (OMIC)	110.000,00 €
2. Nuevos servicios o de reciente creación y otros recursos locales de consumo	40.000,00 €
3. Arbitraje de consumo	96.614,79 €
Total	246.614,79 €

En suma, el programa de apoyo en materia de consumo se ha financiado con un total de 546.614,79 (un 10 % más respecto de 2021 ) para un total de 81 beneficiarios (un 252% más que en 2021).

### CONVENIOS

Durante el año 2022 se suscribieron los siguientes 19 convenios singularizados de colaboración con entidades locales:

Provincia	Entidad Local
Albacete	Ayuntamiento de Alcalá del Júcar
	Ayuntamiento de Caudete
	Ayuntamiento de Munera
	Ayuntamiento de Villarrobledo
Ciudad Real	Ayuntamiento de Almagro
	Ayuntamiento de Argamasilla de Alba
	Mancomunidad Campo de Calatrava
	Ayuntamiento de Herencia
	Ayuntamiento de Malagón
	Ayuntamiento de Manzanares
	Ayuntamiento de Moral de Calatrava
	Ayuntamiento de Puertollano
	Ayuntamiento de Valdepeñas
	Ayuntamiento de Villarrubia de los Ojos
Toledo	Ayuntamiento de Camarena
	Ayuntamiento de Orgaz
	Ayuntamiento de Quintanar de la Orden
	Mancomunidad Sagra Baja
	Ayuntamiento de Talavera de la Reina

Asimismo, se han suscrito convenios con estas otras entidades e instituciones:

- 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.
- Confederación de Asociaciones regionales de personas consumidoras y usuarias
- Confianza Online
- Fundación Mutualidad Abogacía y CERMI

## **NORMATIVA**

En 2022 se han aprobado los siguientes decretos:

- Decreto 56/2022, de 21 de junio, por el que se crea el Observatorio de Consumo de Castilla-La Mancha (publicado en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha de fecha 28 de junio de 2022)
- Decreto 90/2022, de 1 de agosto, por el que se modifica el Decreto 19/2019, de 26 de marzo, por el que se promueven medidas para evitar el desperdicio alimentario y se facilita la redistribución de alimentos en Castilla-La Mancha (publicado en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha con fecha de 8 de agosto de 2022)
- Decreto 118/2022, de 25 de octubre, por el que se crea la Comisión Regional para la Coordinación de la Prevención y Erradicación de las Prácticas Comerciales Desleales (publicado en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha de fecha 3 de noviembre de 2022)

## **SISTEMAS DE GESTIÓN - PROGRAMA GESTOR DE EXPEDIENTES OMIC**

En 2022 se ha diseñado y desarrollado una aplicación para la gestión de expedientes de consumo (consultas y reclamaciones) de las Oficinas Municipales de Consumo (OMIC). Esta iniciativa se enmarca en el convenio suscrito con la Federación de Municipios y Provincias de Castilla-La Mancha.