

# MEMORIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO: 2022

---

MINISTERIO DE CONSUMO



Edita y distribuye:

© MINISTERIO DE CONSUMO

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA. CENTRO DE PUBLICACIONES

NIPO en línea: 068-23-002-7

## ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>MARCO COMPETENCIAL.....</b>	<b>7</b>
<b>ACTIVIDAD DE LOS ÓRGANOS DE COOPERACIÓN ENTRE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO Y LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS.....</b>	<b>10</b>
<b>ACCIONES EMPRENDIDAS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO ANTE INFRACCIONES GENERALIZADAS EN EL TERRITORIO DE MÁS DE UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA.....</b>	<b>15</b>
<b>COOPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO A LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS EN RELACIÓN CON EL CONTROL OFICIAL O LA VIGILANCIA DE MERCADO DE BIENES Y SERVICIOS.....</b>	<b>17</b>
<b>COOPERACIÓN ENTRE AUTORIDADES NACIONALES EN MATERIA DE VIGILANCIA DE MERCADO.....</b>	<b>51</b>
<b>INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN SOBRE LOS DERECHOS QUE ASISTEN A LOS CONSUMIDORES.....</b>	<b>56</b>
<b>ACTIVIDAD DEL REGISTRO ESTATAL: LEY 2/2009.....</b>	<b>64</b>
<b>ELABORACIÓN DE PROPUESTAS DE ORDENACIÓN Y NORMATIVAS EN MATERIA DE BIENES Y SERVICIOS.....</b>	<b>66</b>
<b>ALTERNATIVAS EN CONFLICTOS.....</b>	<b>74</b>
<b>FOMENTO Y SOSTENIBILIDAD DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.....</b>	<b>82</b>
<b>VI CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.....</b>	<b>85</b>
<b>GESTIÓN DEL CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR (CEC-ES) .....</b>	<b>92</b>

## PRESENTACIÓN

El año 2022 ha sido un año de consolidación de los compromisos y líneas de trabajo desarrollados por la Dirección General de Consumo (DGC). La protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras, con especial atención a las personas consumidoras vulnerables y la cooperación con las autoridades responsables de consumo de las Comunidades Autónomas, han seguido siendo las prioridades principales.

De nuevo en el año 2022 la actividad de la DGC ha sido intensa. Una vez superados los mayores estragos de la pandemia, las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania han vuelto a marcar una coyuntura crítica en algunos aspectos. Además de dar cumplimiento a las labores de vigilancia de mercado planificadas, ejecutando el mandato de la Conferencia Sectorial de Consumo para atender la programación de las campañas nacionales de inspección y control de mercado 2022, se incorporaron campañas adicionales como la del control de la reducción del precio de los combustibles. En esta memoria también pueden consultarse las actividades de asistencia técnica, fundamentales, que se desarrollan en el Centro de Investigación y Control de la Calidad mediante la realización de análisis de las muestras remitidas por diferentes autoridades de vigilancia de mercado para el cumplimiento del control oficial, así como las actuaciones de esta DGC para contribuir al correcto funcionamiento de la Red de Alerta de productos no alimenticios. Por otro lado, se da cuenta de los principales datos sobre la actividad realizada tanto para el fomento de las organizaciones de consumidores y usuarios, mediante su sostenibilidad económica y el impulso de su papel institucional a través del Consejo de Consumidores y Usuarios, como para el impulso del sistema arbitral de consumo.

Durante el año 2022 se ha continuado con una intensa agenda normativa centrada tanto en la protección integral y general de las personas consumidoras como en la protección ante situaciones urgentes que se han dado. En el primero de los casos, se han llevado a cabo distintas modificaciones del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. En virtud de la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, se modificó el texto para profundizar en la protección de las personas consumidoras vulnerables, figura que había sido introducida en la normativa estatal de consumo el año anterior. De igual modo, se modificó el texto por medio de la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación, en aras de garantizar la publicidad de las sanciones que traigan causa de la difusión de contenidos sexistas, racistas o xenófobos. Por último, se modificó el texto por medio de la Ley 23/2022, de 2 de noviembre, por la que se modifica la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego. Con esta modificación se dotó de mayor seguridad jurídica al régimen sancionador en materia de consumo, concretando las competencias de la Administración General del Estado y permitiendo imponer multas proporcionales, efectivas y disuasorias. Esta ley venía a complementar las competencias sancionadoras que la Administración General del Estado había adquirido por primera vez en materia de

consumo, en virtud del Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre, y que entraron en vigor el 28 de mayo de 2022. Adicionalmente, y con una vocación también de protección general de los derechos de las personas consumidoras, con fecha 31 de mayo de 2022 se aprobó por el Consejo de Ministros el Proyecto de Ley de Servicios de Atención a la Clientela, con el que se buscaba ampliar los derechos de las personas consumidoras regulando un sistema eficaz por parte de las empresas para facilitar información y atender y resolver las quejas y reclamaciones ágilmente.

En cuanto a medidas concretas de protección de las personas consumidoras ante situaciones que requerían una actuación urgente, las mismas tuvieron como contexto la guerra en Ucrania. Así, por medio del Real Decreto-ley 6/2022, de 29 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes en el marco del Plan Nacional de respuesta a las consecuencias sociales y económicas de la guerra en Ucrania, se adoptaron medidas excepcionales y temporales de etiquetado en el marco del Reglamento (UE) 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011 sobre la información alimentaria facilitada al consumidor, con la finalidad de garantizar la correcta información que reciben las personas consumidoras teniendo en cuenta la necesaria modificación de ingredientes a la que tuvieron que enfrentarse las empresas como consecuencia de brechas en las cadenas de suministro de determinadas materias primas.

Para terminar, dentro de la amplia y variada actividad desplegada en la DGC que queda debidamente recogida en esta memoria, este año podemos destacar tres hitos claves.

En primer lugar, cabe destacar que la Oficina de Enlace Única de Vigilancia de Mercado de esta DGC ha coordinado el diseño y lanzamiento del Marco Estratégico Nacional para la Vigilancia del Mercado de productos no-alimentarios, una panorámica de la estrategia nacional general de vigilancia del mercado para productos no-alimentarios requerida por el Reglamento (UE) N.º 2019/1020, con el fin de garantizar un enfoque coherente, global e integrado para la vigilancia del mercado en España y la aplicación coordinada de la legislación de armonización de la Unión dentro de nuestro territorio, incluido el control en las fronteras, que lo son también de la Unión. Para ello, ofrece un planteamiento general aplicable a todos los sectores y en todas las fases de la cadena de suministro de productos, incluidas las importaciones y las cadenas de suministro digitales, engloba a todas las autoridades, contempla la implicación de las organizaciones de operadores económicos y también aspira a reforzar la comunicación, la formación y la información que tienen los operadores económicos, los usuarios finales de los productos y las propias autoridades.

Por otra parte, es de gran importancia la suscripción en abril de 2022 del Protocolo General entre el Ministerio de Consumo, la Asociación Española de Fabricantes de Juguetes y Autocontrol para la regulación de la publicidad infantil en juguetes. El nuevo código publicitario es muy avanzado, incluyendo entre otros aspectos elementos pioneros respecto a la erradicación del sexismo en este tipo de publicidad. Recoge la prohibición de caracterizar a las niñas con connotaciones sexuales y evita la asociación exclusiva de juguetes que reproduzcan roles, por ejemplo, de cuidado, trabajo doméstico

o belleza con ellas, y de acción, actividad física o tecnología con los niños. Además, se indica que no se presentarán los juguetes con la indicación expresa o tácita de que son para uno u otro sexo ni se harán asociaciones de colores (como el rosa para las niñas, y el azul, para los niños). Los anuncios tratarán también de utilizar el lenguaje inclusivo y presentar modelos positivos a seguir para estimular un consumo saludable, responsable y sostenible. Otra de las novedades del código es que las comunicaciones comerciales deberán describir el producto de forma comprensible y clara para los menores. Asimismo, presentarán las aptitudes que los productos son capaces de fomentar en los menores y que son claves para su crecimiento como la creatividad, el desarrollo físico e intelectual, la sociabilidad o la empatía. De forma paralela, y con el objetivo de ofrecer una información veraz y adicional sobre las características de los juegos y juguetes, los anuncios audiovisuales deberán incorporar una serie de pictogramas que aclaren gráficamente cuestiones relativas al montaje, precio o necesidades técnicas.

Por último, pero de una importancia crucial, 2022 ha sido también el año en el que se ha establecido la estructura orgánica correspondiente para el desarrollo de las nuevas competencias en inspección y sanción que, desde mayo de 2022, tiene esta DGC. La creación de una tercera Subdirección General, denominada Subdirección General de Inspección y Procedimiento Sancionador supone un punto de inflexión fundamental en el avance de la protección de los derechos de las personas consumidoras. Hay que considerar que, por primera vez, se ha dotado a la Administración General del Estado de competencias y recursos para vigilar, controlar y, en su caso, sancionar aquellos fraudes o prácticas ilegales que trascienden el ámbito de una Comunidad Autónoma, afectan al interés general o involucran a otro país de la UE. Un paso decisivo para el avance de la protección de derechos de las personas consumidoras

## 1. MARCO COMPETENCIAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO<sup>1</sup>.

La Dirección General de Consumo es el órgano al que corresponde la propuesta de regulación, en el ámbito de las competencias estatales, que incida en la protección y la promoción de los derechos de los consumidores y usuarios, el establecimiento e impulso de procedimientos eficaces para la protección de estos, la cooperación institucional interterritorial en la materia, el fomento de las asociaciones de consumidores y usuarios y el apoyo al Consejo de Consumidores y Usuarios.

La Dirección General de Consumo estará integrada por los siguientes órganos: la Subdirección General de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo, la Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor y la Subdirección General de Inspección y Procedimiento Sancionador.



### 1.1. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN, CALIDAD Y COOPERACIÓN EN CONSUMO:

La Subdirección General de Coordinación, Calidad y Cooperación tiene asignadas los siguientes cometidos:

- ▶ Proporcionar a los ciudadanos, a las Administraciones Públicas y a los agentes sociales implicados, información, formación y educación sobre los derechos que asisten a los consumidores, en particular, a los más vulnerables, promocionando el consumo responsable.
- ▶ La realización de análisis, pruebas y ensayos, a través del Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC), a los distintos productos, tanto alimenticios como industriales, presentes en el mercado que puedan ponerse a disposición de los consumidores, con objeto de verificar la calidad, la seguridad y la veracidad de la información presentada en el etiquetado y de que dichos productos se adecuen a las diferentes reglamentaciones y normas que les sean aplicables. Además, el desarrollo de la labor de formación y asesoramiento del personal técnico para la investigación, puesta a punto y validación de métodos y ensayos eficaces de análisis.

<sup>1</sup> <https://www.boe.es/buscar/pdf/2020/BOE-A-2020-4761-consolidado.pdf>



- ▶ La gestión de la Red de Alerta de productos no alimenticios como punto de contacto nacional mediante la cual se intercambia información entre la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y la Comisión Europea.
- ▶ El apoyo a los órganos de cooperación existentes con las Comunidades Autónomas y a la Conferencia Sectorial de Consumo.
- ▶ La cooperación y apoyo técnico a los servicios de consumo de las Comunidades Autónomas y otras Administraciones Públicas, en relación con el control oficial o la vigilancia en el mercado de bienes y servicios, para luchar contra el fraude, proteger la salud y seguridad y los intereses económicos de los consumidores.
- ▶ La promoción y realización de estudios o encuestas en relación con el consumo, así como impulsar y participar en el seguimiento de los códigos de autorregulación que se acuerden en materia de publicidad, especialmente dirigidos a menores, y que se adopten para la mejora de los bienes y servicios prestados a los consumidores y usuarios.
- ▶ La gestión y mantenimiento del Registro Estatal de empresas de intermediación financiera, incluyendo la instrucción y resolución de los procedimientos derivados de las infracciones relacionadas con el mismo.
- ▶ El ejercicio como Oficina de enlace única, a los efectos del Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2017, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.
- ▶ El ejercicio como Oficina de enlace única, con las atribuciones que le corresponden a los efectos del cumplimiento del Reglamento (UE) 2019/1020 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, relativo a la vigilancia del mercado y la conformidad de los productos y por el que se modifican la Directiva 2004/42/CE y los Reglamentos (CE) 765/2008 y (UE) 305/2011

## **1.2. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ARBITRAJE Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR:**

La Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor tiene atribuidas las siguientes funciones:

- ▶ La ordenación y gestión del Sistema Arbitral de Consumo, así como la acreditación y comunicación a la Comisión Europea de las entidades de Resolución Alternativa de Litigios de acuerdo con lo previsto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.
- ▶ El fomento, la sostenibilidad y el registro de las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito supraautonómico, así como el apoyo y mantenimiento del Consejo de Consumidores y Usuarios.
- ▶ La preparación de acciones judiciales en representación de los intereses colectivos de los consumidores.
- ▶ La elaboración de propuestas normativas dirigidas a la defensa de los derechos de consumidores y usuarios; así como informar preceptivamente proyectos de normas o propuestas que afecten a estos derechos.
- ▶ La coordinación e información sobre la posición de España que afecten a la protección de los derechos de los consumidores ante la Unión Europea y en los organismos internacionales.



- ▶ La gestión del Centro Europeo del Consumidor en España, integrado en la ECC-Net de la Unión Europea.
- ▶ El apoyo institucional a otros organismos y entidades mediante la elaboración de estudios e informes.

### **1.3. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN Y PROCEDIMIENTO SANCIONADOR**

Unidad creada en julio de 2022 y su función es:

- ▶ La inspección, propuesta de iniciación, tramitación y su resolución cuando le corresponda, de los procedimientos sancionadores en materia de consumo derivados de la comisión de las infracciones referidas en el apartado 6 del artículo 52 bis del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

## 2. ACTIVIDAD DE LOS ÓRGANOS DE COOPERACIÓN ENTRE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO Y LAS CCAA:

### 2.1. CONFERENCIA SECTORIAL DE CONSUMO:



Es el máximo órgano de cooperación entre la Administración General de Estado y las Administraciones de las Comunidades Autónomas competentes en materia de Consumo. En este órgano se definen las políticas de todo el Estado en materia de protección al consumidor.

Las Conferencias Sectoriales se encuentran reguladas en la Ley 40/2015<sup>2</sup>, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en su artículo 147 y 148, con el fin de ejercer funciones consultivas, decisorias o de coordinación orientadas a alcanzar acuerdos sobre materias comunes.

En el año 2022 se ha reunido en una ocasión, el 30 de noviembre, destacándose la ratificación de los acuerdos adoptados por la Comisión Sectorial de Consumo, como:

- ▶ El control sistemático de productos alimenticios y actuaciones sistemáticas de productos alimenticios 2023;
- ▶ Las Campañas Nacionales de Inspección y Control de Mercado 2022 y
- ▶ El Plan de Formación Continuo Interadministrativo 2022.

### 2.2. COMISIÓN SECTORIAL DE CONSUMO<sup>3</sup>:

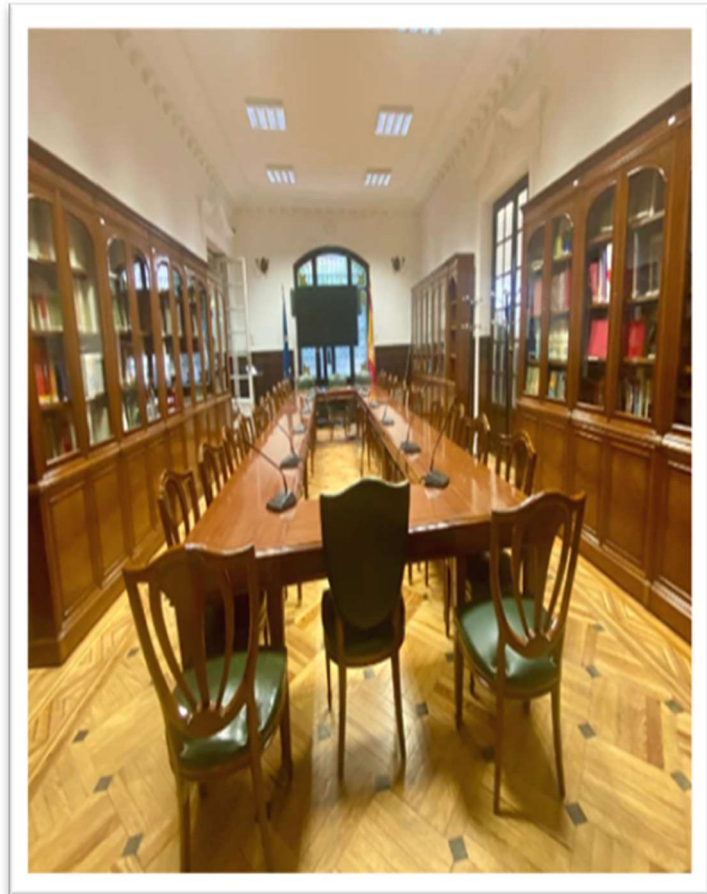
<sup>2</sup> <https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-10566-consolidado.pdf>

<sup>3</sup>

[https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo\\_masinfo/estatutoCCC.pdf](https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/estatutoCCC.pdf)

Órgano dependiente de la Conferencia Sectorial de Consumo (CSC), cuya finalidad es la cooperación, la comunicación y la información entre la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas en aquellas materias que afecten a la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios y a la vigilancia de mercado. Entre sus funciones, cabe destacar las siguientes:

- ▶ La adopción de las decisiones y medidas para la ejecución de los mandatos de la Conferencia Sectorial de Consumo (CSC).
- ▶ La constitución de Secciones.
- ▶ La elevación a la Conferencia Sectorial de Consumo de propuestas para mejorar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.



A lo largo del ejercicio 2022 se ha reunido en tres ocasiones y entre las cuestiones más destacables cabe enumerar:

- ▶ Procedimiento de evaluación de riesgo de la información alimentaria facilitada al consumidor en el marco del objetivo estratégico 3.2 del PNCOCA 2021-2025.
- ▶ Procedimiento para la realización de controles oficiales en el marco del objetivo estratégico 3.2 del PNCOCA 2021-2025.
- ▶ Presentación del Marco Estratégico Nacional para la Vigilancia del mercado y del Plan Sectorial de Consumo 2022-2025 para la vigilancia de mercado de productos no alimenticios en el marco del Reglamento (UE) 2019/1020.
- ▶ Presentación del Observatorio de Internet y
- ▶ Designación representante en el Consejo Rector de AESAN.

### **2.3. SECCIONES:**

La Comisión Sectorial de Consumo se apoyará, para el ejercicio de sus funciones y toma de decisiones, en Secciones, permanentes o temporales.

En la actualidad hay cuatro secciones permanentes:

- ▶ Control de Mercado.
- ▶ Arbitraje de Consumo y Reclamaciones.
- ▶ Información, Formación y Educación y
- ▶ Normativa y movimiento asociativo.

### 2.3.1. SECCIÓN DE CONTROL DE MERCADO:

La misión del citado grupo es la ejecución de los mandatos de los órganos de cooperación institucional con las comunidades autónomas, así como la propuesta de actuaciones en materia de control de la calidad de los bienes y servicios.

En el año 2022 se han celebrado cinco reuniones: 173ª el 25 de enero. En estas reuniones se han tratado una serie de temas que, sin carácter exhaustivo, se relacionan a continuación:

- ▶ Situación en la que se encuentra el Proyecto de Reglamento General de Seguridad de productos.
- ▶ Aprobación del plan estratégico sectorial para la vigilancia del mercado de consumo<sup>4</sup>.
- ▶ Balance de los datos de red de alerta de 2021<sup>5</sup>.
- ▶ Campaña Nacional de aplicación del Real Decreto 6/2022<sup>6</sup>, de 29 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes en el marco del Plan Nacional de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania.
- ▶ Aprobación del Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena Alimentaria 2021-2025<sup>7</sup>.
- ▶ Aprobación del procedimiento de evaluación de riesgo de la información alimentaria facilitada al consumidor en el marco del Objetivo Estratégico 3.2 del PNCOCA 2021-2025 y del procedimiento para la realización de los controles oficiales en el marco del objetivo estratégico 3.2 del PNCOCA 2021-2025.
- ▶ Se acordó un nuevo sistema de publicación de alertas en la web del Ministerio de Consumo.
- ▶ Aprobación del Procedimiento de Denuncias Masivas.
- ▶ Información sobre la actividad de la OEU.
- ▶ Presentación del Observatorio de consumo en Internet: funciones, objetivos y actividades desarrolladas.

4

[https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo\\_masinfo/resumen\\_publico\\_menvime\\_22-25\\_rev.1.0.pdf](https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/resumen_publico_menvime_22-25_rev.1.0.pdf)

5

[https://consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo\\_masinfo/ACTIVIDAD\\_DE\\_LA\\_RED\\_DE\\_ALERTA\\_2021.pdf](https://consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/ACTIVIDAD_DE_LA_RED_DE_ALERTA_2021.pdf)

<sup>6</sup> <https://www.boe.es/buscar/pdf/2022/BOE-A-2022-4972-consolidado.pdf>

7

[https://www.aesan.gob.es/AECOSAN/docs/documentos/seguridad\\_alimentaria/pncoca/INFORME\\_ANUAL\\_ESPANA\\_2021.pdf](https://www.aesan.gob.es/AECOSAN/docs/documentos/seguridad_alimentaria/pncoca/INFORME_ANUAL_ESPANA_2021.pdf)

- ▶ Planificación de las Campañas nacionales de inspección y control de mercado – año 2023. Productos alimenticios, productos no alimenticios y servicios<sup>8</sup>

### **2.3.2. SECCIÓN DE ARBITRAJE Y RECLAMACIONES:**

Durante el ejercicio 2022 la Sección de Arbitraje y Reclamaciones celebró dos reuniones. Las cuestiones más relevantes tratadas fueron:

- ▶ Debate sobre el Incremento precio de la energía y sobre los sistemas de gestión de reclamaciones de las empresas prestadoras del servicio.
- ▶ Aclaración sobre la aplicación a las situaciones de nueva normalidad del artículo 36 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19.
- ▶ Gestión de reclamaciones por daños de los afectados por el denominado “Cártel de Coches”, tras la STS 1145/2021<sup>9</sup>, de 17 de septiembre de 2021.
- ▶ Evaluación del cuestionario para conocer los aspectos que debieran cambiarse del Real Decreto 231/2008.
- ▶ Evaluación del cumplimiento del Marco Estratégico 2022-2025 en las materias de responsabilidad de la Sección de Reclamaciones.
- ▶ Presentación del documento de trabajo para la modificación del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

### **2.3.3. SECCIÓN DE INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN:**

A lo largo del año 2022 la Sección de Información, Formación y Educación se ha reunido en cuatro ocasiones, destacándose entre los temas abordados:

- ▶ Campaña de comunicación, 15 de marzo día internacional de las personas consumidoras.
- ▶ Consumópolis 18. Propuesta de temática y nuevas pruebas para el concurso escolar para el curso 2022-2023.
- ▶ Evaluación del Plan de formación continua interadministrativo, (PFCI) 2021-2022.
- ▶ Preparación de la edición del concurso Consumópolis 19, del curso escolar 2023-2024.

### **2.3.4. SECCIÓN DE NORMATIVA Y MOVIMIENTO ASOCIATIVO:**

Esta Sección celebró tres reuniones, en las cuales se han abordado cuestiones tales como:

<sup>8</sup> <https://www.consumo.gob.es/es/consumo/informacion-campanas-realizar-ano-2023>

<sup>9</sup> <https://www.poderjudicial.es/search/AN/openDocument/a32a68b1893c9530/20211004>

- ▶ Análisis y debate del libro sexto del Real Decreto-ley 24/2021<sup>10</sup>, de 2 de noviembre, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de bonos garantizados, distribución transfronteriza de organismos de inversión colectiva, datos abiertos y reutilización de la información del sector público, ejercicio de derechos de autor y derechos afines aplicables a determinadas transmisiones en línea y a las retransmisiones de programas de radio y televisión, exenciones temporales a determinadas importaciones y suministros, de personas consumidoras y para la promoción de vehículos de transporte por carretera limpios y energéticamente eficientes.
- ▶ Debate sobre la entrada en vigor del régimen sancionador previsto en el libro sexto del Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre.
- ▶ Análisis del proyecto de real decreto por el que se regula el etiquetado accesible de productos de consumo de especial relevancia.
- ▶ Marco estratégico de Consumo 2022-2025: Evaluación de su cumplimiento en los aspectos que afectan a la Sección de Normativa.
- ▶ Información de los proyectos normativos que se están tramitando en el seno del grupo de Protección e Información de los Consumidores del Consejo de la Unión Europea.
- ▶ Estado de tramitación del Proyecto de Ley por el que se modifica la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a la modificación del Título IV del Libro Primero del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- ▶ Estado de tramitación del Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

<sup>10</sup> <https://www.boe.es/buscar/pdf/2021/BOE-A-2021-17910-consolidado.pdf>

### 3. ACCIONES EMPRENDIDAS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO ANTE INFRACCIONES GENERALIZADA EN EL TERRITORIO EN MÁS DE UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA:



El pasado 28 de mayo de 2022 se ha reforzado la capacidad sancionadora de la Administración General del Estado, mediante la modificación legislativa del artículo 52bis del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. De este modo, se atribuyen nuevas competencias a la Dirección General de Consumo que se articulan a través de una nueva subdirección, denominada Subdirección General de Inspección y Procedimiento Sancionador.

Esta subdirección es un órgano pionero para prevenir y sancionar posibles fraudes masivos, y garantizar los derechos de las personas consumidoras.

El nuevo artículo 52bis garantiza la existencia de procedimientos administrativos en materia de consumo que den lugar a sanciones efectivas, que se dividen en cuatro categorías, según el tipo de infracción:

► Leves: entre 150 y 10.000 euros, aunque podrán ser superiores hasta alcanzar entre dos y cuatro veces el beneficio ilícito

obtenido.

- Graves: entre 10.001 y 100.000 euros, aunque podrán ser superiores hasta alcanzar entre cuatro y seis veces el beneficio ilícito obtenido.
- Muy graves: entre 100.001 y 1.000.000 euros, aunque podrán ser superiores hasta alcanzar entre seis y ocho veces el beneficio ilícito obtenido. Esta sanción lleva también aparejada la publicidad de la resolución sancionadora Generalizadas<sup>11</sup> o

<sup>11</sup> Infracción generalizada: es todo acto u omisión contrario a la legislación de la Unión que proteja los intereses de los consumidores que haya perjudicado, perjudique o pueda perjudicar los intereses colectivos de los consumidores residentes en al menos dos Estados miembros distintos de aquel en el que: i). se originó o tuvo lugar el acto u omisión. ii) en el que esté establecido el comerciante responsable del acto u omisión, o iii) en el que se encuentren las pruebas o los activos del comerciante relacionados con el acto u omisión; o cualquier acto u omisión que sea contrario a la legislación de la Unión que proteja los intereses de los consumidores y que haya perjudicado, perjudique o pueda perjudicar los intereses colectivos



generalizadas con dimensión en la Unión Europea<sup>12</sup>: hasta el 4% del volumen de negocio anual del empresario infractor en España.

Entre las infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras que se podrán sancionar se encuentran las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud o la seguridad de la población, el incumplimiento de las normas reguladoras de precios o la introducción de cláusulas abusivas en los contratos, entre otras.

Las actuaciones llevadas a cabo por la reciente creada Subdirección General de Inspección y Procedimiento Sancionador, pueden sistematizarse en tres órdenes de cuestiones: las sustantivas, las logísticas y las relativas a la gestión de recursos humanos de la subdirección.

En cuanto al primer orden de cuestiones se ha creado el pasado 29 de noviembre un grupo de trabajo específico en materia de sancionadora, con la participación de las CC.AA. como de las ciudades autónomas. Adicionalmente, se ha comenzado el estudio de doce denuncias presentadas ante la Dirección General de Consumo, procediendo además a dar cumplimiento a una petición de información formulada a través del portal de transparencia.

En relación con el segundo orden de tipo logístico, se han iniciado todas las actuaciones necesarias a fin de dotar a la subdirección de los necesarios equipos informáticos y administrativos en materia de registros y procedimientos electrónicos para poder iniciar las comunicaciones ad extra y ad intra con la ciudadanía y otras administraciones respectivamente de conformidad con el ordenamiento jurídico.

Finalmente, en el orden de gestión de personal, se han iniciado las actuaciones pertinentes a fin de dotar a la subdirección general del personal que tiene asignado en la correspondiente relación de puestos de trabajo.

de los consumidores y tenga características comunes, incluyendo la misma práctica ilícita, el mismo interés vulnerado, y sea cometido simultáneamente por el mismo comerciante en al menos tres Estados miembros

<sup>12</sup> infracción generalizada con dimensión en la Unión: infracción generalizada que haya perjudicado, perjudique o pueda perjudicar los intereses colectivos de los consumidores en al menos dos tercios de los Estados miembros que representen conjuntamente al menos dos tercios de la población de la Unión

#### **4. COOPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO A LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS, EN RELACIÓN CON EL CONTROL OFICIAL O LA VIGILANCIA EN EL MERCADO DE BIENES Y SERVICIOS:**

##### **4.1. CONTROLES OFICIALES Y VIGILANCIA DE MERCADO: PRODUCTOS ALIMENTICIOS:**

###### **4.1.1. PRESENTACIÓN:**

El objetivo del control oficial y la vigilancia del mercado es garantizar que los productos y los servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios, cumplen los requisitos establecidos para proporcionar un nivel elevado de su salud y seguridad, al mismo tiempo que responden a las exigencias relativas a la calidad, así como aquellas que tienen como finalidad la protección de los legítimos intereses económicos y el derecho a recibir una información correcta.

Un control oficial y una vigilancia de mercado eficaz y eficiente también debe contribuir al cumplimiento de varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.



Una de las prioridades señaladas en la Comunicación de la CE de 28 de octubre de 2015 titulada “Mejorar el mercado único: más oportunidades para los ciudadanos y las empresas”<sup>13</sup> es intensificar los esfuerzos para evitar que se introduzcan en el mercado de la UE productos no conformes. Esto debe conseguirse fortaleciendo el control oficial y la vigilancia del mercado, proporcionando a los operadores económicos normas claras, transparentes y completas, intensificando los controles para su cumplimiento y promoviendo una cooperación transfronteriza más estrecha entre las autoridades responsables de la aplicación de la legislación, incluidas las autoridades aduaneras

La labor de control oficial y vigilancia de mercado llevado a cabo por la Dirección General de Consumo se centra fundamentalmente en dar apoyo técnico a los Servicios de Inspección de Consumo de otras Administraciones Públicas y en las actividades dirigidas

<sup>13</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52015DC0550&from=EN>

al buen funcionamiento del mercado, al objeto de que redunde en la protección del consumidor.

Esta labor se ejecuta a través de los trabajos sistemáticos y periódicos llevados a cabo por la Sección de Control de Mercado, con la preceptiva aprobación de la Comisión Sectorial de Consumo (CSC), a través de la programación anual de las campañas nacionales de vigilancia de mercado, la aprobación de procedimientos normalizados de trabajo y el soporte que ofrece el Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC) a través de los análisis y ensayos que permiten verificar la adecuación de los productos a las reglamentaciones y normas, determinar sus características y comprobar la veracidad de las atribuciones declaradas en el etiquetado.

#### **4.1.2. PLAN NACIONAL DE CONTROL OFICIAL DE LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS 2021-2025<sup>14</sup>: SISTEMA DE CONTROL DE ALIMENTOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL CONSUMIDOR SIN REPERCUSIONES EN SEGURIDAD ALIMENTARIA:**

El Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena Alimentaria (PNCOCA)<sup>15</sup> da cumplimiento al mandato derivado del artículo 109 del Reglamento (UE) 2017/625<sup>16</sup> del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de marzo de 2017, sobre los controles y otras actividades oficiales realizados para garantizar la aplicación de la legislación sobre alimentos y piensos, y de las normas sobre salud y bienestar de los animales, sanidad vegetal y productos fitosanitarios (RCO) y en él se describen los controles oficiales llevados a cabo en España por las distintas autoridades competentes a nivel estatal, autonómico y local, a fin de garantizar el cumplimiento de la normativa a lo largo de toda la cadena alimentaria, desde la producción primaria hasta los puntos de venta al consumidor final.

El Plan Nacional se estructura a partir de cuatro objetivos de alto nivel:

- ▶ Objetivo de alto nivel 1: referido a los controles en producción primaria, coordinado por el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.
- ▶ Objetivo de alto nivel 2: referido al control de la seguridad alimentaria en establecimientos alimentarios, coordinado por la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición.
- ▶ Objetivo de alto nivel 3: referido a los controles sobre calidad y fraude alimentario, coordinado por el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación y el Ministerio de Consumo.

<sup>14</sup> Véase:

[https://www.aesan.gob.es/AECOSAN/docs/documentos/seguridad\\_alimentaria/pncoca/2021-2025/PNCOCA\\_2021-2025\\_en\\_INGLES.pdf](https://www.aesan.gob.es/AECOSAN/docs/documentos/seguridad_alimentaria/pncoca/2021-2025/PNCOCA_2021-2025_en_INGLES.pdf)

<sup>15</sup> [https://www.aesan.gob.es/AECOSAN/web/seguridad\\_alimentaria/seccion/pncoca.htm](https://www.aesan.gob.es/AECOSAN/web/seguridad_alimentaria/seccion/pncoca.htm)

<sup>16</sup> <https://www.boe.es/doue/2017/095/L00001-00142.pdf>

- ▶ Objetivo de alto nivel 4: referido a los controles en frontera, coordinado por el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, el Ministerio de Sanidad y el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

En particular el objetivo estratégico 3.2., competencias de las autoridades de consumo, consiste en “garantizar la consecución de un elevado nivel de calidad alimentaria, incluidas la calidad diferenciada y la producción ecológica, de los productos agroalimentarios puestos a disposición del consumidor. Intensificar la lucha contra el fraude y asegurar prácticas leales en el comercio, así como la protección de los intereses de los consumidores y su derecho a recibir información veraz en el etiquetado y publicidad de los productos agroalimentarios”.

Para tratar de dar cumplimiento al mencionado objetivo estratégico, la Subdirección General de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo (SGCCCC) de la Dirección General de Consumo, de acuerdo con las CC. AA han establecido cinco programas de control oficial:

- ▶ Programa 3.2.1. Control general de la información alimentaria obligatoria y voluntaria sin repercusiones en seguridad alimentaria y nutrición en el punto de venta al consumidor final.
- ▶ Programa 3.2.2. Control general de la calidad alimentaria en el punto de venta al consumidor final.
- ▶ Programa 3.2.3. Control general de prácticas comerciales desleales con el consumidor.
- ▶ Programa 3.2.4. Control específico de la información alimentaria y calidad de productos ecológicos en el punto de venta al consumidor final.
- ▶ Programa 3.2.5. Control específico de la información alimentaria y calidad vinculada a las denominaciones de origen protegidas, a las indicaciones geográficas protegidas y a las especialidades tradicionales garantizadas en el punto de venta al consumidor final.

Los controles oficiales vinculados a cada de uno de los programas son realizados anualmente por las autoridades competentes de las distintas comunidades autónomas, en virtud de sus competencias. Por su parte, la SGCCCC realiza de forma anual la evaluación del cumplimiento de los objetivos de cada programa mediante el análisis de una serie de indicadores relacionados con cada programa. Estos indicadores se obtienen a partir de los datos proporcionados por las AACC de las CCAA.

#### **4.1.3. PLAN SECTORIAL DE CONSUMO PARA LA VIGILANCIA DE MERCADO DE PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS EN EL MARCO DEL REGLAMENTO (UE) 2019/1020**

El Plan Sectorial de Consumo 2022- 2025 ha sido elaborado conjuntamente por las autoridades de vigilancia del mercado de Consumo de las Comunidades Autónomas y por el Área de Productos No Alimenticios de la Subdirección General de Coordinación,

Calidad y Cooperación de la Dirección General de Consumo del Ministerio de Consumo. Este Plan Sectorial forma parte del Marco Estratégico Nacional general de Vigilancia del Mercado de productos no alimenticios (MENVIME), en cumplimiento del artículo 13 del Reglamento (UE) 2019/1020.

El Plan sectorial de Consumo pretende garantizar el cumplimiento de la legislación de armonización de la Unión Europea en el territorio español en aquellos sectores y productos que son competencia de las autoridades de vigilancia del mercado de Consumo. Es por ello, que el alcance de este plan sectorial será la vigilancia del mercado de los productos no alimenticios que se comercializan y ponen a disposición de consumidores y usuarios a nivel nacional cuya competencia corresponde a las autoridades de Consumo, sin perjuicio de las que corresponda a otras autoridades.

A fin de llevar a cabo esta vigilancia de mercado, tanto en el comercio presencial como en la venta a distancia, los controles a realizar por las autoridades de Consumo se planifican de la siguiente manera:

- ▶ Actuaciones sistemáticas de vigilancia de mercado
- ▶ Actuaciones específicas puntuales de vigilancia de mercado
- ▶ Campañas nacionales de refuerzo y reactivas.

Para ello se han elaborado los siguientes programas específicos para la vigilancia del mercado que se realizarán de manera sistemática:

- ▶ Programa 1.1. Actuaciones de vigilancia de mercado en el sector juguetes
- ▶ Programa 1.2. Actuaciones de vigilancia de mercado en el sector textil
- ▶ Programa 1.3. Actuaciones de vigilancia de mercado en el sector calzado
- ▶ Programa 1.4. Actuaciones de vigilancia de mercado en el sector equipos de protección individual
- ▶ Programa 1.5. Actuaciones de vigilancia de mercado en el sector detergentes
- ▶ Programa 1.6. Actuaciones de vigilancia en el sector etiquetado de eficiencia energética
- ▶ Programa 1.7. Actuaciones de vigilancia en el sector etiquetado de neumáticos
- ▶ Programa 1.8. Actuaciones de vigilancia en el sector de otros productos bajo la Directiva General de Seguridad de los Productos.

Además, se han elaborado los siguientes programas específicos que se realizarán de manera puntual:

- ▶ Programas 2.1. Actuaciones de vigilancia de mercado en el sector productos de la construcción.
- ▶ Programas 2.2. Actuaciones de vigilancia de mercado en el sector aparatos de gas.

Las actuaciones de vigilancia de mercado vinculadas a cada de uno de los programas serán realizadas anualmente por las autoridades competentes de las distintas comunidades autónomas, en virtud de sus competencias. Por su parte, la SGCCCC realiza

de forma anual la evaluación del cumplimiento de los objetivos de cada programa mediante el análisis de una serie de indicadores relacionados con cada programa.

#### **4.1.4. NORMAS ELABORADAS:**

El área de productos no alimenticios a lo largo de 2022 ha elaborado las siguientes normas:

- ▶ Orden PCM/544/2022, de 15 de junio, por la que se modifica el Anexo II del Real Decreto 1205/2011, de 26 de agosto, sobre la seguridad de los juguetes
- ▶ Orden PCM/1048/2022, de 1 de noviembre, por la que se modifica el Anexo II del Real Decreto 1205/2011, de 26 de agosto, sobre la seguridad de los juguetes

#### **4.1.5. NORMAS INFORMADAS:**

El área de productos alimenticios a lo largo de 2022 ha emitido informes sobre los siguientes proyectos normativos:

- ▶ Reglamento del PE y del Consejo de indicaciones geográficas de la UE para vinos, bebidas espirituosas y productos agrícolas, y esquemas de calidad para productos agrícolas.
- ▶ COMMISSION DELEGATED REGULATION (EU) supplementing Regulation (EU) No 1308/2013 of the European Parliament and of the Council as regards marketing standards for poultrymeat, and repealing Commission Regulation (EC) No 543/2008
- ▶ COMMISSION IMPLEMENTING REGULATION (EU) laying down rules for the application of Regulation (EU) No 1308/2013 of the European Parliament and of the Council as regards marketing standards for poultrymeat.
- ▶ Orden sobre las denominaciones de envejecimiento de las bebidas espirituosas adoptada en virtud del decreto sobre la elaboración y el etiquetado de las bebidas espirituosas y los productos alimenticios conservados en alcohol. (FRANCIA)
- ▶ Proyecto de real decreto por el que se establecen normas de desarrollo de los artículos 40 y 41 de la ley 17/2011, de 5 de julio, de seguridad alimentaria y nutrición, para el fomento de una alimentación saludable y sostenible en centros educativos.
- ▶ Proyecto de real decreto por el que se establece y regula el sistema de información de explotaciones agrícolas y ganaderas y de la producción agraria.
- ▶ Proyecto de real decreto por el que se modifica el real decreto 1798/2010, de 30 de diciembre, por el que se regula la explotación y comercialización de aguas minerales naturales y aguas de manantial envasadas para consumo humano, y el real decreto 1799/2010, de 30 de diciembre, por el que se regula el proceso de elaboración y comercialización de aguas preparadas envasadas para el consumo humano.
- ▶ Proyecto de real decreto por el que se regulan determinados requisitos en materia de higiene de la producción y comercialización de los productos alimenticios en establecimientos de comercio al por menor.

- ▶ Borrador de real decreto sobre regulación de las comunicaciones comerciales de alimentos y bebidas dirigidas al público infantil.
- ▶ Proyecto de real decreto por el que se establecen normas básicas para el registro de los agentes del sector lácteo, movimientos de la leche y el control en el ámbito de la producción primaria y hasta la primera descarga.
- ▶ Proyecto de Real Decreto por el que se regula el etiquetado en alfabeto braille y otros formatos para garantizar la accesibilidad universal a bienes y productos de consumo de especial relevancia.
- ▶ Real decreto por el que se establecen disposiciones para la aplicación en España de la normativa de la unión europea sobre controles oficiales en materia de bienestar animal y se modifican varios reales decretos.
- ▶ Proyecto de Real Decreto por el que se regula la gobernanza del Plan Estratégico de la Política Agrícola Común en España y de los fondos europeos agrícolas FEAGA y FEADER.
- ▶ Proyecto de Real Decreto por el que se regula la gobernanza del Plan Estratégico de la Política Agrícola Común en España y de los fondos europeos agrícolas FEAGA y FEADER.
- ▶ Proyecto de Real Decreto por el que se establece y regula el Sistema de información de explotaciones agrícolas y ganaderas y de la producción agraria.

El área de productos no alimenticios a lo largo de 2022 ha emitido informes sobre los siguientes proyectos normativos:

- ▶ Proyecto de Real Decreto por el que se adoptan medidas de control para la importación de aparatos eléctricos y electrónicos procedentes de terceros países
- ▶ Proyecto de Real Decreto por el que se regula el etiquetado inclusivo

#### **4.1.6. PROGRAMACIÓN Y REALIZACIÓN DE CAMPAÑAS NACIONALES: 2022:**



El control de bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios recae bajo la responsabilidad de la inspección de consumo de las Comunidades Autónomas, que tiene como objetivo conseguir el buen funcionamiento del mercado, erradicando prácticas que puedan vulnerar los derechos del consumidor, al mismo tiempo que se velan las situaciones de competencia desleal.

Además, la aplicación homogénea de la normativa europea y nacional redundará en el mantenimiento de la unidad del mercado, lo que a su vez repercute de manera directa en un semejante nivel de protección de los ciudadanos, misión que se realiza a través de los procedimientos normalizados de trabajo



En ese marco de actuación se instala la lucha contra el fraude, el engaño, la inducción a error y la oferta de bienes y servicios que no cumplan la normativa general y específica que regula aspectos que recaen en la composición, dimensión, forma, etiquetado, publicidad, presentación, cláusulas abusivas, condiciones de venta, información sobre precios, contratos, etc. En el año 2022 se han programados las siguientes Campañas Nacionales de Inspección y Control de Mercado, sin menoscabo de las realizadas por las autoridades de consumo de las diferentes CC.AA. y ciudades autónomas.

Campañas nacionales de inspección y control de mercado: 2022		
DENOMINACIÓN DE LA CAMPAÑA	CC.AA QUE PARTICIPAN	Nº DE CONTROLES
<b>CONTROL DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS.</b>		
Control general: control de las menciones en la publicidad y presentación de los alimentos que pueden inducir a error sobre las características del producto y, en particular, sobre la naturaleza, identidad, cualidades, composición, cantidad, duración, país de origen o lugar de procedencia, y modo de fabricación o de obtención comercializados en sitios web	Islas Baleares, Extremadura, La Rioja, Madrid y Murcia	140
Alimentos sin envasar, envasados en los lugares de venta a petición del comprador, y alimentos envasados por los titulares del comercio al por menor para su venta inmediata en el establecimiento o establecimientos de su propiedad	Andalucía, Asturias, Madrid, Murcia y Melilla	95
Comercio electrónico de alimentos. control de la información alimentaria en la venta a distancia (venta on-line)	Islas Baleares, Castilla-La Mancha, Cataluña, Madrid y Murcia	160
Aceite de oliva virgen y virgen extra: etiquetado y composición	Aragón, Islas Baleares, Castilla-La Mancha, Extremadura, Madrid y Murcia	193
Cafés y cafés descafeinados	Andalucía, Cataluña, Galicia, Madrid, Murcia y Ceuta	121
Zumos	Andalucía, Cantabria, Cataluña, Extremadura y Murcia	135
Cereales de desayuno	Canarias, Cantabria, Cataluña, País Vasco y Ceuta	68
Cefalópodos congelados (pulpos, calamares, potas, sepias, etc.) - verificación de etiquetado e identificación molecular de la especie	Islas Baleares, Castilla-La Mancha, Cataluña, Madrid y La Rioja	100
Conservas en aceite de oliva, excluyendo conservas de pescado / patatas fritas en aceite de oliva	Andalucía, Madrid, La Rioja, País Vasco y Melilla	104
Información alimentaria vinculada a los productos con DOP/IGP/ETG	Castilla-La Mancha, Cataluña, Extremadura, Madrid, Murcia, Navarra y La Rioja	135
Información alimentaria de productos ecológicos	Castilla-La Mancha, Cataluña, Extremadura, Galicia, Madrid, Murcia, Navarra y La Rioja	136
Prácticas comerciales desleales con los consumidores en la comercialización de alimentos	Castilla-La Mancha, Extremadura, Madrid y La Rioja	75
Alimentos destinados a veganos	Andalucía, Castilla-La Mancha, Madrid, Murcia y La Rioja	85
Quesos rallados y tipo <i>sándwich</i>	Islas Baleares, Galicia, Madrid y Murcia	73
Panes con masa madre	Islas Baleares, Canarias, Cataluña, Madrid y Murcia	87
<b>CONTROL DE PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS</b>		

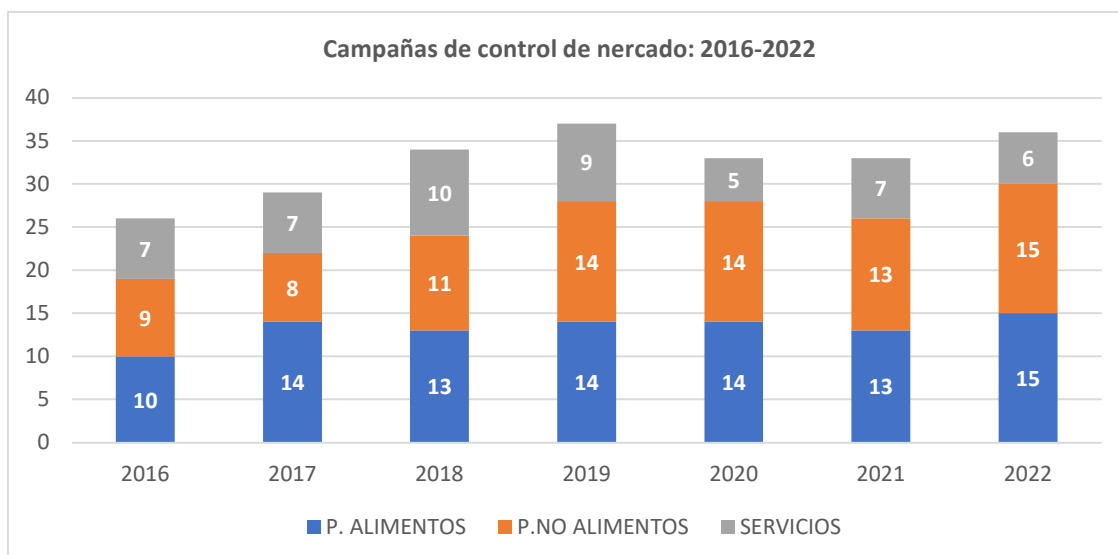
<b>Campañas nacionales de inspección y control de mercado: 2022</b>		
<b>DENOMINACIÓN DE LA CAMPAÑA</b>	<b>CC.AA QUE PARTICIPAN</b>	<b>Nº DE CONTROLES</b>
<b>Control general: verificación artículo 4 Reglamento (UE) 2019/1020</b>	Islas Baleares, Extremadura, Galicia; La Rioja, Madrid y Murcia	145
<b>Etiquetado eficiencia energética de electrodomésticos en comercios y venta on-line</b>	Islas Baleares, Canarias, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Extremadura, Galicia, Madrid, Murcia, La Rioja, C. Valenciana y Ceuta	236
<b>Información y seguridad de artículos de puericultura: tronas</b>	Andalucía, Islas Baleares, Castilla-La Mancha y Extremadura	70
<b>Control de la información obligatoria y seguridad de juguetes: puzzles EVA y disfraces de juguete</b>	Castilla-La Mancha, Extremadura, Murcia y Melilla	93
<b>Secadores de cabello normales y de viaje</b>	Asturias, Islas Baleares, Cataluña, Extremadura, La Rioja, C. Valenciana y País Vasco	160
<b>Cadenas y broches para chupetes</b>	Andalucía, Cataluña, Extremadura, Murcia, Navarra y Melilla	125
<b>EPIS para ciclistas y usuarios de monopatines, patinetes y patines de ruedas (adulto e infantil)</b>	Islas Baleares, Cantabria, Castilla-La Mancha, Cataluña, Madrid y La Rioja	140
<b>Tostadores de pan, verificación de etiquetado y parámetros de seguridad</b>	Andalucía, Islas Baleares, Cataluña y Murcia	75
<b>Lavavajillas para maquina en capsulas. verificación del etiquetado y parámetros de calidad</b>	Canarias, Castilla-La Mancha, Galicia, Madrid, Navarra y C. Valenciana	102
<b>Taburetes de peldaños. verificación de etiquetado y parámetros de seguridad</b>	Andalucía, Islas Baleares, Extremadura y Murcia	80
<b>Seguridad y etiquetado en juguetes de madera destinados a niños menores de 36 meses</b>	Aragón, Asturias, Islas Baleares, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Extremadura, Madrid, C. Valenciana y Melilla	227
<b>Control del etiquetado y condiciones de venta on-line de bicicletas, control de información y etiquetado bicicletas eléctricas en comercio presencial</b>	Canarias, Castilla-La Mancha, Cataluña, Extremadura, Madrid, La Rioja y C. Valenciana	125
<b>Juguetes acuáticos. etiquetado y seguridad</b>	Castilla-La Mancha, Extremadura, Murcia y Ceuta	84
<b>Control de etiquetado de productos de bisutería</b>	Aragón, Islas Baleares, Cantabria, Madrid y Murcia	92
<b>Venta de electrodomésticos on-line (teléfonos móviles, ordenadores y línea blanca)</b>	Murcia, La Rioja, C. Valenciana y País Vasco	87
<b>CONTROL DE SERVICIOS</b>		
<b>Control de la información en web de los teléfonos de atención al cliente en cumplimiento de lo establecido en el artículo 21.2 del RDL 1/2007</b>	Asturias, Islas Baleares, Cantabria, Castilla-La Mancha, Extremadura, Navarra, La Rioja, C. Valenciana y Melilla	205
<b>Comprobación de existencia de un procedimiento de reclamación en webs de comercio electrónico</b>	Aragón, Asturias, Islas Baleares, Castilla-La Mancha, Madrid, Murcia, La Rioja, C. Valenciana y Ceuta	206
<b>Comercio electrónico: información precontractual y contratos en el ámbito de los suministros básicos (electricidad y gas/calefacción).</b>	Islas Baleares, Extremadura, Galicia y Madrid	56
<b>Campaña de control de las ofertas de tarifas eléctricas en entorno web</b>	Islas Baleares, Castilla-La Mancha, Cataluña, Extremadura, Galicia, Murcia y C. Valenciana	91
<b>Servicios de asistencia técnica a domicilio realizadas por S.A.T. "no oficiales de marca": electrodomésticos /equipos informáticos</b>	Islas Baleares, Castilla y León, Galicia, Madrid, Murcia, País Vasco y Melilla	115

Campañas nacionales de inspección y control de mercado: 2022		
DENOMINACIÓN DE LA CAMPAÑA	CC.AA QUE PARTICIPAN	Nº DE CONTROLES
Control de empresas de enseñanza no reglada	Cantabria, Cataluña, Madrid, Navarra y La Rioja	100
FUENTE: Subdirección General de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo. Dirección General de Consumo		

En el periodo 2016 - 2022 se han realizado un total de 228 campañas de inspección y control

En 2022 la Comisión de Cooperación ha programado un total de 36 campañas de vigilancia de mercado

En el período 2016-2022 el número de las Campañas Nacionales de Inspección y Control de Mercado programadas y realizadas por las autoridades de consumo de las CC. AA fueron 228. En la siguiente tabla se pueden observar las cifras en cada sector de actividad:



#### 4.1.7. CAMPAÑAS AUTONÓMICAS DE VIGILANCIA Y CONTROL DE MERCADO:

La tabla siguiente corresponden a información de las campañas realizadas durante 2022 por las Comunidades Autónomas, en las cuales el Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC) colaboró analizando las muestras recogidas en los puntos de venta a los consumidores.

Campañas realizadas por las CCAA y con la colaboración del CICC 2022	
PRODUCTOS ALIMENTICIOS	CCAA PARTICIPANTES
Cuajadas (sin azúcar añadida)	Cataluña, Madrid y Murcia
Pescado congelado	Islas Baleares, Castilla-La Mancha, Cataluña, Madrid y La Rioja
Chocolate con frutos secos	Andalucía, Islas Baleares, Cataluña, Extremadura, Galicia, Madrid, Murcia, Navarra y Ceuta
Mayonesa / salsas finas	Andalucía, Asturias, Extremadura y Murcia
Bebidas energéticas	Andalucía, Cantabria, Castilla-La Mancha, Extremadura, Madrid, Murcia y La Rioja
Ahumados	Andalucía, Castilla y León, Cataluña, Madrid y Murcia

Campañas realizadas por las CCAA y con la colaboración del CICC 2022	
Espárragos	Andalucía, Islas Baleares, Cataluña, Extremadura, Madrid y Murcia
Aceite de oliva virgen y virgen extra	Asturias, Castilla y León, Extremadura, Madrid y Navarra
Alimentos sin gluten	Andalucía, Asturias, Islas Baleares, Castilla-La Mancha, Cataluña, Extremadura, Galicia y La Rioja
<b>PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS</b>	<b>CCAA PARTICIPANTES</b>
Lámparas LED (Bombillas)	Andalucía, Islas Baleares, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Extremadura, Murcia, La Rioja y C. Valenciana
Afeitadoras Eléctricas	Andalucía, Castilla y León, Extremadura y Madrid
Freidoras sin aceite o de aire	Castilla-La Mancha, Cataluña y C. Valenciana
Termos	Cataluña, Extremadura, Galicia, Murcia y C. Valenciana
Ayudas a la flotación (manguitos, chalecos hinchables)	Andalucía, Aragón, Asturias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Extremadura, La Rioja y C. Valenciana
Cintas elásticas provistas de ganchos en los extremos (pulpos)	Andalucía, Castilla y León, Galicia, Madrid, La Rioja y C. Valenciana
Papel de cocina	Andalucía, Castilla-La Mancha, Cataluña, Extremadura, C. Valenciana y Ceuta
Gasóleos	Andalucía, Islas Baleares, Castilla-La Mancha, Extremadura y La Rioja
Suavizantes	Castilla y León, Cataluña, Galicia, Madrid, Murcia y La Rioja
Prendas de bebé con botones (>36 meses)	Andalucía, Islas Baleares, Castilla y León, Extremadura, Madrid y C. Valencia
Prendas deportivas con al menos una fibra natural en su composición	Andalucía, Asturias, Islas Baleares, Cataluña, Murcia, La Rioja y C. Valenciana
Seguridad física en calzado infantil (hasta talla 34)	Andalucía, Asturias, Islas Baleares, Extremadura, Madrid, Murcia y C. Valenciana
Pijamas con al menos una fibra natural en su composición (algodón, lino, lana)	Andalucía, Castilla y León, Madrid y C. Valenciana

FUENTE: Subdirección General de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo. Dirección General de Consumo



## 4.2. EL CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD (CICC) COMO INSTRUMENTO DE APOYO A LAS AUTORIDADES DE CONTROL DE MERCADO

### 4.2.1. PRESENTACION:

El Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC)<sup>17</sup> es un conjunto de laboratorios que realizan análisis y ensayos sobre productos presentes en el mercado español con el fin de evaluar su conformidad con la legislación vigente que los regula.

<sup>17</sup> <https://www.consumo.gob.es/es/consumo/centro-investigacion-control-calidad-cicc>

En el CICC se analizan productos que proceden de campañas, programadas anualmente, en las que participan todas las Comunidades Autónomas, campañas comunitarias, inspecciones realizadas por organismos competentes en control del mercado, denuncias presentadas por cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado, análisis contradictorios o dirimientes, estudios realizados por el propio laboratorio y análisis colaborativos, que también se programan anualmente, para el mantenimiento y mejora del sistema de calidad implantado en el CICC.



En la actualidad el CICC está acreditado según la norma UNE-EN ISO/IEC 17025 por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) con acreditación nº 178/LE389 para la realización de ensayos en productos agroalimentarios. El alcance de la acreditación viene recogido en su [Anexo Técnico](#).

Los análisis y la verificación de productos se realizan exclusivamente a petición de Organismos de las Administraciones Públicas, no admitiéndose peticiones analíticas de particulares.

#### 4.2.2. ACTIVIDAD ANALÍTICA:

##### 4.2.2.1. MUESTRAS ANALIZADAS:

A continuación, se detallan una serie de datos numéricos, que resumen y permiten visualizar la actividad analítica desarrollada a lo largo de 2022 por el CICC.

**El CICC en 2022 ha analizado un total de 3127 muestras**

**El CICC en 2022 ha realizado un total de 41.179 ensayos**

Evolución de muestras recibidas, analizadas y ensayos o determinaciones efectuadas desde el año 2017 al 2022						
	2022	2021	2020	2019	2018	2017
<b>Muestras recibidas</b>	3237	3608	2023	3789	3002	3359
<b>Muestras analizadas*</b>	3127	3294	2425	3448	3255	3555
<b>Ensayos-determinaciones efectuadas</b>	41.179	48.419	33.954	45.384	42.093	46.583

**FUENTE: Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC). Dirección General de Consumo.**  
 Nota: En las muestras analizadas se incluyen parte de las recibidas en ese año y parte de las muestras que se encontraban pendiente del año anterior. Por este motivo la cantidad de muestras analizadas en un año puede ser mayor a las recibidas en ese mismo año.

En la tabla siguiente se observa que el 55,77 % del total de las muestras analizadas, tanto de productos alimenticios como de industriales, resultaron conformes, mientras que el 37,10 % eran disconformes. El 6,58 % del total de las determinaciones realizadas fueron no conformes.

Dictamen de las muestras analizadas y de las determinaciones realizadas en el año 2022					
MUESTRAS	CONFORMES	NO CONFORMES	NULAS	SIN DICTAMEN*	TOTAL
Productos Alimenticios	680	352	7	185	1.224
Productos Industriales	1064	808	10	21	1.903
<b>TOTAL CICC</b>	1744	1160	17	206	3.127
<b>TOTAL %</b>	<b>55,77</b>	<b>37,10</b>	<b>0,54</b>	<b>6,59</b>	
DETERMINACIONES	Conformes	No conformes	Nulas	Sin dictamen*	Total
Realizadas	34.710	2710	9	3750	41.179
<b>TOTAL %</b>	<b>84,29</b>	<b>6,58</b>	<b>0,022</b>	<b>9,11</b>	

FUENTE: Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC). Dirección General de Consumo  
 Nota: Sin Dictamen: No se determina si son conformes o no, puesto que no es necesario ya que el análisis efectuado no lo requiere

#### 4.2.2.2. DATOS DE MUESTRAS AGRUPADAS POR TIPO DE REMITENTES

Los Servicios de Inspección de Consumo de las Comunidades Autónomas son los que más utilizan los servicios del CICC. El grupo denominado “otros remitentes” incluye aquellos otros organismos con los que se hace alguna colaboración de forma más o menos habitual como por ejemplo el SOIVRE, la Guardia Civil, juzgados u otros laboratorios oficiales.

Muestras analizadas en el 2022 agrupadas por tipo de remitente				
TIPO DE REMITENTES	ALIMENTICIOS	INDUSTRIALES	TOTAL	%
Interno	149	9	158	5,05
Corporaciones Locales	-	64	64	2,05
Comunidades Autónomas	793	1.492	2.285	73,07
Otros organismos oficiales	267	335	602	19,25
Otros remitentes	15	3	18	0,58
<b>Total muestras analizadas</b>	<b>1.224</b>	<b>1.903</b>	<b>3.127</b>	

FUENTE: Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC): Dirección General de Consumo

Las tablas siguientes muestran el nº total de muestras agrupadas según su procedencia y el nº de muestras ponderadas por cada 100.000 habitantes, respectivamente.

El mayor número de muestras analizadas por comunidad autónoma corresponde a la Comunidad de Madrid con un total de 742, que suponen un 22,53 % del total. Sin embargo, se observa que en la relación nº de muestras por cada 100.000 habitantes es La Rioja la que ha presentado una mayor carga en la actividad del CICC.

Muestras analizadas en el 2022 agrupadas según su procedencia por Comunidades Autónomas				
CC.AA	ALIMENTICIOS	INDUSTRIALES	TOTALES	%
Andalucía	144	209	353	11,29
Aragón	75	93	168	5,37
Cantabria	30	20	50	1,60
Castilla - La Mancha	58	112	170	5,44
Castilla y León	75	142	217	6,94
Cataluña	95	221	316	10,11
Ciudad Autónoma de Melilla	--	12	12	0,38
Comunidad de Madrid	305	313	618	19,76
Com. Foral de Navarra	46	23	69	2,21
Comunidad Valenciana	1	116	117	3,74
Extremadura	113	124	237	7,58
Galicia	55	37	92	2,94
Islas Baleares	29	192	221	7,07
Islas Canarias	10	10	20	0,64
La Rioja	53	70	123	3,93
País Vasco	16	44	60	1,92
Principado de Asturias	52	98	150	4,80
Región de Murcia	67	67	134	4,29
<b>Total muestras analizadas</b>	<b>1.224</b>	<b>1.903</b>	<b>3.127</b>	

FUENTE: Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC): Dirección General de Consumo

Muestras analizadas en el 2020, 2021 y 2022 agrupadas según su procedencia por Comunidades Autónomas por cada 100.000 habitantes							
CC.AA	2020		2021		2022		Población*
	Nº	/100.000	Nº	/100.000	Núm.	/100.000	2022
Andalucía	224	2,65	208	2,46	353	4,17	8.472.407
Aragón	96	7,22	152	11,46	168	12,67	1.326.261
Asturias	96	16,47	227	22,44	150	14,83	1.011.792
Baleares	55	2,69	196	16,71	221	18,84	1.173.008
Canarias	118	4,93	8	0,37	20	0,92	2.172.944
Cantabria	21	0,27	51	8,73	50	8,55	584.507
Castilla y León	138	163,89	310	13,01	217	9,11	2.383.139
Castilla La Mancha	89	102,21	202	9,86	170	8,29	2.049.562
Cataluña	200	2,95	306	3,94	316	4,07	7.763.362
Com. Valenciana	82	1,62	115	2,27	117	2,31	5.058.138
Extremadura	84	7,89	286	26,99	237	22,37	1.059.501
Galicia	204	7,55	49	1,82	92	3,41	2.695.645
Com. de Madrid	694	59,24	742	10,99	618	9,15	6.751.251
Murcia	129	5,93	140	9,22	134	8,82	1.518.486
Navarra	101	31,57	62	9,37	69	10,43	661.537
País Vasco	23	3,48	23	1,04	60	2,71	2.213.993



Muestras analizadas en el 2020, 2021 y 2022 agrupadas según su procedencia por Comunidades Autónomas por cada 100.000 habitantes							
	2020		2021		2022		Población*
CC.AA	Nº	/100.000	Nº	/100.000	Núm.	/100.000	2022
La Rioja	12	0,54	175	54,72	123	38,46	319.796
Ceuta	6	0,59	6	7,18		0,00	83.517
Melilla	53	3,51	36	41,73	12	13,91	86.261
<b>Ratio Nacional</b>	<b>2.425</b>	<b>5,11</b>	<b>3.294</b>	<b>6,95</b>	<b>3.127</b>	<b>6,60</b>	<b>47.385.107</b>

**FUENTE:** Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC). Dirección General de Consumo  
Nota: Últimos datos del Instituto Nacional de Estadística (INE)

#### 4.2.2.3. DATOS DE MUESTRAS AGRUPADAS POR TIPO DE ANÁLISIS

La tabla siguiente muestra el nº de análisis de muestras realizados en 2022 agrupados por el motivo de análisis. Se observa que la mayoría fueron como resultado de:

- ▶ Campañas programadas a nivel del Estado: 17,9 %.
- ▶ Controles oficiales: 22,74 %, y
- ▶ Campañas programadas por las Comunidades Autónomas: 44,07 %.

Muestras analizadas en el 2022 agrupadas según el motivo de análisis				
MOTIVOS DE ANÁLISIS	ALIMENTICIOS	INDUSTRIALES	TOTALES	%
Alerta		1	1	0,03
Análisis colaborativo	127	9	136	4,35
Auditoría	2		2	0,06
Campaña autonómica	637	741	1.378	44,07
Campaña internacional	-	12	12	0,38
Campaña nacional	192	368	560	17,9
Control oficial	199	512	711	22,74
Denuncia	1	41	42	1,34
Investigación	24		24	0,77
Muestra control	8		8	
SOIVRE	34	219	253	8,09
<b>Total general</b>	<b>1.224</b>	<b>1.903</b>	<b>3.127</b>	

**FUENTE:** Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC). Dirección General de Consumo

#### 4.2.2.4. DATOS SOBRE DICTÁMENES DE MUESTRAS EMITIDAS POR LAS UNIDADES ANALÍTICAS

La tabla detalla los resultados de las muestras según tipo de productos analizados.

Muestras analizadas en el 2022 agrupadas por tipo de producto y dictamen									
ALIMENTICIOS	Conformes		No conformes		Nulas		Sin Dictamen		Total
Bebidas <sup>(1)</sup>	130	73,03%	33	18,54%	2	1,12%	13	7,30%	178
Confitería y Condimentos <sup>(2)</sup>	163	73,09%	38	17,04%			22	9,87%	223
Dietéticos, Preparados y Conservas <sup>(3)</sup>	147	43,88%	141	42,09%	3	0,90%	44	13,13%	335
Estimulantes, Cereales y Leguminosas <sup>(4)</sup>	95	75,40%	11	8,73%	2	1,59%	18	14,29%	126
Grasas <sup>(5)</sup>	77	36,49%	85	40,28%			49	23,22%	211
Productos de Origen Animal <sup>(6)</sup>	68	45,03%	44	29,14%			39	25,83%	151
INDUSTRIALES	Conformes		No conformes		Nulas		Sin Dictamen		Total
Combustibles y Preparados Químicos <sup>(7)</sup>	182	71,37%	64	25,10%	1	0,39%	8	3,14%	255
Electricidad <sup>(8)</sup>	241	54,77%	197	44,77%	1	0,23%	1	0,23%	440
Juguetes <sup>(9)</sup>	311	50,73%	292	47,63%	1	0,16%	9	1,47%	613
Mecánica <sup>(10)</sup>	124	41,89%	168	56,76%	4	1,35%			296
Tabacos <sup>(11)</sup>			53	94,64%	3	5,36%			56
Textiles <sup>(12)</sup>	206	84,77%	34	13,99%			3	1,23%	243
<b>Total P. ALIMENTICIOS</b>	<b>680</b>	<b>55,56%</b>	<b>352</b>	<b>28,76%</b>	<b>7</b>	<b>0,57%</b>	<b>185</b>	<b>15,11%</b>	<b>1224</b>
<b>Total P. INDUSTRIALES</b>	<b>1064</b>	<b>55,91%</b>	<b>808</b>	<b>42,46%</b>	<b>10</b>	<b>0,53%</b>	<b>21</b>	<b>1,10%</b>	<b>1903</b>
<b>Total CICC</b>	<b>1744</b>	<b>55,77%</b>	<b>1160</b>	<b>37,10%</b>	<b>17</b>	<b>0,54%</b>	<b>206</b>	<b>6,59%</b>	<b>3127</b>

**FUENTE: Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC). Dirección General de Consumo.**

Notas: (1) Bebidas: agua, zumos, bebidas alcohólicas y no alcohólicas. (2) Confitería y Condimentos: azúcar, caramelos y golosinas, turrone, mazapanes, otros productos de alto contenido en azúcar, mieles. Especies, condimentos, sal, salsas de mesa. (3) Dietéticos, preparados y conservas: Productos para dietas especiales, alimentación infantil, complementos alimenticios. Conservas de todo tipo y platos preparados. Caldos, sopas. (4) Estimulantes, cereales y leguminosas: café, té, otras infusiones, chocolate y otros productos derivados del cacao. Legumbres y arroces. (5) Grasas: aceites y grasas comestibles. Productos de aperitivo. (6) Productos de origen animal: lácteos, huevos, pescados, productos cárnicos. (7) Combustibles y preparados químicos: combustibles, productos de limpieza, pinturas, barnices, pegamentos. (8) Electricidad: pequeños electrodomésticos, todo tipo de aparellaje eléctrico, herramientas eléctricas, luminarias, fuentes de iluminación, etc. (9) Juguetes: juguetes y artículos de puericultura (10) Mecánica: herramientas, menaje, escaleras de mano, artículos para deporte, etc. (11) Tabacos: tabaco y productos relacionados. (12) Textiles: tipo de prendas o artículos textiles y de piel o cuero y similares

El tipo de producto alimenticio donde se ha detectado un mayor grado de disconformidad es en la clasificación de dietéticos, preparado y conservas alcanzándose un 42,09 % de no conformidades.

Por otra parte, en los productos industriales, los juguetes destacan como la categoría de productos en la que más muestras se han analizado. No obstante, exceptuando los tabacos, son los productos de mecánica son los que presentan un mayor grado de disconformidad, con un 56,76 % de muestras con dictamen no conforme. En el caso de

los tabacos, los análisis se han realizado a líquidos de cigarrillos electrónicos, con un elevado porcentaje de disconformidad (94,64 %).

Las tablas siguientes muestra el nº de ensayos realizados por tipo de defecto, y los dictámenes de los ensayos o determinaciones por tipo de defecto.

Número de ensayos o determinaciones por tipo de defecto en el año 2022			
DEFECTOS	ALIMENTOS	INDUSTRIALES	TOTAL
Aditivos	199	-	199
Contaminación microbiológica	-	282	282
Contaminación química	486	377	863
Contenido neto	882	184	1.066
Envase	197	46	243
Etiquetado	11.417	9886	21.303
Factores de calidad	5090	2020	7110
Impurezas orgánicas o inorgánicas	443	18	461
Otros defectos	7	14	21
Seguridad	-	9587	9587
<b>Total</b>	<b>18.721</b>	<b>22.449</b>	<b>41.170</b>

FUENTE: Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC). Dirección General de Consumo

Para poder emitir un dictamen sobre las 3127 muestras analizadas en 2022, ha sido necesario realizar 41.170 ensayos o determinaciones válidos, concluyendo que el 84,31 % eran conformes a la normativa aplicable y el 6,58 % no lo eran.

Dictámenes de los ensayos o determinaciones por tipo de productos y de defecto en el año 2022							
ALIMENTICIOS	CUMPLE	%	NO CUMPLE	%	SIN DICTAMEN	%	TOTAL
Aditivos	182	0,97	--	--	17	0,09	199
Contaminación microbiológica	--	--	--	--	--	--	--
Contaminación química	112	0,60	9	0,05	365	1,95	486
Contenido neto	845	4,51	16	0,09	21	0,11	882
Envase	149	0,80	--	0,00	48	0,26	197
Etiquetado y presentación	10.762	57,49	400	2,14	255	1,36	11.417
Factores de calidad	3.084	16,47	187	1,00	1.819	9,72	5.090
Impurezas orgánicas o inorgánicas	329	1,76	45	0,24	69	0,37	443
Otros defectos	--	--	--	--	7	0,04	7
<b>Totales</b>	<b>15.463</b>	<b>82,60</b>	<b>657</b>	<b>3,51</b>	<b>2.601</b>	<b>13,89</b>	<b>18.721</b>
INDUSTRIALES	CUMPLE	%	NO CUMPLE	%	SIN DICTAMEN	%	TOTAL
Aditivos	1	0,00	--	--	34	0,18	35
Contaminación microbiológica	258	1,15	24	0,13	--	--	282

Dictámenes de los ensayos o determinaciones por tipo de productos y de defecto en el año 2022							
Contaminación química	281	1,25	4	0,02	92	0,49	377
Contenido Neto	175	0,78	1	0,00	8	0,04	184
Envase	35	0,16	--	--	11	0,06	46
Etiquetado Y Presentación	8.351	37,20	1.350	7,21	185	0,99	9.886
Factores de calidad	1.277	5,69	72	0,38	671	3,58	2.020
Impurezas orgánicas o inorgánicas	6	0,03	3	0,02	9	0,05	18
Otros defectos	1	0,00	10	0,00	3	0,02	14
Seguridad	8.862	39,48	589	3,15	136	0,73	9.587
<b>TOTAL</b>	<b>19.247</b>	<b>85,74</b>	<b>2.053</b>	<b>9,15</b>	<b>1.149</b>	<b>5,12</b>	<b>22.449</b>
<b>TODOS LOS PRODUCTOS</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>%</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>%</b>	<b>SIN DICTAMEN</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL (*)</b>
Total general	34.710	84,31	2.710	6,58	3.750	9,11	41.170
FUENTE: Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC): Dirección General de Consumo							

Para los productos alimenticios se observa que el 82,60 % de las determinaciones realizadas, concluyeron que son conformes frente al 3,51 % que resultaron no conformes al presentar algún tipo de incumplimiento. La mayoría de las no conformidades son en relación con el etiquetado y presentación (2,14 %) y a factores de calidad (1,00 %).

Por su parte, las determinaciones sobre productos industriales arrojaron el siguiente resultado: el 85,74 % cumplen y el 9,15 % incumplen alguno de los preceptos de análisis. En este caso las no conformidades más frecuentes son: etiquetado y presentación (7,21 %) y seguridad (3,15 %).

Independientemente del tipo de producto, se puede apreciar que los defectos más frecuentes son los siguientes, de mayor a menor grado: Etiquetado y presentación; aspectos de seguridad del producto y factores de calidad.

#### 4.2.3. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL SISTEMA DE CALIDAD Y CON LA ACREDITACIÓN DEL CICC

El CICC está acreditado para la realización de ensayos en productos agroalimentarios según criterios recogidos en la Norma UNE EN ISO/IEC 17025 por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) con acreditación nº 178/LE389.

Durante el año 2022, los laboratorios han sido evaluados mediante una auditoría interna realizada en el mes de febrero y una auditoría externa de ENAC en el mes de mayo.

Se ha participado en cincuenta y seis ejercicios de intercomparación organizados por empresas externas, tanto nacionales como internacionales, para asegurar la calidad de los ensayos.

De estos ejercicios, 51 se realizaron para el aseguramiento de la calidad de ensayos sobre productos alimenticios y 6 para ensayos sobre productos industriales.

#### 4.2.4. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS ANALÍTICA EXTRAORDINARIA

Además de la actividad analítica reseñada, el CICC también ha participado, en colaboración con Sanidad Exterior, en las operaciones OPSON de lucha contra el fraude alimentario y LUDUS organizadas por Europol e Interpol, para el control de bebidas espirituosas y el comercio ilícito de juguetes, respectivamente.

El **panel de cata de aceite de oliva virgen**, constituido por personal del centro, debidamente entrenado, participa en diversas actividades externas para mantener sus capacidades analíticas y la formación de los miembros del panel. Durante 2022 esas actividades fueron:

- ▶ Participación como miembro del Jurado del Concurso de Aceites de oliva vírgenes extra (AOVE), por el que se otorga el Premio Alimentos de España Mejores Aceites de Oliva Virgen Extra, campaña 2021/2022.
- ▶ Participación en los Premios Mario Solinas, concurso internacional de máximo nivel, patrocinados institucionalmente por el Consejo Oleícola Internacional (COI).
- ▶ Caracterización de muestras de referencia de aceite de oliva virgen (intensidad y atributos) que se utilizan para el entrenamiento y control de los paneles, mediante la participación en proyectos organizados por el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación y por el COI.
- ▶ Participación en la elaboración de la Guía IberÓleum (invitación del Director de la Guía del AOVE de España).
- ▶ Asistencia a la sede del Consejo Oleícola Internacional a la cata de AOVE premiados en la 22ª edición del premio a la calidad del COI “Mario Solinas” con miembros del jurado internacional y con el Chef Andrés Madrigal.
- ▶ Colaboración por parte de varios catadores cualificados del Panel de Cata del CICC, con la Interprofesional del Aceite de Oliva en el Screening de AOVE para la oleoteca de su espacio en el Salón Gourmets, en IFEMA.

La **unidad de Tabacos** del CICC en virtud de las competencias que le atribuye el Real Decreto 579/2017 en cuanto al etiquetado y verificación de los contenidos de alquitrán, nicotina y monóxido de carbono de los cigarrillos, así como del control para otros productos del tabaco o productos relacionados, ha realizado el control de los líquidos de recarga para dispositivos susceptibles de liberación de nicotina. En el año 2022, las muestras han sido enviadas por los servicios de Sanidad Exterior de Álava, Barcelona, Valencia y Madrid.

Se han recibido un total de 24 muestras, de las cuales se pudieron analizar 21, ya que las otras tres no disponían de cantidad suficiente para hacer las determinaciones. En la siguiente tabla se recogen los resultados de los análisis llevados a cabo:

R.D. 579/2017, SOBRE PRODUCTOS DEL TABACO Y PRODUCTOS RELACIONADOS	CUMPLE	NO CUMPLE	SIN DICTAMEN
Información portal EU-CEG	21	0	0
Indicación del lote de fabricación o envasado	21	0	0
Advertencia sanitaria	10	11	0
Folleto informativo	9	12	0
Indicación del contenido neto	21	0	0
Indicación del contenido de nicotina	15	6	0
Administración por dosis de nicotina	3	18	0
Lista de ingredientes	9	12	0
REGLAMENTO (CE) 1272/2008 CLASIFICACION, ETIQUETADO Y ENVASADO DE SUSTANCIAS Y MEZCLAS	CUMPLE	NO CUMPLE	SIN DICTAMEN
Datos del responsable	16	5	0
Identificador del producto	5	16	0
Pictograma de peligro	5	16	0
Palabra de advertencia	4	17	0
Indicaciones de peligro	4	17	0
Consejos de prudencia	1	20	0
Información suplementaria	2	0	0
Indicación de peligro detectable al tacto	20	1	0
Cierre de seguridad para niños	0	0	21
Identificador único de la fórmula (UFI)	9	1	11
Presentación en idioma oficial	10	11	0
Presentación de la información obligatoria	3	18	0
OTRAS DETERMINACIONES ANALÍTICAS SOLICITADAS AL CICC	CUMPLE	NO CUMPLE	SIN DICTAMEN
Contenido neto	21	0	0
Densidad a 20°C	0	0	21
Nicotina*	11	2	8
Propilenglicol*	0	0	21
Glicerol*	0	0	21
Relación porcentual PG/VG	0	0	21
FUENTE: Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC): Dirección General de Consumo (*) Determinaciones realizadas por la Unidad de Cromatografía de Gases Las determinaciones de PG, VG y la relación porcentual PG/VG no se dictaminan al no estar legislados los valores obtenidos para el propilenglicol (PG), glicerina (VG).			

En el **Servicio de Técnicas Instrumentales** se ha realizado la validación y puesta a punto de nuevos métodos de ensayo así como de nuevas actualizaciones y aplicaciones de métodos ya existentes como son:

- ▶ Validación de Pb, Cd, Sn, Ti y U (PNT-1790: Determinación de elementos químicos mediante la técnica de ICP-MS), según NT-18, en diferentes matrices
- ▶ Validación de un método para determinar nitratos y nitritos en productos cárnicos mediante cromatografía iónica con detector de conductividad
- ▶ Validación de un método para determinar lactosa por cromatografía iónica con detector amperométrico de pulsos en productos alimenticios.
- ▶ Puesta a punto de un método para determinar cloruros mediante cromatografía iónica con detector de conductividad en productos alimenticios.

- ▶ Comparación de método de determinación de azúcares por CI y HPLC, especialmente en bebidas refrescantes y zumos.
- ▶ Puesta a punto para la determinación del perfil de ácidos grasos mediante cromatografía de gases con detector FID en natas.
- ▶ Actualización del método de Ftalatos a la nueva normativa por GC-MS, para comenzar de nuevo la actividad de análisis de muestras en textiles y juguetes.

#### **4.2.5. ACTIVIDADES DE NORMALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN GRUPOS DE TRABAJO**

##### **4.2.5.1. COMITÉS TÉCNICOS, REUNIONES Y JORNADAS**

Durante el año 2022, los técnicos del CICC han participado como expertos en los siguientes grupos de normalización:

#### ▶ ISO

**ISO 216-CEN/TC 309** para calzados y componentes de los calzados.

#### ▶ CEN

**CEN/TC 460 WG2:** Identificación de especies mediante métodos basados en ADN.

**CEN/TC 289 WG1:** Métodos de análisis de productos químicos.

**CEN/TC 289 WG2:** Métodos físicos de análisis.

**CEN/TC 309 WG1:** Métodos físicos de análisis para verificar requisitos mínimos de los calzados y sus componentes.

**CEN/TC 309 WG:** Calzados y aspectos medioambientales. (Elaboración de métodos químicos).

**CEN/TC 248 WG 20:** Technical Experts Working Group on Safety of children's clothing.

**CEN/TC 248 WG38:** Community face coverings.

**CEN/TC 248 WG39:** Circular textiles Chain- Requirements and categories.

**CEN/TC 460/WG 2:** Species analyses using DNA-based methods.

#### ▶ UNE

**CTN 34/SC5:** Leche y productos lácteos.

**CTN 34/SC8:** Especies, hierbas culinarias y condimentos.

**CTN 34/SC10:** Autenticidad de alimentos.

**CTN 34/SC 10/GT 103:** Café y productos del café.

**CTN 327:** Productos apícolas.

**CTN 40/SC8:** Comportamiento de los textiles frente al fuego.

**CTN 40/GT8:** Seguridad de Ropa infantil.

**CTN 40/GET26:** Mascarillas higiénicas. Cobertores faciales comunitarios.

**CTN 40/SC 06:** Ensayos químicos de materiales textiles.

**CTN 40/SC 04:** Confección.

**CTN 40/GT11:** Circularidad en la cadena textil.

**CTN-UNE 51/SC 3:** Combustibles.



- CTN 53/SC8:** Reciclado de plásticos.  
**CTN 59/GT1:** Seguridad en calzado infantil.  
**CTN 118/SC3:** Cigarrillos electrónicos y líquidos de recarga.  
**CTN 48:** Pinturas y barnices.  
**CTN 172/SC1:** Juguetes.  
**CTN 172/SC2:** Artículos de Puericultura.

## ▶ OTROS GRUPOS DE EXPERTOS

- Grupo de Trabajo de Laboratorios Análisis Metales en Alimentos y Piensos de LagroRed.
- Workshop de armonización con paneles reconocidos por el COI.
- Reuniones de expertos en valoración organoléptica de los aceites de oliva vírgenes organizadas por el COI y por el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.
- Asistencia al VI Congreso Internacional Acofesal 2022. Calidad y Seguridad Alimentaria
- AEC "INDUSTRIAS DE LA MODA" Comité textil y confección. Asociación española para la calidad.

### 4.2.6. OTRAS ACTIVIDADES

#### 4.2.6.1. ASISTENCIA A CONGRESOS

Participación en el **7º CONGRESO NACIONAL DE METROLOGIA**, con la presentación de las siguientes comunicaciones:

- ▶ Control del fraude en productos alimenticios. Análisis sensorial, parámetros de calidad, autenticidad e información alimentaria facilitada al consumidor.
- ▶ Metrología aplicada al análisis por cromatografía líquida como medio para proteger al consumidor.
- ▶ El papel de la metrología en la protección y defensa de los consumidores en materia de productos industriales.
- ▶ Determinación del contenido de nicotina en el líquido de recarga de los dispositivos susceptibles de liberación de nicotina.
- ▶ Estudio comparativo del análisis de azúcares en muestras de consumo mediante cromatografía de líquidos con detección por índice de refracción y cromatografía iónica con detección con amperometría de pulsos.

#### 4.2.6.2. FORMACIÓN

Entre otras actividades importantes, cabe destacar la organización de los siguientes cursos del PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO 2022, promovido por la Dirección General de Consumo del Ministerio de Consumo y financiado con cargo

a los fondos de formación continua del Instituto Nacional de Administración Pública - INAP- para el 2022, en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (AFEDAP):

NOMBRE DEL CURSO	HORAS	PARTICIPANTES
Seguridad química y reciclaje en productos textiles	15	15
Control en el laboratorio de consumo: curso de análisis sensorial en alimentos	15	19
Cromatografía líquida acoplada a espectrometría de masas. Resolución problemas	16	11
Normativa de aplicación en el etiquetado de productos alimenticios	15	24
Curso de validación y cálculo de incertidumbre	18	24
Avances y nuevos retos en análisis de alimentos	18	31
Curso Norma ISO 17025:2017	6	14
FUENTE: Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC): Dirección General de Consumo		

#### 4.2.6.3. ALUMNOS EN FORMACIÓN, PRÁCTICAS, BECARIOS

Se ha continuado con las actividades de formación y cualificación en la Unidad de Parasitología con la Beca de formación en materia de investigación y control de la calidad de los productos de consumo.

### 4.3. RED DE ALERTA DE PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS (SIRI)-2022:

#### 4.3.1. PRESENTACIÓN:

El sistema de Red de Alerta de **productos de consumo no alimenticios** tiene como objetivo el intercambio rápido de información entre las autoridades encargadas del control del mercado, nacionales y de la UE, ante la presencia de un producto que pueda crear un riesgo, para evitar que los productos inseguros puedan llegar al consumidor. Se trabaja en red con un punto de contacto por cada CCAA y por cada país. En el ámbito comunitario es conocido como RAPEX (Rapid Exchange), actualmente cambiado a Safety Gate-RAPEX, y en el nacional a SIRI (Sistema de Intercambio Rápido de Información).

El desarrollo de este sistema se basa en lo establecido en la Directiva 2001/95/CE<sup>18</sup>, sobre seguridad general de los productos, y en el Real Decreto 1801/2003<sup>19</sup>, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos, que la transpone.

<sup>18</sup> <https://www.boe.es/doue/2002/011/L00004-00017.pdf>

<sup>19</sup> <https://www.boe.es/buscar/pdf/2004/BOE-A-2004-511-consolidado.pdf>

La Dirección General de Consumo del Ministerio de Consumo, en adelante DGC, es el punto de contacto español del sistema RAPEX y, al mismo tiempo, es la responsable de coordinar el sistema de Red de Alerta nacional de productos no alimenticios (SIRI). La DGC, como punto de contacto español de RAPEX, es la que remite a la Comisión Europea las notificaciones emitidas en España, derivadas tanto de actuaciones de control de mercado efectuadas por las autoridades de consumo de las CCAA como de rechazos a la importación de productos que pueden suponer un riesgo grave, efectuados por las autoridades de control en frontera.



Este sistema de Red de Alerta tiene dos vertientes, una **nacional** en la que, a través de la coordinación de la DGC, se intercambia información entre las Autoridades de consumo de las CCAA (notificaciones CCAA) y otra **comunitaria** donde las Autoridades de los Estados, a través de sus correspondientes puntos de contacto nacionales, informan a la Comisión Europea sobre las medidas adoptadas frente a productos que pueden generar un riesgo para que las traslade a todos los EEMM (notificaciones UE). En todas estas notificaciones se incluyen los productos cuyo riesgo ha sido comunicado por los productores a las autoridades

competentes de los EEMM, en cumplimiento de la obligación establecida en la legislación sobre seguridad general de los productos (art. 5.3 de la Directiva 2001/95/CE y art. 6 del Real Decreto 1801/2003).

En 2022 se han notificado 2865 alertas

En 2022 se ha calificado como alertas graves 2393

En 2022 el producto más alertado fueron los juguetes con 778 alertas

Por otro lado, la DGC emite notificaciones de Red de Alerta (notificaciones AGE) como consecuencia de **rechazos en frontera a la importación** de productos procedentes de terceros países, que podrían generar un riesgo grave, según los incumplimientos detectados en los análisis efectuados previos al despacho aduanero y comunicados por el Servicio Oficial de Inspección, Vigilancia y Regulación Aduanera (SOIVRE).

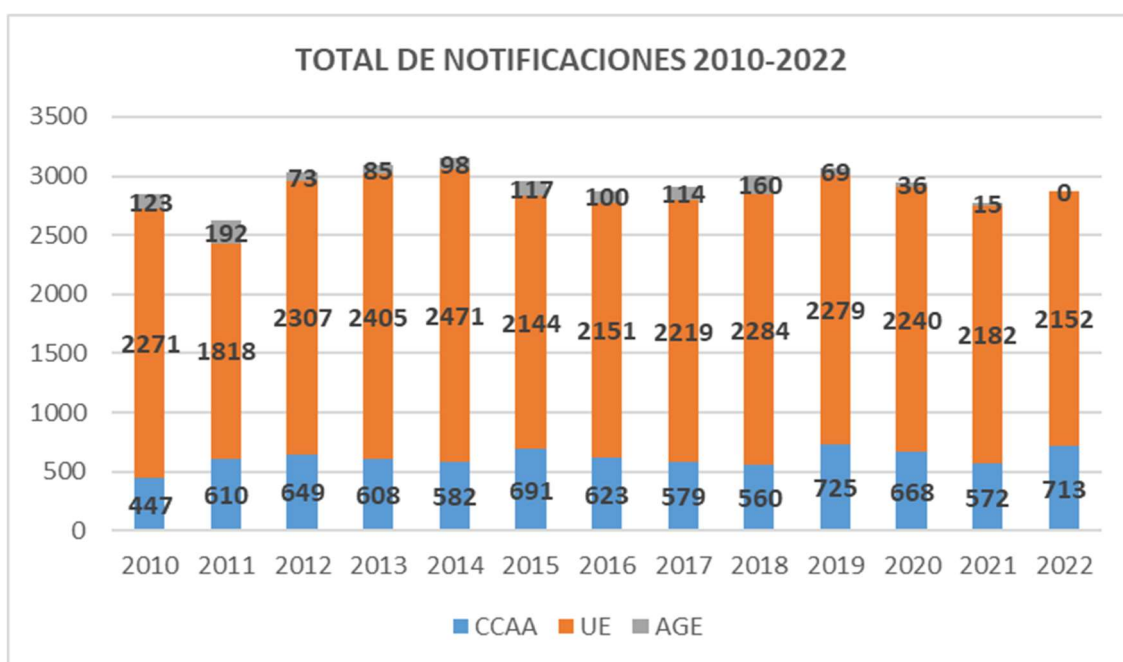
Para dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento (UE) 2019/1020 del Parlamento y del Consejo europeos sobre vigilancia del mercado, la DGC es también el punto de contacto para los productos profesionales y para los productos de consumo que presentan otros riesgos, extendiéndose los riesgos al medio ambiente y a la

seguridad en el trabajo, que se trasladan a los Departamentos ministeriales competentes en dichas materias.

#### 4.3.2. EVOLUCIÓN DE LAS NOTIFICACIONES DE LA RED DE ALERTA:

El sistema de Red de Alerta de productos no alimenticios ha ido tomando peso a lo largo de los años desde su comienzo, tanto en el ámbito comunitario como en el nacional y se ha mantenido en los últimos años, según se refleja en el siguiente gráfico.

El Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos, entiende por riesgo: *“posibilidad de que los consumidores y usuarios sufran un daño para su salud o seguridad, derivado de la utilización, consumo o presencia de un producto. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, entre otras posibles circunstancias, se valorará conjuntamente la probabilidad de que se produzca un daño y la severidad de éste. Se considerará riesgo grave aquel que en virtud de tales criterios exija una intervención rápida de las Administraciones públicas, aun en el caso de que los posibles daños para la salud y seguridad no se materialicen inmediatamente”*



Teniendo en cuenta lo anterior, el sistema de Red de alerta dispone de dos tipos de procedimiento de notificación dependiendo del riesgo que suponga el producto “grave” o “no grave”. También se incluyen notificaciones con carácter meramente informativo, “notificaciones informativas” de productos cuya trazabilidad no es posible seguir o de aquellos que no cumplen los criterios establecidos en las disposiciones para ser alertados, como el riesgo específico que suponen, pero contienen información importante sobre inseguridad de un producto que pueden ser de interés a las autoridades competentes.

Evolución de las notificaciones de la Red de Alerta 2020-2021-2022 según tipología del riesgo												
Año	RIESGO GRAVE			RIESGO NO GRAVE			INFORMATIVAS			TOTAL		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
CCAA	394	406	531	74	88	147	200	78	35	668	572	713
UE	1927	1884	1862	128	127	145	185	171	145	2240	2182	2152
UE+CCAA	2321	2290	2393	202	215	292	385	249	180	2908	2754	2865
DGC/INC	36	15	0	0	0	0	0	0	0	36	15	0
<b>TOTAL</b>	<b>2357</b>	<b>2305</b>	<b>2393</b>	<b>202</b>	<b>215</b>	<b>292</b>	<b>385</b>	<b>249</b>	<b>180</b>	<b>2944</b>	<b>2769</b>	<b>2865</b>

FUENTE. Subdirección General de Coordinación, Cooperación y Cooperación en Consumo. Dirección General de Consumo

Los datos totales reflejan que en el periodo de 2020 a 2022 las notificaciones de riesgo grave no tienen una variación significativa, sin embargo, han subido las de riesgo no grave y han disminuido las informativas, debido esencialmente a que en 2020 se emitieron como informativas un gran número de mascarillas de protección contra el Covid-19, y han ido disminuyendo tanto en 2021 como en 2022.

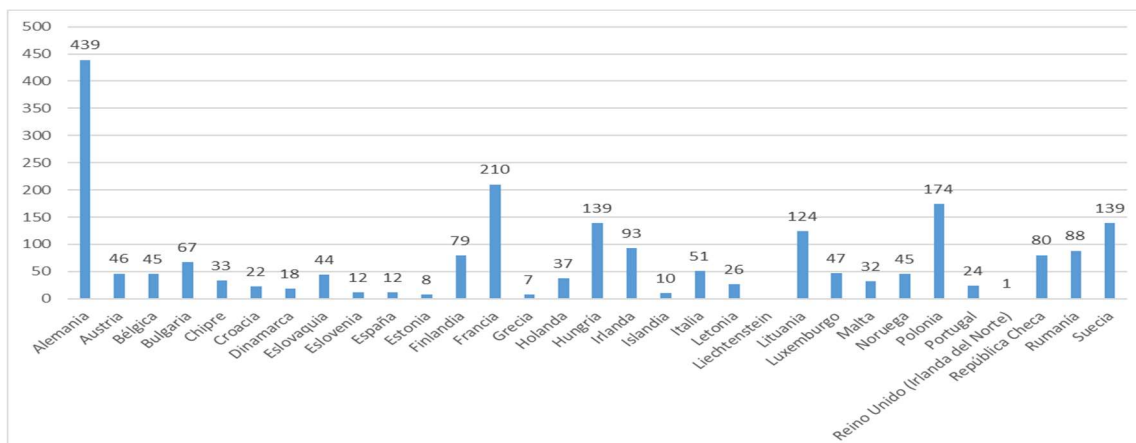
En 2022 merece especial mención la notificación de riesgo grave con **medidas de emergencia** incluida en RAPEX por Luxemburgo, relativa a unos mordedores en forma de seta que han ocasionado un grave accidente en un bebé. Las autoridades nacionales y de la UE han actuado rápidamente ante estos productos.

#### 4.3.3. NOTIFICACIONES GESTIONADAS EN 2022:

En el año 2022 se han gestionado 2865 notificaciones, **713** generadas por las CCAA y **2152** recibidas de la UE. En las notificaciones UE están incluidos también otros productos cuya competencia no es de las autoridades de Consumo, tales como cosméticos, productos profesionales, artículos pirotécnicos y aquellos productos que suponen un riesgo medioambiental, cuya gestión corresponde a otras autoridades.

Como viene siendo habitual, la mayoría de las notificaciones son de riesgo grave, suponiendo el 86,5% del total de notificaciones de la UE y un 74,5% de las emitidas por las CCAA.

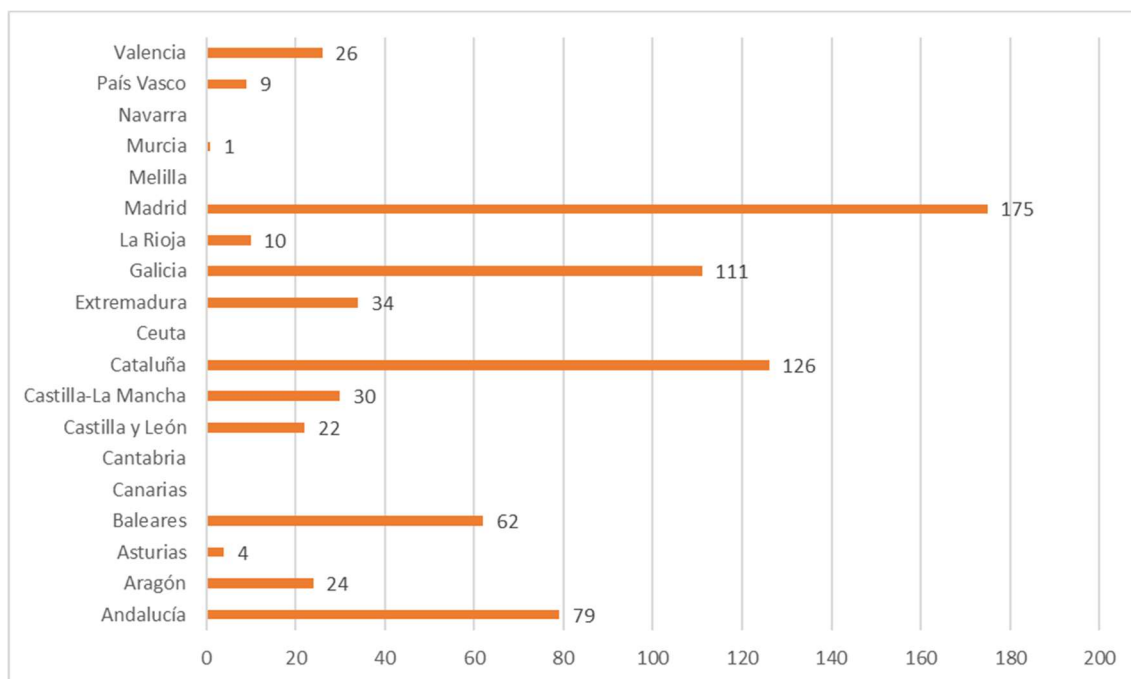
##### 4.3.3.1. NOTIFICACIONES UE:



De un total de 2152 notificaciones UE, **Alemania** ha sido el país que ha emitido **más notificaciones** (439), seguido de Francia (210) y Polonia (174)

#### 4.3.3.2. NOTIFICACIONES CCAA:

De las 713 notificaciones generadas por CCAA, **Madrid** ha sido la CA que ha emitido **más notificaciones** (175), seguida de **Cataluña** (126), Galicia (111), Andalucía (79) y Baleares (62).



#### 4.3.3.3. NOTIFICACIONES DE PRODUCTORES:

En cumplimiento de sus obligaciones, los productores y distribuidores han informado a las autoridades competentes de las medidas que han adoptado tras detectar un riesgo para el consumidor en sus productos puestos en el mercado.

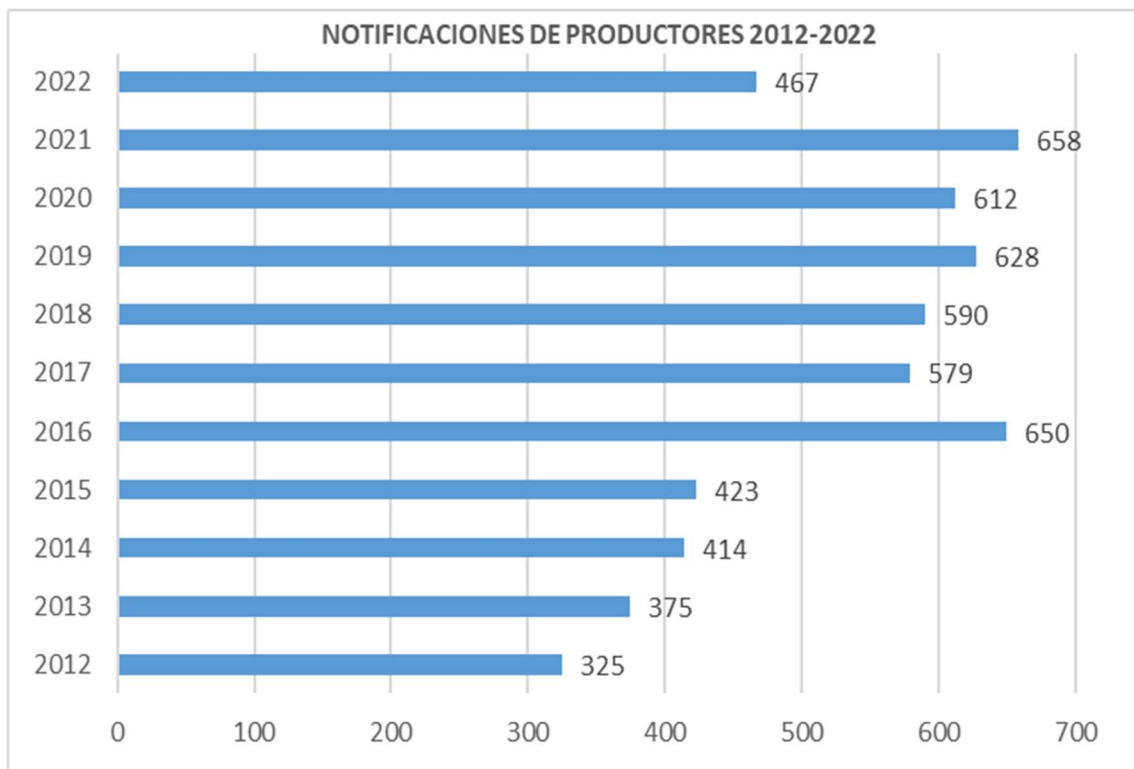
Como consecuencia de las comunicaciones recibidas de los productores y distribuidores, en 2022 se han efectuado 467 notificaciones de productos que pueden generar un riesgo (378 de UE, 89 de CCAA), ocupando el primer lugar, como en años anteriores, los vehículos y accesorios.

En las notificaciones UE hay productos clasificados como profesionales, que principalmente son vehículos tales como camiones y autobuses, que no entran en las competencias de las autoridades de consumo y que se remiten al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

Categorías de productos notificados por los productores	
Categoría	Total 2022
Artículos de ocio y deporte diversos *	11
Artículos infantiles *	3
Bricolaje y herramientas	3
Cosméticos	1
Equipos de protección individual *	4
Informática y accesorios	1
Juguetes	5
Luminarias	1
Mobiliario, menaje y hogar *	4
Moda adultos y accesorios *	3
Moda infantil y accesorios *	2
Otros productos *	3
Productos eléctricos *	9
Profesional	30
Vehículos y accesorios	387
<b>Total</b>	<b>467</b>

FUENTE: Subdirección General de Coordinación Calidad y Cooperación en Consumo. Dirección General de Consumo  
 \*Engloba varias subcategorías

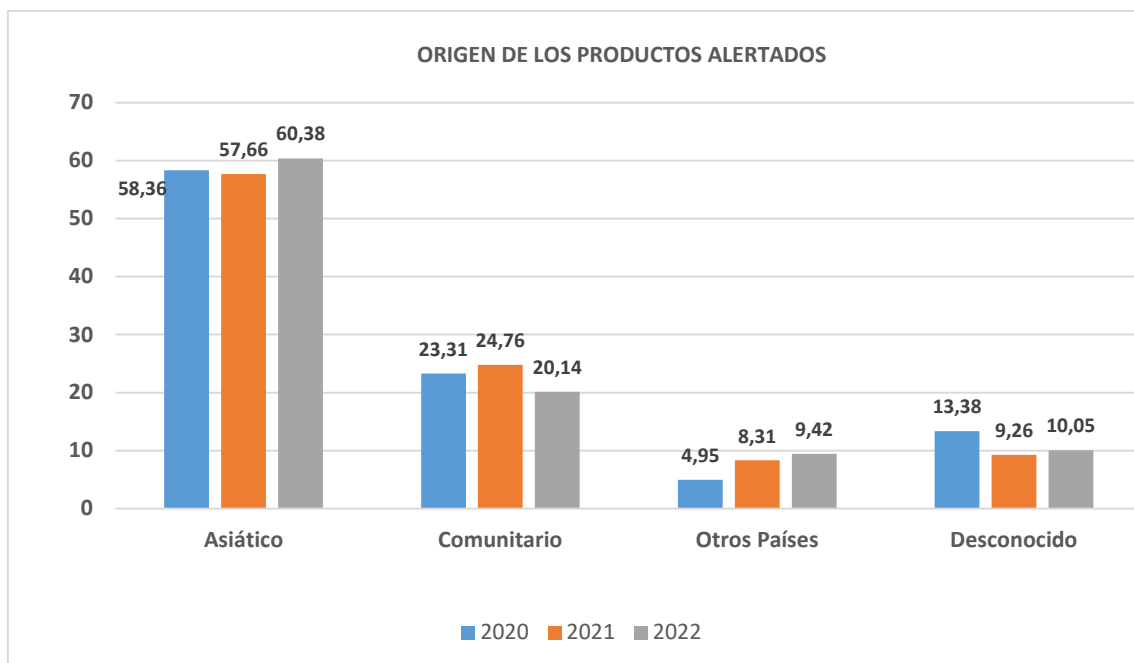
En el siguiente gráfico se refleja la evolución de las notificaciones efectuadas por los productores en los últimos años



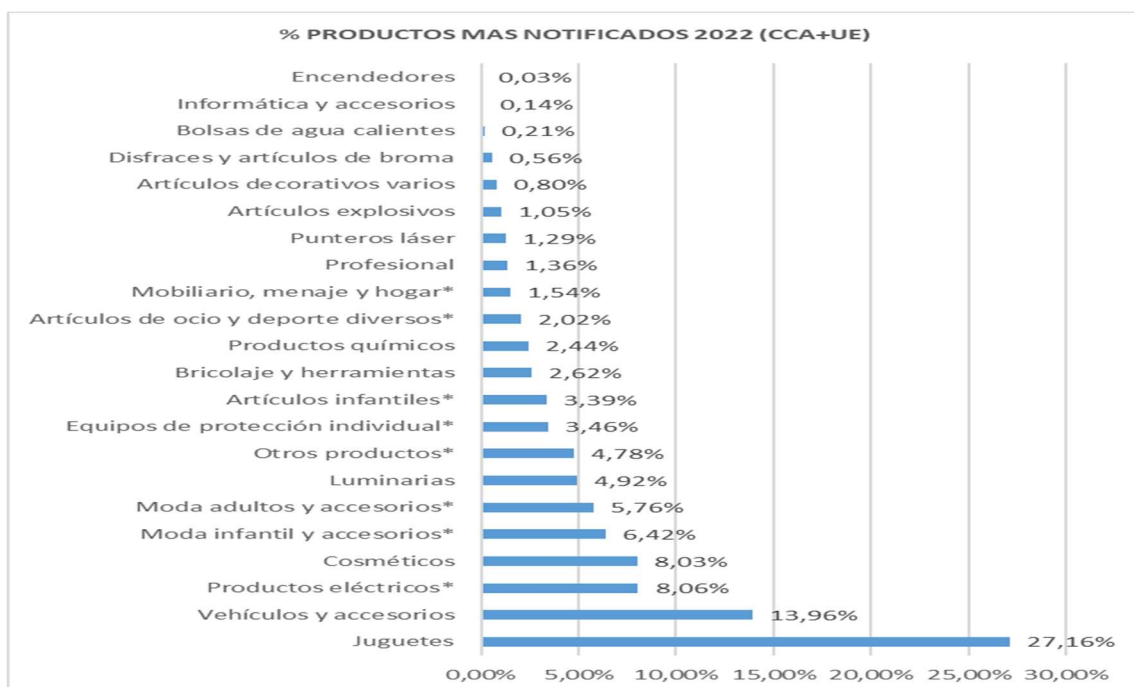


#### 4.3.4. ORIGEN DE LOS PRODUCTOS ALERTADOS:

En su mayoría, el origen del total de productos notificados en 2022 pertenece al área geográfica de Asia, con casi el 61,00% de los artículos



#### 4.3.5. CATEGORÍAS DE LOS PRODUCTOS ALERTADOS:



De las 2865 notificaciones emitidas las categorías de productos más notificados han sido los juguetes , que supusieron el 27,16%, los vehículos y accesorios, con el 13,97%, los productos eléctricos, el 8,06% y los cosméticos, con el 8,03%

Respecto a los vehículos y accesorios son principalmente automóviles, seguidos de motocicletas y también hay caravanas, remolques, neumáticos y diversos componentes. La mayoría de ellos, 387, han sido notificados por los propios productores por suponer un riesgo grave, generalmente por peligro de accidente.

Las tintas para tatuajes, que tienen la consideración legal de productos de estética y son objeto de autorización sanitaria previa a su comercialización, están incluidas en la categoría de cosméticos.

Si observamos la tabla vemos que los productos destinados a los niños (juguetes, artículos y moda infantiles y accesorios) representan casi un 37 %, y más de un 90 % suponen un riesgo grave, principalmente de asfixia por contener piezas pequeñas, intoxicación por presencia de sustancias químicas en cantidades que superan los límites de la normativa y estrangulamiento y lesiones por llevar las prendas cordones de cierta longitud.

La categoría “otros productos” incluye aparatos a gas, artículos de jardinería, cigarrillos electrónicos y accesorios, cuerdas para equipaje, material de telecomunicaciones, material de escritorio y otros. En esta categoría de “Otros” están incluidas, de forma mayoritaria, las mascarillas higiénicas.

Categoría de productos alertados 2020-2021-2022			
CATEGORÍA	2020	2021	2022
Artículos de ocio y deporte diversos *	31	46	58
Artículos decorativos varios	26	17	23
Artículos explosivos	16	49	30
Artículos infantiles *	100	70	97
Bolsas de agua caliente	0	2	6
Bricolaje y herramientas	72	41	75
Cosméticos	113	69	230
Detectores de humo o gas	0	6	
Disfraces y artículos de broma	10	11	16
Encendedores	6	11	1
Equipos de protección individual *	367	233	99
Informática y accesorios	8	3	4
Juguetes	762	620	778
Luminarias	186	101	141
Mobiliario, menaje y hogar *	20	29	44
Moda adultos y accesorios *	101	218	165

Categoría de productos alertados 2020-2021-2022			
CATEGORÍA	2020	2021	2022
Moda infantil y accesorios *	112	124	184
Otros productos *	89	120	137
Productos eléctricos *	217	272	231
Productos químicos	47	31	70
Profesional	71	59	39
Punteros láser	28	30	37
Vehículos y accesorios	526	592	400
<b>Total</b>	<b>2908</b>	<b>2754</b>	<b>2865</b>

FUENTE: Subdirección General de Coordinación Calidad y Cooperación en Consumo. Dirección General de Consumo

La tabla siguiente ofrece información más detallada sobre las subcategorías de los productos alertados

Detalle sobre las subcategorías más alertadas 2022		
CATEGORÍA / SUBCATEGORÍA	TOTAL	PORCENTAJE
<b>Artículos de ocio y deporte diversos</b>	<b>58</b>	<b>2,02%</b>
Artículos de ocio/deporte	48	
Bicicletas y Accesorios	10	
<b>Artículos infantiles</b>	<b>97</b>	<b>3,39%</b>
Artículos de puericultura	92	
Material Escolar	5	
<b>Equipos de protección individual</b>	<b>99</b>	<b>3,46%</b>
Equipo de protección individual	99	
<b>Mobiliario, menaje y hogar</b>	<b>44</b>	<b>1,54%</b>
Menaje	6	
Artículos del hogar	13	
Mobiliario	25	
<b>Moda adultos y accesorios</b>	<b>165</b>	<b>5,76%</b>
Bisutería y relojes	134	
Bolsos y carteras	3	
Calzados adultos	19	
Vestimenta adultos	9	
<b>Moda infantil y accesorios</b>	<b>184</b>	<b>6,42%</b>
Calzado infantil	15	
Vestimenta infantil	167	
Accesorios para el pelo	2	
<b>Otros productos</b>	<b>137</b>	<b>4,78%</b>
Aparatos a gas	5	
Artículos de jardinería	4	
Cuerdas para equipaje	14	
Cigarrillos electrónicos y accesorios	62	
Otros	41	
Telecomunicaciones	9	
Material de escritorio	2	

Detalle sobre las subcategorías más alertadas 2022		
CATEGORÍA / SUBCATEGORÍA	TOTAL	PORCENTAJE
<b>Productos eléctricos</b>	<b>231</b>	<b>8,06%</b>
Pequeños electrodomésticos	125	
Material eléctrico	106	
FUENTE: Subdirección General de Coordinación Calidad y Cooperación en Consumo. Dirección General de Consumo		

#### 4.3.6. RETIRADA Y DESTRUCCIÓN DE PRODUCTOS:

A lo largo de 2022, la DGC ha recibido información de la retirada de 490.814 productos inseguros por parte de las comunidades autónomas, correspondientes a productos de alertas CCAA, UE y DGC (unidades retiradas del mercado que habían sido importadas previamente al rechazo del SOIVRE).

Productos retirados y destruidos 2022				
CATEGORÍA	CCAA	CE	DGC	TOTAL
Artículos de ocio y deporte	202	241	0	443
Artículos decorativos varios	2483	0	0	2483
Artículos infantiles	9729	0	0	9729
Bolsas de agua caliente	26	59	0	85
Bricolaje y herramientas	12.579	0	0	12.579
Disfraces y artículos de broma	386	0	0	386
Equipos de protección individual	62.189	2.701	27.354	92.244
Juguetes	121.606	4.869	1	126.476
Luminarias	3616	214	0	3830
Mobiliario, menaje y hogar	22	59	0	81
Moda adultos y accesorios	25.500	6.752	0	32.252
Moda infantil y accesorios	9.376	487	0	9.863
Otros productos	106.549	40.044	0	146.593
Productos eléctricos	50.069	2.996	0	53.065
Productos químicos	149	15	0	164
Punteros láser	1	0	0	1
Vehículos y accesorios	136	404	0	540
<b>Total</b>	<b>404.618</b>	<b>58.841</b>	<b>27.355</b>	<b>490.814</b>
FUENTE: Subdirección General de Coordinación Calidad y Cooperación en Consumo. Dirección General de Consumo				

#### 4.4. NOTIFICACIONES PUBLICADAS EN LA WEB<sup>20</sup>:

En cumplimiento del principio de transparencia establecido en el artículo 17 del Real Decreto 1801/2003 sobre seguridad general de los productos, la DGC inserta periódicamente en su página Web las notificaciones nacionales susceptibles de publicarse en ese momento.

<sup>20</sup> <https://www.consumo.gob.es/es/consumo/productos-alertados>

La DGC en 2022 ha publicado en la Web información sobre **537** productos inseguros. Asimismo, a través de la referida página web se puede acceder a las notificaciones comunitarias que la Comisión Europea publica en su web semanalmente y desde 2013 también se puede acceder al Portal Internacional desarrollado por la UE y países OCDE, incluidos Estados Unidos, Australia y Canadá y donde aparecen productos inseguros no alimenticios retirados del mercado internacional.

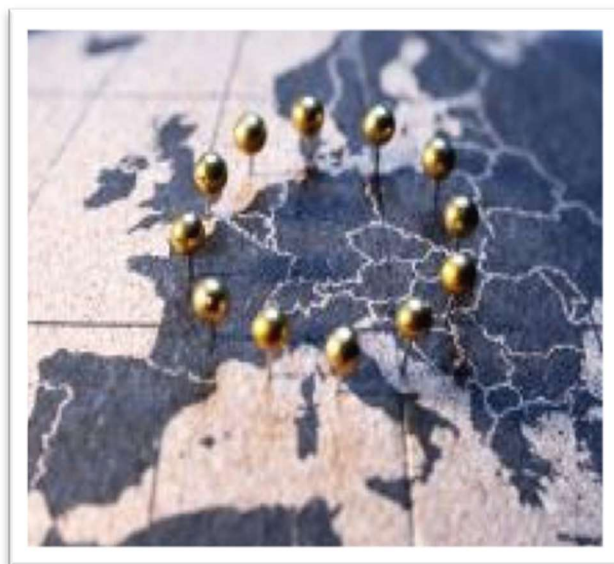
#### **4.5. SITUACIÓN ESPECIAL DE LA RED DE ALERTA POR LA PANDEMIA DEL COVID-19:**

El COVID-19 ha seguido teniendo sus efectos en el desarrollo de la Red de Alerta durante el año 2022, pero se han reducido en gran medida tanto a nivel comunitario como nacional, debido principalmente a los grandes esfuerzos dedicados por las autoridades en 2020 y 2021 para controlar aquellos productos que se estaban poniendo en el mercado y que han tenido como consecuencia la retirada en esos años de un elevado número de mascarillas empleadas como protección contra el virus.

**Durante 2022 se han notificado un total de 95 alertas de mascarillas (higiénicas y de protección EPIs), de las cuales 48 se han emitido a nivel nacional y 47 a nivel de la UE.**

#### **4.6. DE LA RED CPC 2022: ALERTAS Y BARRIDOS:**

##### **4.6.1. PRESENTACIÓN:**



El Reglamento CPC establece las condiciones para que las autoridades de los Estados miembros, designadas como responsables de la aplicación de las leyes que protegen los intereses económicos de los consumidores, cooperen entre ellas y con la Comisión Europea, con los objetivos de combatir las infracciones intracomunitarias que se cometan, garantizar su cumplimiento y el buen funcionamiento del mercado interior. Para alcanzar estos objetivos el Reglamento CPC establece una amplia red de

autoridades. En España alrededor de un centenar de autoridades regionales y nacionales se integran en la red de cooperación (la red CPC) y que para la consecución de sus objetivos utilizan el Sistema de Información del Mercado Interior (IMI)<sup>21</sup>, que es una herramienta online, multilingüe y segura, que facilita el intercambio de información entre las administraciones que participan en la aplicación práctica del Derecho de la UE.

<sup>21</sup> [https://ec.europa.eu/internal\\_market/imi-net/index\\_es.htm](https://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/index_es.htm)

#### 4.6.2. ACTIVIDAD DE LA RED CPC EN 2022: ALERTAS Y BARRIDOS:

A lo largo de 2022 el comercio electrónico ha mantenido su tendencia creciente de los últimos años aumentando su protagonismo<sup>22</sup>. En consonancia, las actividades de la red CPC se han enfocado en las diferentes prácticas de comercio online, sirva como ejemplo los compromisos alcanzados con la empresa Google para mejorar la información proporcionada a los consumidores que hagan uso de sus páginas web<sup>23</sup>, además de otras actividades relacionadas con el comercio tradicional.

Los Estados Miembros han difundido un total de veinte tres alertas a lo largo de 2022. Éstas consisten en notificaciones de las autoridades nacionales competentes sobre la sospecha de que se está produciendo una infracción regulada en el Reglamento CPC<sup>24</sup> a la Comisión Europea, a las demás autoridades comunitarias y a las oficinas de enlace únicas (art 26 Reglamento CPC).

De las veinte tres alertas difundidas, quince permanecen aún abiertas a fecha uno de enero de 2023, a la espera de recopilar información de los diferentes Estados miembros. Las temáticas de las alertas presentan una amplia variabilidad, destacando las relacionadas con la necesidad de mejorar la información proporcionada al consumidor sobre las características del producto, de su comerciante o su precio, siete alertas, o las afirmaciones potencialmente engañosas de sostenibilidad en materia medioambiental, tres alertas. El resto están relacionadas con aspectos como el geobloqueo, la calidad diferenciada y defectos en los productos comercializados, además de otras prácticas comerciales abusivas, engañosas o agresivas.

Otra parte de la actividad de la red CPC son los barridos, es decir, investigaciones concertadas de los mercados de consumo mediante acciones de control simultáneas y coordinadas para comprobar el cumplimiento o detectar infracciones a la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores (art 3.16 Reglamento CPC).

Los barridos, coordinados por la Comisión Europea y ejecutados por las autoridades nacionales constan de dos fases:

- ▶ Una fase inicial en la que se analizan diferentes páginas web para identificar infracciones de la legislación de consumo en los mercados en línea y
- ▶ Una segunda en la que las autoridades nacionales contactan con los comerciantes en los que se haya detectado una infracción, indicándoles la necesidad de modificar sus páginas web y aplicando otras medidas en caso de ser necesario.

<sup>22</sup> <https://www.cnmec.es/prensa/ecommerce-2T-20230105>

<sup>23</sup> [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip\\_23\\_367](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_23_367)

<sup>24</sup> <https://www.boe.es/doue/2017/345/L00001-00026.pdf>

En el año 2022, destaca el barrido realizado por la red CPC relacionado con los patrones oscuros (*dark patterns*)<sup>25</sup>. Éstos consisten en diseños, presentaciones o cualquier otra estrategia cuyo objetivo sea manipular a los consumidores de manera que éstos tomen decisiones que de otro modo no tomarían.

En concreto, en el barrido realizado por la red CPC se evaluó la existencia de temporizadores de cuenta atrás falsos, la implementación de diseños de falsa jerarquía, como puede ser un código de colores diferente al habitual (ej. poner SÍ en color rojo y NO en color verde) o el empleo de información escondida, como el uso de fuentes muy pequeñas o en un color difícilmente distinguible del fondo de la página web.

Mediante la realización de este barrido se determinó que más de un 35% de las páginas web analizadas, de un total de 399 páginas web de comercios minoristas que abarcaban una gran cantidad de productos, desde electrónicos hasta textiles, contenían irregularidades en el marco de los patrones oscuros estudiados.

Por otra parte, cabe destacar el progreso del proyecto *eLab* desarrollado por la Comisión Europea en el marco de la red CPC y que cuenta con un número cada vez mayor de usuarios.

Este proyecto consiste en un paquete de herramientas digitales en desarrollo constante, que tienen como objetivo facilitar a las autoridades de consumo nacionales la investigación de malas prácticas en el mercado único automatizando y optimizando procesos. Como ejemplos, se trata de herramientas que permiten una navegación anonimizada, o que facilitan el conseguir capturas de pantalla, la grabación de páginas web, investigar la información asociada a cualquier dominio o navegar simulando una conexión en cualquiera de los estados miembros.

Durante 2022, se ha desarrollado la herramienta "*Price Reduction Tool*", que permite monitorizar de forma automática los precios de los productos online, notificando los casos en los que los descuentos publicitados no cumplen con la regulación europea. Como proyecto piloto, y en el marco del *Black Friday*, se llevó a cabo un mini-barrido analizando el grado de cumplimiento de Directiva de Indicación de Precios<sup>26</sup> en la que, tras su última modificación, establece que cualquier anuncio de reducción del precio debe indicar con claridad el precio anterior aplicado por el comerciante, entendiéndose por este al precio más reducido aplicado por el comerciante durante un período de tiempo que no puede ser inferior a los treinta días anteriores a la aplicación de la reducción del precio.

Los resultados aún están pendientes de analizar, pero *a priori* se observa un alto número de incumplimientos en los descuentos anunciados en el *Black Friday*.

<sup>25</sup> [https://ec.europa.eu/internal\\_market/imi-net/index\\_es.htm](https://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/index_es.htm)

<sup>26</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L2161&from=ES>



## 5. COOPERACIÓN ENTRE AUTORIDADES NACIONALES EN MATERIA DE VIGILANCIA DEL MERCADO:

### 5.1. EL REGLAMENTO (UE) 2019/1020: LA VIGILANCIA DEL MERCADO Y LA CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS

#### 5.1.1. DESARROLLO NORMATIVO:



A lo largo de 2022 el equipo de la OUE ha participado de manera activa en los trabajos que se están llevando a cabo en el Consejo de la UE en relación con la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la seguridad general de los productos, por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 1025/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo y se deroga la Directiva 87/357/CEE del Consejo y la Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.

La OEU ha realizado informes a un elevado número de propuestas normativas, se detallan algunas:

- ▶ Transposición de la Directiva (UE) 2019/882<sup>27</sup> del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicio;
- ▶ Creación de Agencia Estatal de Salud Pública<sup>28</sup>;
- ▶ Proyecto de Orden Ministerial por la que se establecen los criterios para determinar cuándo los residuos plásticos sometidos a tratamientos mecánicos y destinados a la fabricación de productos plásticos dejan de ser residuo<sup>29</sup>;
- ▶ Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económico, en el que se regula el etiquetado en alfabeto braille y otros formatos para garantizar la accesibilidad universal a bienes y productos de consumo de especial relevancia;

<sup>27</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0882&from=ES>

<sup>28</sup>

[https://www.sanidad.gob.es/normativa/audiencia/docs/Anteproyecto\\_Agencia\\_Estatal\\_de\\_Salud\\_Publica.pdf](https://www.sanidad.gob.es/normativa/audiencia/docs/Anteproyecto_Agencia_Estatal_de_Salud_Publica.pdf)

<sup>29</sup> [https://www.miteco.gob.es/es/calidad-y-evaluacion-ambiental/participacion-publica/proyectoomfcrresiduosplasticos\\_tcm30-530965.pdf](https://www.miteco.gob.es/es/calidad-y-evaluacion-ambiental/participacion-publica/proyectoomfcrresiduosplasticos_tcm30-530965.pdf)

- ▶ Reglamento (UE) 2022/2065<sup>30</sup> del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de octubre de 2022 relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglamento de Servicios Digitales);
- ▶ Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se insta un marco para el establecimiento de requisitos de diseño ecológico<sup>31</sup> aplicables a los productos sostenibles y se deroga la Directiva 2009/125/CE;
- ▶ Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la adaptación de las normas de responsabilidad civil<sup>32</sup> extracontractual a la inteligencia artificial (Directiva sobre responsabilidad en materia de IA).

### **5.1.2. MARCO GENERAL DE LA OEU:**

Como resultado del proyecto “Paquete de mercancías”, que comenzó en el 2018, se aprobó el Reglamento (UE) 2019/1020<sup>33</sup> del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de junio de 2019 relativo a la vigilancia del mercado y la conformidad de los productos y por el que se modifican la directiva 2004/42/CE y los reglamentos (CE) nº 765/2008 y (UE) nº 305/2011.

El objeto de reforzar la vigilancia del mercado venía justificado por la experiencia adquirida con el Reglamento (CE) 765/2008 y un estudio elaborado por encargo de la Comisión Europea en el que se identificaban deficiencias estructurales en el mercado único de mercancías. Entre estas deficiencias se citaban:

- ▶ La presencia en el mercado de una gran proporción de productos, sujetos a legislación armonizada o no, que no son ni seguros ni lícitos o que presentan graves riesgos para los consumidores o que no tienen el valor que corresponde, ni cumplen con la legislación aplicable.
- ▶ Complejidad en la coordinación por la existencia de más de 500 autoridades de vigilancia del mercado diferentes en la UE.
- ▶ La falta de recursos de las autoridades de vigilancia del mercado (personal, presupuesto, capacidad de los laboratorios), de coordinación y de intercambio de información.

### **5.1.3. FUNCIONES DE LA OFICINA ENLACE ÚNICA:**

Las funciones mínimas de la OEU que se encuentran reguladas en el Reglamento (UE) 2019/1020 son:

<sup>30</sup> <https://www.boe.es/doue/2022/277/L00001-00102.pdf>

<sup>31</sup> [https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:bb8539b7-b1b5-11ec-9d96-01aa75ed71a1.0022.02/DOC\\_1&format=PDF](https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:bb8539b7-b1b5-11ec-9d96-01aa75ed71a1.0022.02/DOC_1&format=PDF)

<sup>32</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52022PC0496>

<sup>33</sup> Véase: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019R1020&from=ES>

- ▶ Representar la posición coordinada de las autoridades nacionales de vigilancia del mercado y las autoridades encargadas del control de los productos que se introducen en el mercado de la Unión.
- ▶ Comunicar las estrategias nacionales de vigilancia del mercado a la Comisión Europea, que se diseñarán, como mínimo, cada cuatro años, y que abarcarán todos los sectores regulados por la legislación de armonización de la Unión y todas las fases de la cadena de suministro de productos, incluidas las importaciones y las cadenas de suministro digitales. Cada Estado miembro diseñará la primera estrategia a más tardar el 16 de julio de 2022.
- ▶ Prestar asistencia en la cooperación entre las autoridades de vigilancia del mercado de los diferentes Estados miembros.
- ▶ Formar parte de la Red de la Unión sobre Conformidad de los Productos, que se establece en el artículo 29. La Red se reunirá de forma periódica y, en caso necesario, a petición motivada de la Comisión o de un Estado miembro. A dichas reuniones tendrá que asistir al menos un representante de la oficina.

#### **5.1.4. ACTIVIDAD DE LA OFICINA DE ENLACE ÚNICA:**

A lo largo del 2022 la Oficina de Enlace Única (OEU) ha centrado su actividad en el desarrollo de las tareas relacionadas con el Reglamento (UE) 2019/1020:

- ▶ Se han celebrado cuatro reuniones del Comité de vigilancia del mercado y conformidad de los productos, en las que se ha adoptado el Reglamento de ejecución (UE) 1267/2022 por el que se especifican los procedimientos para la designación de las instalaciones de ensayo de la Unión a efectos de la vigilancia del mercado y la verificación de la conformidad de los productos con arreglo al Reglamento (UE) 2019/1020 del Parlamento Europeo y del Consejo. Asimismo, durante estas reuniones se ha acordado un texto común, sobre la propuesta de Reglamento en relación con los detalles de la información que deben transmitirse desde los sistemas nacionales aduaneros al Sistema de información y comunicación de vigilancia del mercado sobre productos puestos al mercado bajo el procedimiento aduanero “despacho a libre práctica”.
- ▶ La Red de la Unión de Conformidad de los productos se ha reunido en diez ocasiones. Entre los temas agendados cabe destacar: la publicación de la Guía sobre compras bajo identidad encubierta, la presentación de las estrategias nacionales de vigilancia del mercado de los diferentes Estados Miembros; la presentación de la nueva Guía Azul 2022, o el desarrollo de nuevos proyectos piloto para sacar rendimiento a las nuevas tecnologías.  
En este sentido, la OEU ha formado parte además de diferentes subgrupos de la Red, las cuales han mantenido diversas reuniones y trabajos durante el año 2022: el subgrupo de Instalaciones de Ensayo de la Unión, el subgrupo de coordinación con las autoridades aduaneras o la participación en el proyecto piloto para la creación de una base de datos estadística en el sector juguetes con información de mercado útil para las autoridades.
- ▶ Dada las implicaciones de la actividad de vigilancia de mercado y la seguridad de productos, la Oficina ha participado en las tres reuniones internacionales precedentes

del Comité de políticas del consumidor de la OCDE, del *Working Group on Consumer product safety* de UNCTAD y del *Working Party on Regulatory Cooperation and Standardization Policies* de UNECE.

- ▶ A nivel nacional se han convocado 12 reuniones con autoridades nacionales y 10 reuniones autonómicas relacionadas con la elaboración del Marco Estratégico Nacional General de vigilancia del Mercado (MENVIME 2022-2025)<sup>34</sup>, asimismo, ha habido reuniones con autoridades aduaneras, con el Observatorio de Vigilancia del Mercado de UNE y con el Observatorio de Consumo en Internet.
- ▶ Se ha elaborado el Marco Estratégico Nacional General de vigilancia del Mercado 2022-2025 coordinado junto con otras 17 autoridades y fue comunicado por la OEU a la Comisión Europea en julio 2022, de acuerdo con el mandato del artículo 13 del Reglamento, a través del sistema ICSMS.



Así mismo, se han revisado los 15 planes sectoriales que forman parte del Marco y se han entregado a la Comisión Europea los 10 indicadores de vigilancia del mercado con datos procedentes del año 2020-2021.

- ▶ Además de las funciones bajo el Reglamento 2019/1020, la OEU ha participado en la elaboración del futuro Reglamento General de Seguridad de los Productos mediante la asistencia a 12 reuniones, tanto nacionales como en Consejo Europeo, y ha asistido a las dos reuniones convocadas por la Red de Seguridad de los Consumidores (CSN) bajo la Directiva General de Seguridad de los productos, de la que forma parte.

- ▶ Se ha participado en 13 consultas normativas, tanto españolas como europeas, y se ha elaborado el procedimiento normalizado de trabajo de la OEU en España.
- ▶ En materia de asistencia a las autoridades, la OEU ha resultado más de una veintena de consultas.

#### **5.1.5. OTRAS ACTIVIDADES:**

La OEU actúa como punto de contacto nacional del Sistema de Información y Comunicación de vigilancia del mercado (ICSMS<sup>35</sup>).

ICSMS es la base de datos europea donde todas las autoridades de vigilancia de mercado deben introducir información en relación con productos comercializados para los que se haya realizado una comprobación en profundidad de la conformidad. También sirve como herramienta de intercambio y cooperación entre dichas autoridades, de gestión del procedimiento de salvaguardia, actuaciones de acuerdo con el Reglamento de Reconocimiento Mutuo, etc.

La OEU, de conformidad con el artículo 34 del Reglamento, deberá introducir en el sistema ICSMS la identidad de las autoridades de vigilancia del mercado junto con sus ámbitos de competencia y de las autoridades de control en frontera. Durante el año 2022, se ha dado de alta a diversas autoridades nacionales y autonómicas de vigilancia del mercado.

La OEU es responsable de dar de alta a los usuarios, con un total de 80 nuevos usuarios registrados durante el 2022 y ha impartido una sesión de formación en ICSMS a escala nacional, dirigida a usuarios y administradores de autoridad en los que asistieron más de 100 autoridades.

Asimismo, la OEU es la encargada de fomentar las buenas prácticas del sistema y actualizar a las autoridades de vigilancia del mercado de las directrices y orientaciones sobre la información que deben introducir en relación con los productos, proporcionando 11 actualizaciones, llevando a cabo la traducción de diversos campos del sistema, remitiendo hasta 7 propuestas de mejora sobre el mismo a la Comisión Europea y resolviendo las consultas procedentes de las autoridades nacionales.

<sup>35</sup> Véase: <https://webgate.ec.europa.eu/icsms/?locale=es>

## 6. INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN SOBRE LOS DERECHOS QUE ASISTEN A LOS CONSUMIDORES:

### 6.1. PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO (PFCI):

El Plan de Formación Continua Interadministrativo (PFCI-2022) que ha promovido la Dirección General de Consumo (DGC) del Ministerio de Consumo, se viene realizando desde 1999, este Plan cuenta con financiación del INAP.



#### 6.1.1. EJECUCION DEL PFCI-2022:

En el ejercicio 2022 el PFCI-2021 ha comprendido 59 ediciones de 18 actividades formativas distintas y organizadas por distintos organismos de Consumo.

La Dirección General de Consumo presentó su solicitud, en tiempo y forma, conforme a la convocatoria del INAP del 5 de mayo de 2022, adjudicándole una ayuda de 169.911,28 euros para impartir 21 actividades formativas repartidas en

63 ediciones y con un total de 700 horas lectivas previstas.

Resultados PFCI-2022			
	PREVISTO	REALIZADO	% EJECUCIÓN
ACTIVIDADES FORMATIVAS	21	18	85,71
EDICIONES	63	59	93,65
NUMERO DE HORAS	700	672.5	96,07
NUMERO DE ALUMNOS	2.205	2.816	127,70
PRESUPUESTO	169.911,28	155.204,86	91,34
FUENTE: Subdirección General de Coordinación Calidad y Cooperación. Dirección General de Consumo			

En el PFCI-2022, en comparación con su históricos desde 2017, se puede observar un aumento, claro y significativo en los resultados obtenidos.

Ejecución PFCI: 2017-2022						
Año	Mujeres	Hombres	Total	Nº DE ACCIONES FORMATIVAS	Nº DE EDICIONES	Nº DE HORAS IMPARTIDA
2017	571	209	780	13	34	423
2018	495	222	717	11	30	423

Ejecución PFCI: 2017-2022						
Año	Mujeres	Hombres	Total	Nº DE ACCIONES FORMATIVAS	Nº DE EDICIONES	Nº DE HORAS IMPARTIDA
2019	727	250	977	16	38	432
2020*	356	136	492	12	18	219
2021	1022	382	1.404	18	48	520
2022	2053	763	2.816	18	59	672,5

FUENTE: Subdirección General de Coordinación Calidad y Cooperación. Dirección General de Consumo  
\*(atípico por COVID-19)

### 6.1.2. OBJETIVOS DEL PLAN:

Desde su inicio, el PFCI ha tenido por objeto que la formación de los profesionales de las administraciones públicas competentes en Consumo permita la adquisición de las competencias necesarias para el desarrollo de sus tareas, y también, dentro de lo posible, la transmisión a la organización del aprendizaje. Los objetivos de cada una de las acciones formativas, así como los contenidos generales, son comunes a todas las ediciones de ese curso.

Así en el plan desarrollado en 2022 los objetivos para cada acción formativa se describen en la siguiente tabla:

Objetivos generales de las actividades formativas realizadas		
ACTIVIDAD FORMATIVA	Nº DE EDICIONES	OBJETIVOS
La protección de los intereses económicos y sociales de consumidores y usuarios	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar los principales aspectos de la prestación de servicios a los consumidores</li> <li>Conocer los deberes, incumplimientos y responsabilidades de la información facilitada a los consumidores en relación con la normativa aplicable y sus consecuencias</li> </ul>
La protección del consumidor en la compra y alquiler de vivienda	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer la normativa de protección a los consumidores cuando adquieren o alquilan una vivienda</li> <li>Profundizar específicamente en las garantías en la contratación hipotecaria</li> <li>Conocer la normativa de aplicación en cuanto a garantías por defectos arquitectónicos</li> <li>Analizar los derechos y deberes del consumidor-inquilino de la vivienda</li> </ul>
Marco competencial en Consumo	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar el marco competencial en materia de Consumo de las distintas Administraciones públicas.</li> </ul>
Nuevos modelos de consumo	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer las nuevas fórmulas que adopta la sociedad para obtener ventajas a la hora de realizar sus actos de consumo y realizar estos de forma más responsable y solidaria</li> </ul>

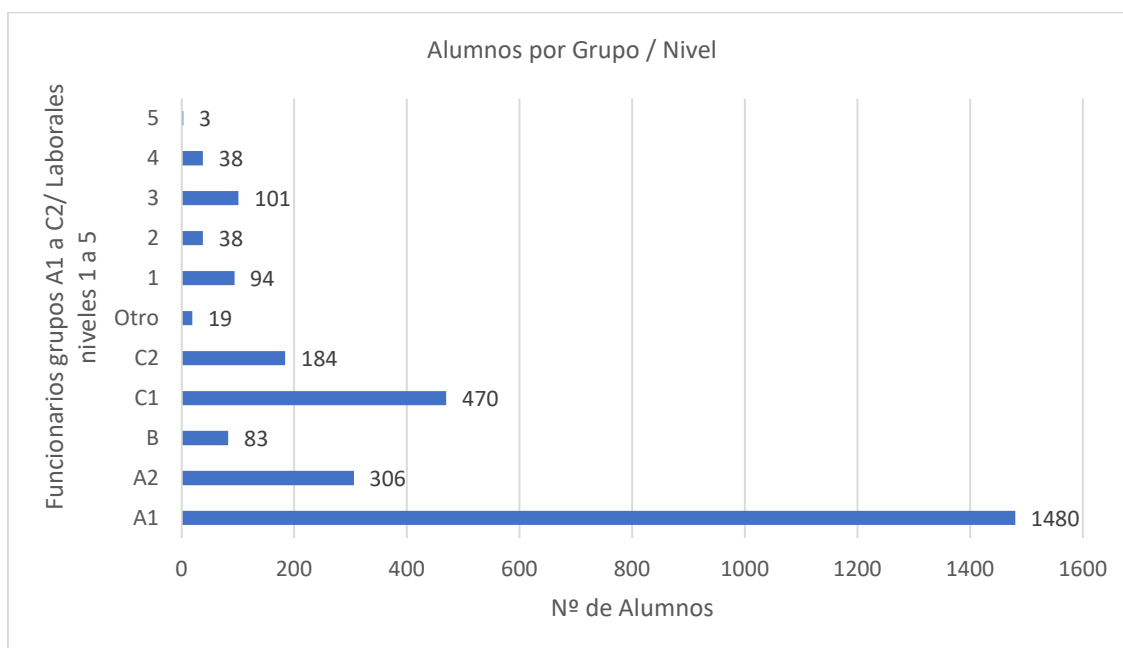


Objetivos generales de las actividades formativas realizadas		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar la protección del consumidor en estos nuevos modelos.</li> </ul>
<b>Comercio electrónico</b>	<b>4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer la normativa general sobre la materia y las vías de reclamación, para información y protección del consumidor.</li> </ul>
<b>Publicidad, redes y derechos de los consumidores</b>	<b>1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar y valorar las prácticas publicitarias existentes en redes y comercio electrónico de productos de consumo y su adecuación a los derechos de consumidores y usuarios</li> </ul>
<b>Habilidades Sociales</b>	<b>1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dotar a los asistentes de las técnicas que les permitan mejorar su comunicación con los demás, minimizando los errores de comunicación y generando relaciones más satisfactorias</li> <li>Reforzar la escucha activa</li> <li>Desarrollar competencias en habilidades sociales y de comunicación, desde un punto de vista práctico y aplicado al trabajo de cara a un público</li> </ul>
<b>La protección del consumidor en los sectores estratégicos</b>	<b>5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar y consensuar las actuaciones de protección y defensa de los consumidores y usuarios en relación con los sectores estratégicos que, por su importancia, afectan e influyen en la economía y vida cotidiana de los ciudadanos, y son el motivo de la mayoría de las consultas y reclamaciones</li> </ul>
<b>La protección del consumidor ante los nuevos productos, servicios y modalidades de venta</b>	<b>1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar los nuevos productos y servicios que aparecen en el mercado a fin de poder informar y formar a los consumidores sobre sus derechos y deberes</li> </ul>
<b>Actualización normativa en materia de Consumo</b>	<b>11</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar las modificaciones y aspectos más novedosos en la normativa que regula la protección jurídica de las personas consumidoras y usuarias</li> </ul>
<b>Centros de Formación en Consumo</b>	<b>1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer los orígenes y creación de los centros de formación</li> <li>Analizar la legislación vigente y normativa de los centros de formación en consumo.</li> <li>Comprender el concepto, la naturaleza, el significado y las diferentes realidades de los centros de formación en consumo.</li> <li>Reflexionar sobre el pasado, presente y futuro de los centros de formación en consumo.</li> </ul>
<b>Control e Investigación en Laboratorios de Consumo</b>	<b>7</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer los métodos a emplear para el control e investigación sobre productos de Consumo en Laboratorios dedicados a materias de Consumo</li> </ul>
<b>Gestión de las reclamaciones</b>	<b>4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer los aspectos a abordar a la hora de gestionar las reclamaciones existentes.</li> <li>Conocer el alcance de los diversos órganos en la gestión de reclamaciones.</li> </ul>

Objetivos generales de las actividades formativas realizadas		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la existencia de ADRs como elementos para la gestión Conocer las herramientas informáticas empleadas en la tramitación de las reclamaciones.</li> </ul>
<b>Ley de Propiedad Horizontal</b>	<b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar los conocimientos y estudiar las últimas novedades legislativas en materia de crédito al consumo.</li> <li>• Analizar la normativa aplicable para la protección de los derechos de los consumidores en la contratación de créditos al consumo vinculados, microcréditos y créditos rápidos.</li> <li>• Analizar los tipos de tarjetas revolving y la problemática asociada a su uso. Normativa y jurisprudencia</li> <li>• Actualizar los conocimientos sobre gastos repercutibles al consumidor en préstamos hipotecarios a raíz de las últimas sentencias.</li> </ul>
<b>Contratos con consumidores: Transparencia y Cláusulas abusivas</b>	<b>1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar a conocer las últimas decisiones judiciales en las que se declaran como abusivas determinadas cláusulas en los contratos con consumidores.</li> <li>• Analizar el control de abusividad de las cláusulas para dotar de herramientas a los profesionales destinatarios del curso: determinar la abusividad de una cláusula, consultas de cláusulas ya declaradas, procedimiento sancionador</li> </ul>
<b>Etiquetado de Alimentos</b>	<b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar y ampliar conocimientos de la información al consumidor que debe proporcionar el etiquetado de los alimentos</li> </ul>
<b>Internet de las Cosas: La protección del Consumidor en el ámbito de las tecnologías Disruptivas</b>	<b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer que es el Internet de las Cosas y la Innovación disruptiva en la afectación a los consumidores</li> </ul>
<b>Controles y otras actividades oficiales en seguridad alimentaria (AESAN)</b>	<b>8</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar una formación completa, equivalente y armonizada al personal encargado del control oficial en materia de seguridad alimentaria en todo el territorio nacional dados los numerosos cambios en la legislación relacionada con esta tarea en los últimos años.</li> <li>• Dar respuesta a la petición de formación por parte de CC AA y ayuntamientos sobre algunos aspectos novedosos en la legislación y procedimientos de trabajo del Reglamento europeo de controles oficiales y del Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena Alimentaria 2021-2025.</li> <li>• Intercambiar experiencias y buenas prácticas entre el personal de las diferentes CC AA, tanto entre ellos como con la AESAN de forma que nos ayude a avanzar en la planificación de los controles oficiales los próximos años.</li> </ul>
<b>FUENTE: Subdirección General de Coordinación Calidad y Cooperación. Dirección General de Consumo</b>		

### 6.1.3. DESTINATARIOS DE LA FORMACIÓN:

Mayoritariamente los profesionales de las administraciones del Estado, autonómica y local, competentes en Consumo. En forma minoritaria, en algunos cursos, también se admite a otros empleados públicos interesados en determinadas materias de Consumo.



#### 6.1.4. RESULTADOS GLOBALES DEL PFCI 2022:

Año tras año se comprueba, a través de los cuestionarios de evaluación, que las actividades formativas que componen el PFCI anual cumplen con las expectativas y objetivos planteados por los profesionales de Consumo que lo diseñan. Además, esta apreciación se refuerza por el interés que demuestran los destinatarios del plan por repetir determinadas actividades en los siguientes planes.

La evaluación global, con respecto a las actividades realizadas, ha sido positiva y se ilustra en el siguiente gráfico:

Valoración global del PFCI-2022	
ASPECTOS EVALUADOS	MEDIA ARITMÉTICA GLOBAL
<b>ASPECTOS GENERALES</b>	
Impresión general del curso	8,8
Formulación de los objetivos	8,7
Cumplimiento de los objetivos	8,6
Relaciones entre asistentes	8,7
<b>CONTENIDOS</b>	
Utilidad de los temas	8,7
Actualización de los temas	9,1
Nivel de los temas tratados	9,0
Relación teórico-práctica	8,4
<b>METODOLOGÍA</b>	
Adecuación del curso al logro de los objetivos	8,6

Valoración global del PFCI-2022	
ASPECTOS EVALUADOS	MEDIA ARITMÉTICA GLOBAL
Planificación de los ejercicios prácticos	8,1
Utilidad y calidad de la documentación entregada	8,5
Distribución del tiempo en función de los contenidos	8,4
<b>ORGANIZACIÓN</b>	
Elección de las aulas	8,7
Horario del curso	8,7
Atención al alumno	9,1
Coordinación del curso	9,1
<b>DE LOS PONENTES</b>	
Conocimientos demostrados sobre el tema	9,2
Claridad de la exposición del tema	9,0
Adecuación de la exposición a los objetivos	8,9
Relación teórico-práctica en la ponencia	8,7
FUENTE: Subdirección General de Coordinación Calidad y Cooperación. Dirección General de Consumo	

La obtención de los datos para la evaluación del curso y de los ponentes se lleva a cabo mediante encuestas. Estas encuestas, se rellenan por los alumnos al acabar los cursos y son recopiladas por los evaluadores designados para cada acción formativa y/o edición.

#### 6.1.5. CONCURSO ESCOLAR CONSUMÓPOLIS<sup>36</sup>:



Desde 1998, anualmente se organiza un Concurso Escolar en el que se anima a alumnos y profesores a reflexionar y conocer diferentes temas relacionados con el Consumo. A partir del curso escolar 2005 -2006, el concurso se realiza con la participación de los organismos competentes en Consumo de las Comunidades Autónomas y se denomina Consumópolis y es la ciudad virtual del Consumo responsable donde los participantes tienen que responder preguntas, resolver tareas y pasar pruebas por las que van obteniendo puntos.

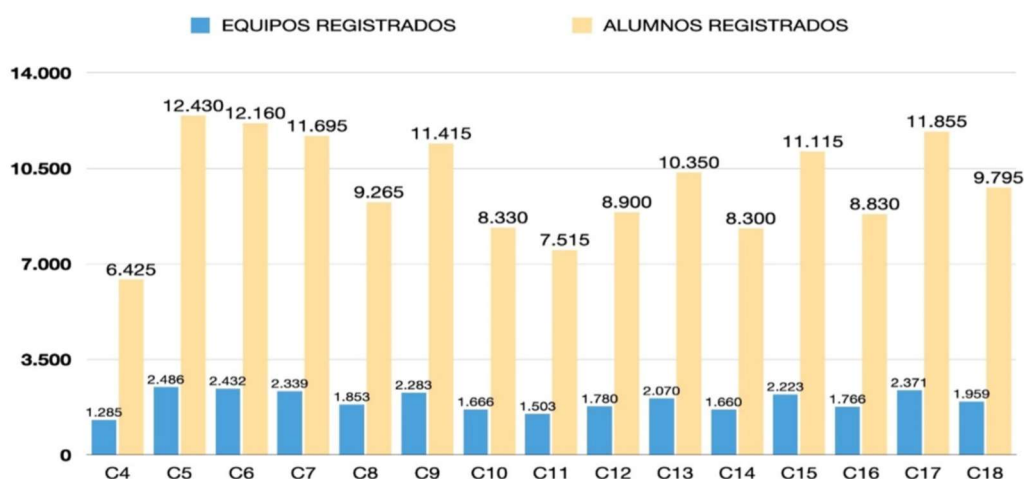
La participación en el concurso se realiza por equipos formados por cinco integrantes matriculados en cualquier centro público, concertado o privado del territorio nacional de los cursos quinto y sexto cursos de Educación Primaria, en Educación Secundaria Obligatoria y Formación profesional Básica.

El concurso consta de dos partes. En la primera parte, los participantes bajo la coordinación de un docente del centro deberán completar el recorrido por la ciudad de Consumópolis resolviendo diversas pruebas, de carácter pedagógico y lúdico, que se

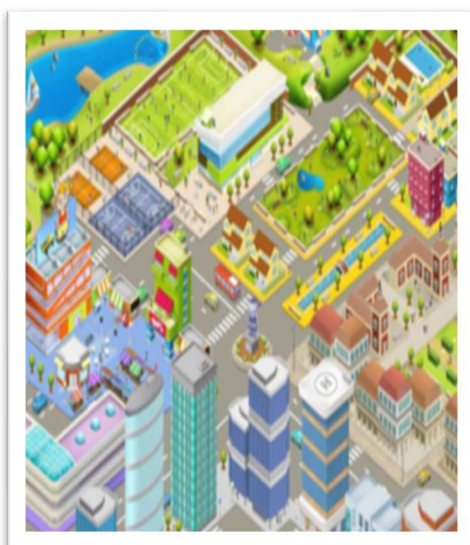
<sup>36</sup> <https://consumopolis.consumo.gob.es/>

presentarán a los participantes a lo largo del mismo. En la segunda parte, los cinco integrantes del equipo deberán diseñar, elaborar y presentar un trabajo sobre consumo responsable. Además, el concurso consta de dos fases, la autonómica y la nacional.

**En la edición correspondiente al curso escolar 2021 – 2022, Consumópolis17, cuyo lema ha sido Dale a me gusta al consumo circular y responsable, ha habido un total de 2.371 equipos registrados, correspondientes a 11.865 alumnos matriculados en colegios de 16 comunidades autónomas y de las Ciudades de Ceuta y Melilla.**



Las Bases reguladoras de esta edición se publicaron a través de la Orden CSM/1008/2021<sup>37</sup>, de 20 de septiembre, por la que se aprueban las bases reguladoras de los premios del concurso escolar Consumópolis, con carácter de permanencia para el resto de las ediciones futuras.



La edición correspondiente al curso escolar 2022 – 2023, *Consumópolis18*, cuyo lema es *En internet, ¿te crees todo lo que ves?*, se encuentra todavía en periodo de ejecución.

## 6.2. GESTIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS ANTE LA DG DE CONSUMO:

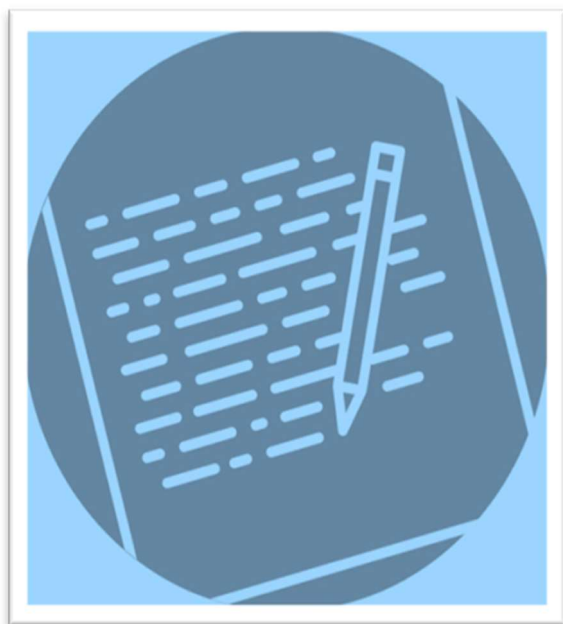
Se han atendido 1493 consultas contestadas a través del buzón de información de Consumo en Internet, mientras que en el año 2021 fueron 647 y en el 2020, 690.

<sup>37</sup> <https://www.boe.es/boe/dias/2021/09/25/pdfs/BOE-A-2021-15579.pdf>

Asimismo, se realiza un Boletín Semanal de Noticias en el que se recoge información relevante entre la que destacan las normas, informes o documentos en materias relacionados con Consumo. Este Boletín se distribuye electrónicamente a los profesionales que trabajan en la protección del consumidor de las Comunidades autónomas, Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), asociaciones de consumidores, organizaciones empresariales, Consejo de Consumidores y Usuarios, del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), etc.

## 7. DE ACTIVIDAD DEL REGISTRO ESTATAL: LEY 2/2009:

Mediante la Ley 2/2009, de 31 de marzo, se dota de un marco jurídico de garantías a los consumidores cuando contratan un crédito hipotecario o un servicio de intermediación financiera a entidades que no son consideradas entidades de crédito, siempre y cuando el crédito hipotecario no entre dentro del ámbito de aplicación de la Ley 5/2019<sup>38</sup>, de 15 de marzo. Posteriormente se desarrolló el Real Decreto 106/2011<sup>39</sup>, de 28 de enero, por el que se crea y regula el Registro estatal de empresas previsto en la Ley 2/2009.



Para realizar la inscripción de empresas en el Registro se evalúa y controla la legalidad del contenido de la documentación presentada, como por ejemplo la memoria explicativa, el folleto informativo y la vigencia de la póliza del seguro de responsabilidad civil. Además, se expiden las oportunas certificaciones acreditativas de las empresas inscritas; al igual que se cancela la inscripción en el Registro estatal de oficio o a petición de las propias empresas. También se encarga, tras la recepción de consultas de petición de información, de divulgar al público en general y a otros organismos la relación actualizada de empresas inscritas, su actividad y/o vigencia. Todo

ello permite dar cumplimiento al principio de transparencia, al igual que garantizar el derecho de acceso a la información a los consumidores.

Con fecha 31 de diciembre de 2022, en el Registro Ley 2/2009 se encontraban inscritas con el seguro de responsabilidad civil obligatorio en vigor y comunicado al registro, noventa y una empresas, de las cuales nueve corresponden con la sección primera (personas físicas) y ochenta y dos corresponden con la sección segunda (personas jurídicas).

Los principales hitos de gestión del Registro Ley 2/2009 son los siguientes:

- ▶ Veintiuna empresas se han inscrito en 2022, todas pertenecen a la sección segunda (personas jurídicas)
- ▶ Más de setenta y cuatro modificaciones e incorporaciones de nuevos datos de las empresas ya registradas del Registro Ley 2/2009 (pólizas renovadas, cambios de titularidad, cambios de domicilio, nombre comercial o establecimientos)
- ▶ Aproximadamente trescientas ochenta y dos consultas respondidas por email de empresas, ciudadanos, registradores de la propiedad, etc.

<sup>38</sup> Véase: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2019/BOE-A-2019-3814-consolidado.pdf>

<sup>39</sup> Véase: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2011/BOE-A-2011-2618-consolidado.pdf>



- ▶ Con el fin de llevar a cabo una gestión eficiente, se ha dotado de nuevos medios y sistemas para fomentar un contacto estrecho con el ciudadano y facilitar la obligación de las empresas a relacionarse electrónicamente con la Administración. Se ha puesto a punto un procedimiento de notificación electrónica para reforzar las garantías de los interesados y ofrecer información puntual, ágil y actualizada.
- ▶ Actualmente, se está llevando a cabo la digitalización y gestión de aproximadamente 1258 expedientes existentes en soporte físico del Registro Ley 2/2009.
- ▶ También se encuentra en curso el desarrollo de la sede electrónica del Registro Ley 2/2009.

## 8. ELABORACIÓN DE PROPUESTAS DE ORDENACIÓN Y NORMATIVAS EN MATERIA DE BIENES Y SERVICIOS:

### 8.1. DESARROLLO NORMATIVO:



El pasado 2022 ha sido un año en el que se ha llevado a cabo un amplio desarrollo de la normativa en el ámbito de la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, que se concreta, tanto en el ámbito comunitario como nacional, en los siguientes trabajos sobre textos o normas:

- ▶ Revisión de la Directiva Crédito al Consumo
- ▶ Anteproyecto de Ley de acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores de transposición de la Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2020 relativa a las acciones de

representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores, y por la que se deroga la Directiva 2009/22/CE.

- ▶ Elaboración del proyecto de real decreto sobre el Registro Estatal de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios.
- ▶ Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.
- ▶ Anteproyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela
- ▶ Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19.
- ▶ Modificación del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria
- ▶ Proyecto de Ley de los Servicios de Atención al Cliente
- ▶ Emisión de informes durante la negociación en el Consejo de la UE sobre la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo que modifica las Directivas 2005/29/CE y 2011/83/UE en lo que respecta al empoderamiento de los consumidores para la transición ecológica mediante una mejor protección contra las prácticas desleales y una mejor información
- ▶ Modificación del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo
- ▶ Revisión de la Directiva (UE) 2015/2302 relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo.
- ▶ Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real

Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre mediante la Disposición final primera de Ley 23/2022, de 2 de noviembre, por la que se modifica la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego.

## **8.2. ESTUDIO O INFORMES A NORMAS DE COMPETENCIA DE OTROS DEPARTAMENTOS MINISTERIALES Y COMUNIDADES AUTÓNOMAS:**

Durante el año 2022 han sido objeto de análisis y elaboración de su correspondiente informe diferentes proyectos normativos de otros ministerios, que tenían incidencia en el ámbito de la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, así como el análisis de la actividad normativa autonómica que es evaluada desde la perspectiva de su adecuación al orden constitucional de distribución de competencias entre el Estado y las Comunidades Autónomas.

Se han analizado y evacuado un total de ciento cuarenta y tres informes:

- ▶ Ochenta y cuatro proyectos normativos de otros departamentos y
- ▶ Cincuenta y nueve analizando la normativa emitida por las CC.AA. al objeto de comprobar su adecuación a la legislación básica estatal.

## **8.3. INTERPRETACIÓN NORMATIVA:**

Las autoridades de consumo, al objeto de que no se produzcan interpretaciones o aplicaciones dispares de la normativa y para lograr una unidad real de mercado y una similar protección de los consumidores en los distintos territorios de España, tanto frente a los operadores del mercado como para la protección de las personas consumidoras, aprobó en el seno de la 8ª Conferencia Sectorial de Consumo un procedimiento para el establecimiento de interpretaciones normativas comunes en el ámbito de consumo<sup>40</sup>.

En el año 2022 se aprobaron y publicaron tres informes:

- ▶ Informe sobre la determinación de la empresa responsable de facilitar la información alimentaria en productos alimenticios<sup>41</sup>.
- ▶ Indicación cantidad neta<sup>42</sup> y
- ▶ Informe sobre la aplicación práctica de la modificación del artículo 21 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto

<sup>40</sup> [https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo\\_masinfo/procedimiento.pdf](https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/procedimiento.pdf)

<sup>41</sup>

[https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo\\_masinfo/informe\\_8a\\_csc\\_respuesta\\_bilidadetiquetado\\_f.pdf](https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/informe_8a_csc_respuesta_bilidadetiquetado_f.pdf)

<sup>42</sup>

[https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo\\_masinfo/informe\\_8acsc\\_obligatoriedadpesoneto\\_f2.pdf](https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/informe_8acsc_obligatoriedadpesoneto_f2.pdf)

Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, introducida por el Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de noviembre<sup>43</sup>

#### **8.4. CUESTIONES PREJUDICIALES:**

El tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) se pronuncia sobre cuestiones que presentan los órganos jurisdiccionales de los EE.MM fijando criterios para la interpretación y la aplicación de las normas comunitarias.

Conforme con lo establecido en el artículo 40 de los Estatutos del Tribunal de Justicia<sup>44</sup> de la Unión Europea, los Estados miembros y las instituciones de la Unión podrán intervenir como coadyuvantes en los litigios sometidos al Tribunal de Justicia. Por parte de España, durante el año 2022 se han analizado las siguientes cuestiones prejudiciales tramitadas ante el TJUE:



- ▶ C-5/22, Cuestión prejudicial italiana en relación con la imposición de una sanción administrativa por incumplimiento de las condiciones contractuales de suministro de electricidad y gas natural a los clientes finales.
- ▶ C-12/22, Cuestión prejudicial eslovaca en relación con los requisitos del contrato de crédito al consumo y el plazo de prescripción del derecho a ejercitar una acción de restitución del enriquecimiento injusto obtenido por el proveedor (Banco) en perjuicio del consumidor.
- ▶ C-717/21, Cuestión prejudicial polaca en relación con la reclamación de un importe en concepto de reembolso de dos préstamos con cláusulas contractuales con carácter abusivo (préstamos extra bancarios).
- ▶ C-751/21, Cuestión prejudicial austriaca en relación con el concepto de denegación de embarque y varias peticiones de indemnización a una compañía aérea.
- ▶ C-776/21, Cuestión prejudicial alemana en relación con la reclamación de una indemnización por la resolución de un contrato de viaje combinado por parte de un consumidor aludiendo a que el país de destino había sido calificado como zona de riesgo.
- ▶ C-6/22, Cuestión prejudicial polaca en relación con un contrato de préstamo hipotecario cuyo importe se expresó en moneda polaca indexada a una moneda extranjera (CHF). Cuestión de interpretación de los artículos 6 y 7 de la Directiva 93/13 (cláusulas abusivas).
- ▶ C-705/21, Cuestión prejudicial húngara en relación con un contrato de préstamo al consumo donde si bien el préstamo y el reembolso se pactaron en forintos húngaros, aquél se denominó en francos suizos.
- ▶ C-22/22, Cuestión prejudicial polaca en relación con la facultad de imponer a los prestadores del servicio de comunicación audiovisual la prohibición de interrumpir programas infantiles a fin de emitir publicidad.
- ▶ C-41/22, Cuestión prejudicial alemana en relación el derecho de renuncia y solicitud de anulación de un contrato de seguro de vida.
- ▶ C-35/22, Cuestión prejudicial española (AP de Málaga) en relación con la imposición de costas en el marco de una demanda por nulidad de una cláusula de un préstamo hipotecario.
- ▶ C-49/22, Cuestión prejudicial austriaca en relación con una reclamación de reembolso de gastos por la cancelación de un vuelo en la que como alternativo se ofreció un vuelo de repatriación organizado por el Ministerio de As. Exteriores austriaco a causa de la COVID 19.

<sup>44</sup> [https://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2016-08/tra-doc-es-div-c-0000-2016-201606984-05\\_01.pdf](https://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2016-08/tra-doc-es-div-c-0000-2016-201606984-05_01.pdf)

- ▶ C-50/22, Cuestión prejudicial francesa en relación con los plazos de prescripción para solicitar la nulidad de un contrato de crédito al consumo. Cuestión de interpretación del artículo 23 y del artículo 14, de la Directiva 2008/48.
- ▶ C-22/22, Cuestión prejudicial polaca en relación con la facultad de imponer a los prestadores del servicio de comunicación audiovisual la prohibición de interrumpir programas infantiles a fin de emitir publicidad.
- ▶ C-27/22, Cuestión prejudicial italiana en relación con una sanción administrativa pecuniaria de carácter penal por prácticas comerciales desleales (vehículos dotados de sistemas dirigidos a alterar la medición de las emisiones contaminantes a efectos de su homologación).
- ▶ C-28/22, Cuestión prejudicial polaca en relación con la prescripción de las reclamaciones de devolución de los importes pagados al banco debido a un contrato de préstamo hipotecario que posteriormente fue declarado nulo.
- ▶ C-51/22, Cuestión prejudicial húngara en relación con una petición de reembolso por la cancelación de un vuelo.
- ▶ C-62/22, Cuestión prejudicial alemana en relación con la competencia territorial judicial en una reclamación del reembolso de costas judiciales en el marco de una demanda relativa a un contrato de transporte y alojamiento en un viaje.
- ▶ C-83/22, Cuestión prejudicial española (JPI Cartagena) en relación con los viajes combinados y la información precontractual que debe proporcionarse al viajero
- ▶ C-97/22, Cuestión prejudicial alemana en relación con un contrato verbal de obra para la renovación de la instalación eléctrica de una vivienda.
- ▶ C-156/22 y C-158/22, Cuestiones prejudiciales alemanas en relación con la solicitud de indemnización a una compañía aérea por la cancelación de un vuelo. Cuestión de interpretación de artículo 5, apartado 3, del Reglamento 261/2004.
- ▶ C-133/22, Cuestión prejudicial alemana en relación con la venta de bienes de consumo (camisetas) y si la promesa de la demandada que figura en las etiquetas colgantes constituye una declaración de garantía.
- ▶ C-177/22, Cuestión prejudicial austriaca en relación con la competencia judicial y la condición de consumidor en el marco de una demanda de reclamación de costes soportados en la compra de un vehículo profesional para subsanar defectos de este.
- ▶ C-78/22, Cuestión prejudicial checa en relación con el cobro a una sociedad deudora de varias facturas por contratos de arrendamiento de bienes muebles
- ▶ C-193/22, Cuestión prejudicial austriaca en relación con la cancelación de la reserva de un crucero por debido al COVID-19 y la retención por parte de la organizadora de una parte del precio del viaje por considerar que no había derecho a la terminación gratuita.
- ▶ C-202/22, Cuestión prejudicial portuguesa en relación con una solicitud de indemnización a una compañía aérea por el retraso de un vuelo.
- ▶ C-238/22, Cuestión prejudicial alemana en relación con una petición de indemnización a una compañía aérea por una denegación de embarque.
- ▶ C-226/22, Cuestión prejudicial italiana en relación con el soporte de los costes de funcionamiento de la autoridad reguladora de los servicios postales.
- ▶ C-228/22, Cuestión prejudicial alemana en relación con la petición de indemnización a una compañía aérea por la cancelación de un vuelo.
- ▶ C-263/22, Cuestión prejudicial portuguesa en el marco de una demanda por incumplimiento de contrato de seguro colectivo entre una compañía de seguros y una entidad de crédito con la que la demandante tenía un contrato de préstamo.
- ▶ C-140/22, Cuestión prejudicial polaca en relación con la nulidad de un contrato de préstamo que contiene cláusulas de conversión y la obligación de presentar una declaración por el consumidor para reclamar una cantidad dineraria.

- ▶ C-139/22, Cuestión prejudicial polaca en relación con la nulidad de un contrato de préstamo hipotecario.
- ▶ C-299/22, Cuestión prejudicial lituana en relación con la solicitud de terminación de un contrato de servicios turísticos (por el riesgo de COVID) y la petición de reembolso de los pagos realizados con respecto a un viaje combinado a Emiratos Árabes.
- ▶ C-321/22, Cuestión prejudicial polaca en relación con la nulidad de contratos de préstamo a causa de las comisiones de apertura.
- ▶ C-265/22, Cuestión prejudicial española (JPI Palma de Mallorca) en relación con la nulidad de una cláusula (diferenciales interés variable) de un contrato de préstamo hipotecario.
- ▶ C-287/22, Cuestión prejudicial polaca en relación con la declaración de la nulidad del contrato de préstamo hipotecario las cláusulas del tipo de cambio.
- ▶ C-326/22, Cuestión prejudicial polaca en relación con la petición de entrega a un banco de unos contratos de crédito al consumo con el fin de solicitar el reembolso de los costes del crédito.
- ▶ C-362/22, Cuestión prejudicial rumana en relación con la reclamación de indemnización a una compañía aérea. Cuestión de interpretación del artículo 4, apartado 3, del Reglamento 261/2004.
- ▶ C-388/22, Cuestión prejudicial alemana en relación con la reclamación de indemnización a una compañía aérea por el retraso de un vuelo.
- ▶ C-283/22, Cuestión prejudicial eslovaca en relación con el derecho de reclamación de una indemnización al Ministerio del Interior de la familia de un bombero fallecido por un accidente cuando hacía prácticas suspendido en un cable atado a un helicóptero.
- ▶ C-371/22, Cuestión prejudicial polaca en relación con la reclamación de pago de una penalización contractual a una sociedad por la resolución anticipada de un contrato de suministro de energía celebrado por tiempo determinado.
- ▶ C-376/22, Cuestión prejudicial austriaca en relación con la gestión de los contenidos de una plataforma de intercambio de videos.
- ▶ C-400/22, Cuestión prejudicial alemana en relación con un contrato de arrendamiento a distancia celebrado por medios electrónicos y los requisitos de información que debe cumplir el comerciante.
- ▶ C-409/22, Cuestión prejudicial búlgara en relación con la responsabilidad de un banco por las disposiciones con el saldo de una cuenta de un cliente mediante órdenes de transferencia hechas por una persona que presentó al banco un poder notarial falsificado.
- ▶ C-414/22, Cuestión prejudicial austriaca en relación con los viajes combinados y el desistimiento del contrato por parte del consumidor.
- ▶ C-474/22, Cuestión prejudicial alemana en relación con el derecho a compensación por retraso del vuelo de más de tres horas
- ▶ C-497/22, Cuestión prejudicial alemana sobre competencia para conocer de una demanda relativa al alquiler de corta duración de una vivienda vacacional ubicada en Países Bajos a través de una página web alemana.
- ▶ C-450/22, Cuestión prejudicial española en relación con una acción colectiva de cesación de las cláusulas de los préstamos hipotecarios conocidas como cláusulas suelo
- ▶ C-522/22, Cuestión prejudicial alemana relativa a una petición de reembolso a una compañía aérea por la cancelación de un vuelo
- ▶ C-531/22, “Cuestión prejudicial polaca relativa a un procedimiento iniciado por los acreedores (contrato de préstamo con un banco para la compra de un vehículo) para la supervisión de una ejecución inmobiliaria.
- ▶ C-545/22, Cuestión prejudicial alemana en relación con la petición de indemnización a una compañía aérea por la cancelación de un vuelo.

- ▶ 536/22, “Cuestión prejudicial alemana en relación con una demanda relativa a la devolución de la compensación por amortización anticipada de un contrato de préstamo inmobiliario celebrado con consumidores
- ▶ C-511/22 y C-529/22,” Cuestión prejudicial alemana en relación con el cobro de una indemnización por poner fin a un contrato de viaje combinado
- ▶ C-546/22, “Cuestión prejudicial austriaca en relación con la anulación la petición a una agencia por la anulación de un viaje
- ▶ C-565/22, Cuestión prejudicial austriaca en relación con la información a los consumidores y un contrato de suscripción a una plataforma de aprendizaje en línea para estudiantes no universitarios.
- ▶ C-578/22, Cuestión prejudicial alemana relativa a una petición de Indemnización a una compañía aérea por una denegación de embarque
- ▶ C-379/21, Cuestión prejudicial búlgara en relación con un contrato de crédito al consumo y las obligaciones que incumben al tribunal nacional en un proceso monitorio cuando se ha declarado que solo una parte de los créditos no está basada en cláusulas abusivas
- ▶ C-584/22, Cuestión prejudicial alemana en relación con una reclamación de reembolso del pago a cuenta de un viaje combinado a causa del COVID.
- ▶ C-593/22, Cuestión prejudicial rumana relativa a las cláusulas de un contrato de préstamo personal con un banco relativas a la asunción del riesgo del tipo de cambio
- ▶ C-484/21, Cuestión prejudicial española (JPI Barcelona) en relación con los plazos de prescripción de la reclamación de gastos en una demanda de nulidad de la cláusula de gastos de un contrato de préstamo hipotecario
- ▶ C-561/21, “Cuestión prejudicial española (Tribunal Supremo) en relación con un contrato de préstamo hipotecario (Banco Santander) y el inicio del plazo de prescripción de la acción de restitución de pagos hechos en aplicación de una cláusula declarada abusiva que atribuía a los prestatarios el pago de todos los gastos generados por el contrato
- ▶ C-810/21, Cuestión prejudicial española (AP Barcelona) en relación con la demanda de nulidad de una cláusula que atribuía al prestatario el pago de todos los gastos derivados de la formalización de un contrato de préstamo hipotecario suscrito con un banco
- ▶ C-610/22, Cuestión prejudicial italiana en relación con las cláusulas de un contrato de préstamo personal en el que la TAE aplicada es distinta a la que figura en el contrato.
- ▶ C-646/22, Cuestión prejudicial italiana en relación con la naturaleza agresiva de una práctica comercial consistente en hacer suscribir simultáneamente a un consumidor un contrato de crédito y una póliza de seguro, y sobre las facultades de intervención de la autoridad de competencia.
- ▶ C-645/22, Cuestión prejudicial lituana en relación con las cláusulas de un contrato de préstamo de un banco en moneda extranjera y el cálculo de las cuotas
- ▶ C-677/22, Cuestión prejudicial polaca en relación con la reclamación de pago en concepto de intereses y compensación por los costes de cobro en relación con cantidades adeudadas por contratos de suministro de piezas de maquinaria de minería
- ▶ C-658/22, Cuestión prejudicial polaca en relación con la independencia de los jueces del Tribunal Supremo y las cláusulas abusivas incluidas en contratos de préstamo indexado o denominado en divisas.

#### **8.5. APOYO INSTITUCIONAL A OTROS ORGANISMOS Y ENTIDADES (ESTUDIOS/INFORMES):**

Bajo este epígrafe se engloban las consultas jurídicas que ~~nos~~ formulan tanto ciudadanos como organismos y autoridades Estas consultas abarcan desde la ~~de~~ interpretación o aplicación de una norma, a cuestionarios sobre el derecho aplicable a una determinada materia, encuestas sobre la



problemática legislativa y la posibilidad de revisión de una norma europea, preguntas del Defensor de pueblo.

En 2022 se han expedido un total de 39 informes: dudas interpretativas de la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica; criterios a adoptar ante los carteles limitando compra aceite de girasol; pautas sobre el tamaño de la letra en los contratos; aclarar si las empresas extranjeras están obligadas a tener un teléfono de atención al cliente; informar sobre la licitud de emitir y entregar factura electrónica a los consumidores en la contratación y posterior facturación periódica de servicios y suministros de tracto sucesivo como práctica por defecto o en base a la incorporación de una cláusula general predispuesta, no negociada individualmente e incluida en un contrato de adhesión, a la luz de la Sentencia 250/2021 de 15 de enero, del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, etc.

## **8.6. PARTICIPACIÓN EN GRUPOS DE TRABAJO NACIONALES, COMUNITARIOS E INTERNACIONALES :**

A lo largo del año 2022 se ha participado en varias reuniones, talleres y foros de ámbito nacional e internacional sobre cuestiones pertenecientes a la esfera de la actividad normativa en materia de derecho de consumo.

- ▶ Sección de Normativa Reunión nº 116 de la Sección de normativa de la Comisión Sectorial de Consumo
- ▶ 5th meeting of the Expert Group on the digital contracts directives. DG Justice Comisión Europea
- ▶ Bilateral DG Consumo -CA Cataluña Orden distribución de competencias Estado-CCAA
- ▶ Bilateral DG Consumo-C.A. Galicia Orden distribución de competencias Estado-CCAA
- ▶ CPN Meeting
- ▶ 4th meeting on the Representative Actions Directive (EU) 2020/1828. DG Justice Comisión Europea
- ▶ Luxembourg Consumer Dialogue, 27 April
- ▶ Sección de Normativa Extraordinaria. Reunión nº 117 de la Sección de normativa de la Comisión Sectorial de Consumo
- ▶ 1st workshop fitness check UCPD. CRD, UCPD. DG Justice Comisión Europea.
- ▶ Reunión Sección Normativa. Reunión nº 118 de la Sección de normativa de la Comisión Sectorial de Consumo.
- ▶ 5th workshop Acciones de representación. Directive (EU) 2020/1828. DG Justice Comisión Europea.
- ▶ Workshop Revisión Directiva viajes combinados. DG Justice Comisión Europea.

## 9. ALTERNATIVA DE CONFLICTOS:

### 9.1. SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO. PRESENTACIÓN:



El Sistema Arbitral de Consumo<sup>45</sup> es el instrumento que las Administraciones Públicas ponen a disposición de los ciudadanos para resolver de modo eficaz los conflictos y reclamaciones que surgen en las relaciones de consumo.

La norma<sup>46</sup> define el Sistema Arbitral de Consumo como el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios o profesionales a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.

A través del sistema arbitral de consumo las partes voluntariamente encomiendan a un órgano arbitral, que actúa con imparcialidad, independencia y confidencialidad, la decisión sobre la controversia o conflicto surgido entre ellos.

La Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor es la responsable de gestionar el sistema arbitral de consumo, mediante:

- ▶ El asesoramiento jurídico y apoyo a las Juntas Arbitrales de Consumo.
- ▶ La elaboración de estadísticas de la actividad del Sistema Arbitral de Consumo.
- ▶ La elaboración de informes sobre las ofertas de adhesión realizadas por los operadores económicos de ámbito nacional e interlocución con las empresas de ámbito nacional, cuyas reclamaciones son gestionadas por el conjunto de las juntas arbitrales que integran el Sistema Arbitral.

### 9.2. JUNTA ARBITRAL NACIONAL:

La Dirección General de Consumo tiene adscrita la Junta Arbitral Nacional, la cual durante 2022 no ha recibido solicitudes de arbitraje derivados de los conflictos surgidos con empresas adheridas al Código Ético de Confianza online<sup>47</sup>, al encontrarse denunciado el Convenio suscrito con esta entidad, con efectos 2 de mayo de 2021. No obstante, en 2022 se han iniciado 752 expedientes de arbitraje en la Junta Nacional, resolviéndose 699.

### 9.3. RELACIÓN DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS:

<sup>45</sup> <https://www.consumo.gob.es/es/consumo/sistema-arbitral-de-consumo>

<sup>46</sup> <https://www.boe.es/buscar/pdf/2008/BOE-A-2008-3527-consolidado.pdf>

<sup>47</sup> <https://www.enginesoft.com/wp-content/uploads/2018/03/Confianza-Online-Codigo-Etico-2015.pdf>

La Junta Arbitral de Consumo competente para el conocimiento del conflicto será aquélla en la que tenga su domicilio el consumidor. En caso de que en el lugar del domicilio del consumidor existan varias Juntas Arbitrales territoriales competentes, conocerá el asunto la de inferior ámbito territorial. En cualquier caso, las partes, de común acuerdo podrán someter la decisión del conflicto a una determinada Junta Arbitral.

No obstante, si existe una limitación en la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, será competente la Junta Arbitral de Consumo a la que se haya adherido la empresa o profesional, y si éstas fueran varias, aquélla que corresponda a su domicilio o, por la que opte el consumidor.

<b>Relación de Juntas Arbitrales de Consumo por ámbito territorial</b>	
<b>JUNTA ARBITRALES</b>	<b>ÁMBITO TERRITORIAL</b>
<b>Andalucía</b>	Autonómico
<b>Principado de Asturias</b>	Autonómico
<b>Aragón</b>	Autonómico
<b>Illes Balears</b>	Autonómico
<b>Canarias</b>	Autonómico
<b>Cantabria</b>	Autonómico
<b>Cataluña</b>	Autonómico
<b>Extremadura</b>	Autonómico
<b>Galicia</b>	Autonómico
<b>Madrid</b>	Autonómico
<b>Región de Murcia</b>	Autonómico
<b>C. Foral de Navarra</b>	Autonómico
<b>País Vasco</b>	Autonómico
<b>La Rioja</b>	Autonómico
<b>C. Valenciana</b>	Autonómico
<b>Ciudad de Melilla</b>	Autonómico
<b>Ciudad de Ceuta</b>	Autonómico
<b>Alicante</b>	Provincial
<b>Almería</b>	Provincial
<b>Cádiz</b>	Provincial
<b>Castellón</b>	Provincial
<b>Córdoba</b>	Provincial
<b>Granada</b>	Provincial
<b>Jaén</b>	Provincial
<b>Alcalá de Henares</b>	Municipal
<b>Alcobendas</b>	Municipal
<b>Almería</b>	Municipal
<b>Ávila</b>	Municipal
<b>Avilés</b>	Municipal
<b>Badalona</b>	Municipal
<b>Barcelona</b>	Municipal
<b>Burgos</b>	Municipal
<b>Cádiz</b>	Municipal
<b>Córdoba</b>	Municipal
<b>Gijón</b>	Municipal
<b>Granada</b>	Municipal
<b>Hospitalet de Llobregat</b>	Municipal
<b>Huelva</b>	Municipal
<b>Jaén</b>	Municipal
<b>León</b>	Municipal
<b>Lleida</b>	Municipal

Relación de Juntas Arbitrales de Consumo por ámbito territorial	
JUNTA ARBITRALES	ÁMBITO TERRITORIAL
Madrid	Municipal
Málaga	Municipal
Mataró	Municipal
Sabadell	Municipal
Salamanca	Municipal
Segovia	Municipal
Sevilla	Municipal
Soria	Municipal
Terrassa	Municipal
Valladolid	Municipal
Vilafranca del Penedès	Municipal
Vitoria-Gasteiz	Municipal
Zamora	Municipal

FUENTE: Subdirección General de Arbitraje y Defensa del Consumidor. Dirección General de consumo

#### 9.4. APOYO FINANCIERO A LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO:

Las Juntas Arbitrales de Consumo, constituidas en virtud de un Convenio, suscrito por las diferentes Administraciones Autonómicas y locales con la Dirección General de Consumo, cuentan con la ayuda financiera de la Dirección General, con el fin de fomentar el desarrollo y desempeño efectivo y eficaz de las actividades de las Juntas Arbitrales de Consumo, potenciando así el sistema.

Mediante Orden, de 14 de junio del 2022<sup>48</sup>, del Ministro de Consumo se convocaron subvenciones para el fomento de actividades de las Juntas Arbitrales de Consumo, siendo de aplicación las bases reguladoras establecidas por la Orden SCO/3703/2005, de 25 de noviembre<sup>49</sup>, modificada por la Orden SCO/2237/2006, de 26 de junio<sup>50</sup>.

La cuantía del crédito destinado a la convocatoria del ejercicio 2022 para las ayudas a la gestión de las Juntas Arbitrales adscritas a las Administraciones autonómicas y ciudades autónomas asciende a la cantidad de 1.230.179,53 euros, con cargo a la aplicación presupuestaria 31.04.4920.451 de la Ley 22/2021, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2022. Mientras que las ayudas a las Juntas Arbitrales adscritas a las Administraciones Locales fueron de 1.200.479,09 euros

Las tablas siguientes detallan la financiación a las Juntas Arbitrales de Consumo 2022 adscritas a las Administraciones Autonómicas y las adscritas a las Administraciones Locales.

**La Dirección General de Consumo en 2022 apoyo al Sistema Arbitral de Consumo con 2.430.658,62 euros**

Juntas Arbitrales de Consumo adscritas a las Administraciones Autonómicas		
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO (JAC)	ADJUDICACIÓN TOTAL (EUROS)	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA AUTONÓMICA A LA QUE SE ADSCRIBE LA JAC

<sup>48</sup> [https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo\\_masinfo/Orden.pdf](https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/Orden.pdf)

<sup>49</sup> Véase: <https://www.boe.es/boe/dias/2005/11/29/pdfs/A39232-39236.pdf>

<sup>50</sup> Véase: <https://www.boe.es/boe/dias/2006/07/11/pdfs/A26256-26259.pdf>

JAC autonómica de Aragón	60.728,38	Diputación General de Aragón
JAC autonómica de Asturias	35.795,65	Principado de Asturias
JAC autonómica Baleares	59.156,06	Comunidad Autónoma de Islas Baleares
JAC autonómica Canarias	52.923,15	Comunidad Autónoma de Canarias
JAC autonómica de Cantabria	51.335,90	Gobierno de Cantabria
JAC autonómica de Castilla La Mancha	50.683,09	Junta de Comunidades de Castilla la Mancha
JAC autonómica de Castilla y León	69.325,96	Junta de Castilla-León
JAC autonómica. de Cataluña	144.731,45	Agencia Catalana de Consumo
JAC autonómica de Extremadura	40.711,91	Junta de Extremadura
JAC autonómica de Galicia	150.031,90	Instituto Galego do Consumo e da Competencia
JAC autonómica Madrid	182.479,68	Comunidad de Madrid
JAC de la Ciudad Autónoma de Melilla	33.898,18	Ciudad Autónoma de Melilla
JAC autonómica de Murcia	68.004,88	Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
JAC autonómica de Navarra	56.517,69	Gobierno de Navarra
JAC autonómica del País Vasco	65.379,56	Instituto Vasco De Consumo
JAC autonómica de la Rioja	33.607,70	Comunidad Autónoma de la Rioja
JAC autonómica de Valencia	74.868,39	Generalidad Valenciana
<b>FUENTE: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo</b>		

<b>Juntas Arbitrales de Consumo adscritas a las Administraciones Locales</b>		
<b>JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO (JAC)</b>	<b>ADJUDICACIÓN TOTAL (EUROS)</b>	<b>ADMINISTRACIÓN PÚBLICA A QUE SE ADSCRIBE LA JAC</b>
JAC Municipal de Alcalá de Henares	22.918,93	Ayuntamiento de Alcalá de Henares
JAC Municipal de Almería	20.577,63	Ayuntamiento de Almería
JAC Municipal de Ávila	21.935,14	Ayuntamiento de Ávila
JAC Municipal de Avilés	18.651,92	Ayuntamiento de Avilés
JAC Municipal de Badalona	22.821,31	Ayuntamiento de Badalona
JAC Municipal de Barcelona	62.570,74	Ayuntamiento de Barcelona
JAC Municipal de Burgos	102.226,87	Ayuntamiento de Burgos
JAC Municipal de Cádiz	25.686,13	Ayuntamiento de Cádiz
JAC Municipal de Córdoba	36.921,91	Ayuntamiento de Córdoba
JAC Municipal de Gijón	33.623,61	Ayuntamiento de Gijón
JAC Municipal de Granada	25.337,84	Ayuntamiento de Granada
JAC Municipal de Hospitalet de Llobregat	21.310,32	Ayuntamiento de Hospitalet de Llobregat
JAC Municipal de León	50.216,72	Ayuntamiento de León
JAC Municipal de Lleida	26.695,95	Ayuntamiento de Lleida
JAC Municipal de Madrid	78.848,63	Ayuntamiento de Madrid
JAC Municipal de Mataró	24.867,67	Ayuntamiento de Mataró
JAC Municipal de Sabadell	37.890,61	Ayuntamiento de Sabadell
JAC Municipal de Salamanca	36.703,35	Ayuntamiento de Salamanca
JAC Municipal de Segovia	19.040,91	Ayuntamiento de Segovia
JAC Municipal de Soria	15.182,98	Ayuntamiento de Soria
JAC Municipal de Terrassa	68.115,57	Ayuntamiento de Terrassa
JAC Municipal de Valladolid	33.553,45	Ayuntamiento de Valladolid
JAC Municipal de Vilafranca del Penedés	19.908,62	Ayuntamiento de Vilafranca del Penedés
JAC Municipal de Vitoria Gasteiz	16.860,06	Ayuntamiento de Vitoria Gasteiz
JAC Provincial de Alicante	71.250,34	Ayuntamiento de Alicante
JAC Provincial de Almería	37.034,08	Diputación de Almería
JAC Provincial de Cádiz	43.171,24	Diputación de Cádiz
JAC Provincial de Castellón	29.165,98	Ayuntamiento de Castellón de la Plana

Juntas Arbitrales de Consumo adscritas a las Administraciones Locales		
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO (JAC)	ADJUDICACIÓN TOTAL (EUROS)	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA A QUE SE ADSCRIBE LA JAC
JAC Provincial de Córdoba	35.679,92	Diputación de Córdoba
JAC Provincial de Granada	26.836,32	Diputación de Granada
JAC Provincial de Jaén	39.596,73	Diputación de Jaén
JAC Provincial de Málaga	19.585,06	Diputación de Málaga
JAC Provincial de Sevilla	55.692,55	Diputación de Sevilla
FUENTE: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo		

## 9.5. ESTADÍSTICAS DE LA ACTIVIDAD DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO: 2022:

Solicitudes de arbitraje 2019-2022		
AÑO	EMPRESAS ADHERIDAS AL SAC	EMPRESAS NO ADHERIDAS AL SAC
2019	30.273	24.692
2020	17.836	22.052
2021	15.874	10.472
2022		
FUENTE: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo		

Solicitudes de arbitraje según sector económicos y empresas adheridas al sistema arbitral y no adheridas		
SECTOR ECONÓMICO	EMPRESAS ADHERIDAS	EMPRESAS NO ADHERIDAS
Agencia de viajes	23	648
Agua	131	93
Alimentación/bebidas	63	79
Automóvil reparación	60	453
Automóviles (venta)	16	362
Calzado, marroquinería y viaje	60	196
Compañías de seguros	11	272
Correos	362	44
Electricidad (contratación y suministros)	2117	630
Electricidad (SAT)	53	119
Electrodomésticos (SAT)	79	214
Electrodomésticos (venta)	192	268
Enseñanza	42	209
Farmacia	21	37
Gas	380	219
Hostelería	15	166
Informática y electrónica (compra)	351	265
Informática y electrónica (reparación)	151	176
Juguetes	105	29
Muebles	121	381
Otros industriales	71	267
Otros servicios	244	1080
Perfumería	14	33
Productos droguería	4	32
Reparación hogar	42	231
Restauración	19	109
Ropa, confección y piel	78	260
Sanidad privada	5	333
Sanidad pública	0	27
Servicios bancarios	1	370
Servicios intermediación financiera	0	114

Solicitudes de arbitraje según sector económicos y empresas adheridas al sistema arbitral y no adheridas		
SECTOR ECONÓMICO	EMPRESAS ADHERIDAS	EMPRESAS NO ADHERIDAS
Tele proveedores de internet	1492	140
Teléfono fijo	4259	733
Teléfono móvil	5023	634
Televisión de pago	118	45
Tintorería	81	116
Transportes aéreos	9	407
Transportes por carretera	3	186
Transportes por carreteras	0	8
Transportes por ferrocarril	58	6
Venta por correo	6	324
Vivienda (arrendamiento)	4	87
Vivienda (propiedad)	0	70
<b>TOTAL</b>	<b>15.874</b>	<b>10.472</b>

FUENTE: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo

Clasificación de laudos por las Juntas Arbitrales de Consumo 2019-2022				
CLASIFICACIÓN DE LOS LAUDOS	2019	2020	2021	2022
Estimatorios	12.682	7261	8905	
Desestimatorios	4445	1536	2228	
Conciliatorios	1231	515	815	

FUENTE: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo

Tabla XX: Resolución de las solicitudes de arbitraje: 2019-2022				
TIPO DE RESOLUCIÓN	2019	2020	2021	2022
Laudo	18.358	9312	11.948	
Mediación	16.232	14.791	10.250	
Archivada	12.577	14.443	18.107	
Archivadas otras	2149	3559	1600	
Desestimadas	2558	1462	2019	
Trasladadas	3845	1330	1887	
No admitidas	3429	1662	2069	

FUENTE: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo

## 9.6. ENTIDADES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS (RAL):

La Ley 7/2017, de 2 de noviembre<sup>51</sup>, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios (RAL) en materia de consumo, establece el procedimiento a seguir para la acreditación de las entidades de resolución alternativa que lo soliciten.

Hasta la fecha, España, a través de la Dirección General de Consumo, ha acreditado ante la Comisión Europea un total de treinta y siete entidades de resolución alternativa de litigios<sup>52</sup>.

Durante el ejercicio 2022 se han presentado veinte entidades para ser acreditadas ante la Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor, concediéndose todas las acreditaciones.

<sup>51</sup><https://www.boe.es/buscar/pdf/2017/BOE-A-2017-12659-consolidado.pdf>

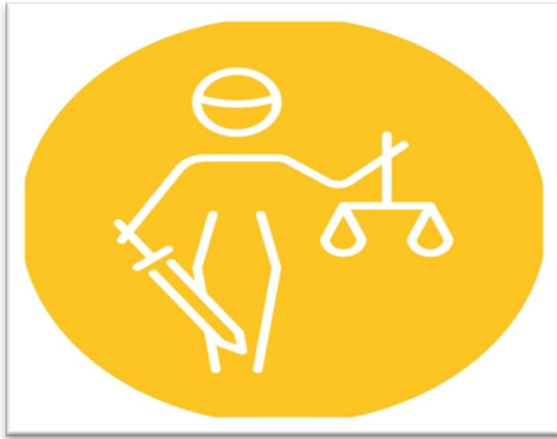
<sup>52</sup>Véase: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2#>

SOLICITANTE	AMBITO TERRITORIAL	FECHA DE RESOLUCIÓN	NOTIFICACIÓN A LA UE
J.A.C. PROVINCIAL DE CÁDIZ	PROVINCIAL	RESOLUCIÓN ESTIMATORIA 03/05/2022	Notificación UE 05/05/2022
J.A.C. AYUNTAMIENTO ALCALÁ DE HENARES	MUNICIPAL	RESOLUCIÓN ESTIMATORIA 24/05/2022	Notificación UE 27/05/2022
J.A.C. AYUNTAMIENTO EL EJIDO	MUNICIPAL	RESOLUCIÓN ESTIMATORIA 15/06/2022	Notificación UE 23/06/2022
J.A.C. PROVINCIAL CÓRDOBA	PROVINCIAL	RESOLUCIÓN ESTIMATORIA 15/06/2022	Notificación UE 26/06/2022
J.A.C. PROVINCIAL JAÉN	PROVINCIAL	RESOLUCIÓN ESTIMATORIA 26/08/2022	Notificación UE 02/09/2022
J.A.C. PROVINCIAL ALMERÍA	PROVINCIAL	RESOLUCIÓN ESTIMATORIA 26/08/2022	Notificación UE 02/09/2022
J.A.C. AYUNTAMIENTO AVILÉS	MUNICIPAL	RESOLUCIÓN ESTIMATORIA 26/08/2022	Notificación UE 02/09/2022
J.A.C. AYUNTAMIENTO BADALONA	MUNICIPAL	RESOLUCIÓN ESTIMATORIA 26/08/2022	Notificación UE 02/09/2022
J.A.C. AYUNTAMIENTO CÓRDOBA	MUNICIPAL	RESOLUCIÓN ESTIMATORIA 26/08/2022	Notificación UE 02/09/2022
J.A.C. AYUNTAMIENTO VILAFRANCA DEL PENEDÉS	MUNICIPAL	RESOLUCIÓN ESTIMATORIA 26/08/2022	Notificación UE 02/09/2022
J.A.C. COMUNITAT VALENCIANA	AUTONÓMICO	RESOLUCIÓN ESTIMATORIA 26/08/2022	Notificación UE 02/09/2022
J.A.C. AYUNTAMIENTO BARCELONA	MUNICIPAL	RESOLUCIÓN ESTIMATORIA 20/09/2022	Notificación UE 20/09/2022
J.A.C. AYUNTAMIENTO L'HOSPITALET DE LLOBREGAT	MUNICIPAL	RESOLUCIÓN ESTIMATORIA 20/09/2022	Notificación UE 20/09/2022
J.A.C. AYUNTAMIENTO CÁDIZ	MUNICIPAL	RESOLUCIÓN ESTIMATORIA 19/10/2022	Notificación UE 24/10/2022
J.A.C. AYUNTAMIENTO ALMERÍA	MUNICIPAL	RESOLUCIÓN ESTIMATORIA 19/10/2022	Notificación UE 24/10/2022
J.A.C. PROVINCIAL HUELVA	MUNICIPAL	RESOLUCIÓN ESTIMATORIA 19/10/2022	Notificación UE 24/10/2022
J.A.C. AYUNTAMIENTO JAÉN	MUNICIPAL	RESOLUCIÓN ESTIMATORIA 03/11/2022	Notificación UE 29/11/2022
J.A.C. PROVINCIAL DE GRANADA	PROVINCIAL	RESOLUCIÓN ESTIMATORIA 03/11/2022	Notificación UE 29/11/2022
J.A.C. PROVINCIAL DE SEVILLA	PROVINCIAL	RESOLUCIÓN ESTIMATORIA 28/11/2022	Notificación UE 29/11/2022
J.A.C. AYUNTAMIENTO GRANADA	MUNICIPAL	RESOLUCIÓN ESTIMATORIA 28/11/2022	Notificación UE 29/11/2022

**FUENTE:** Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo

**9.7. CONCESIÓN DE SUBVENCIONES DESTINADAS A LA DIGITALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO, ADSCRITAS A ADMINISTRACIONES LOCALES Y AUTONÓMICAS, EN EL MARCO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA PARA EL EJERCICIO 2022:**





Por Orden CSM/837/2022<sup>53</sup>, de 30 de agosto del Ministro de Consumo (en adelante Orden de bases y convocatoria), se convocaron subvenciones destinadas a la digitalización y modernización de Juntas Arbitrales de Consumo, adscritas a Administraciones locales y autonómicas para el ejercicio 2022.

La cuantía del crédito destinado a la convocatoria del ejercicio 2022 para el otorgamiento de estas subvenciones a las Comunidades y Ciudades Autónomas que tienen

adscritas Juntas Arbitrales de Consumo y concurren a la convocatoria es de 440.000,00 euros, importe similar para las Juntas Arbitrales de Consumo adscritas a las Entidades Locales.

En importe total de las subvenciones concedidas asciende a un total de 100.406,85 euros.

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA BENEFICIARIA	JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO (JAC)	PROYECTOS OBJETO DE SUBVENCIÓN	ADJUDICACIÓN TOTAL (EUROS)
Diputación de Cádiz	JAC Provincial de Cádiz	Información pública de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Cádiz	14.947,61
Diputación de Sevilla	JAC Provincial de Sevilla	ARBITR@L-La Junta Arbitral Provincial de Consumo orientada al ciudadano	40.215,50
Ayuntamiento de León	JAC Municipal de León	DIMOJALE: digitalización y modernización de la Junta Arbitral Municipal de Consumo del Ayuntamiento de León	34.243,74
		APPJALE: aplicación de la Junta Arbitral de Consumo	11.000,00
<b>FUENTE: Subdirección General de Arbitraje y Defensa del Consumidor. Dirección General de Consumo</b>			

<sup>53</sup> <https://www.boe.es/boe/dias/2022/09/02/pdfs/BOE-B-2022-26240.pdf>

## 10. FOMENTO Y SOSTENIBILIDAD DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS:

### 10.1. PRESENTACIÓN:

El artículo 37.b) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre<sup>54</sup>, reconoce el derecho de las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito supra autonómico, legalmente constituidas e inscritas en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios<sup>55</sup>, a percibir ayudas y subvenciones públicas.

El Real Decreto 495/2020<sup>56</sup>, de 28 de abril, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Consumo y se modifica el Real Decreto 139/2020, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales, establece que corresponde al Ministerio de Consumo la propuesta y ejecución de la política del Gobierno en materia de consumo y protección de los consumidores y de juego y, en consecuencia, la sostenibilidad de las organizaciones de consumidores con implantación estatal.

### 10.2. AYUDAS PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LAS ORGANIZACIONES DE CONSUMO:

Los Presupuestos Generales del Estado para el año 2022, en la aplicación 31.04.490.482, incluían una partida destinada a la financiación de ayudas y subvenciones para impulsar, orientar y desarrollar las asociaciones y cooperativas de consumidores y usuarios de ámbito nacional, por importe de 3.047.530 euros, conforme a lo previsto en la Orden SCB/1198/2019<sup>57</sup>, de 4 de diciembre, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones a las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito estatal, destinadas a promover el asociacionismo de consumo y a la realización de actividades de información, defensa y protección de los derechos de los consumidores.

Distribuyéndose: un mínimo del 50% del importe total del crédito a la financiación de los programas de fomento de asociaciones con presencia en el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) y un máximo del 50% a financiar programas específicos.



La Orden<sup>58</sup> por la que se convocaron las subvenciones para el ejercicio 2022 estableció como líneas de trabajo prioritarias las siguientes:

- Derechos de las personas consumidoras vulnerables en sectores estratégicos: sector financiero, energético, telecomunicaciones.

<sup>54</sup><https://boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-20555-consolidado.pdf>

<sup>55</sup><https://www.boe.es/buscar/pdf/1990/BOE-A-1990-15273-consolidado.pdf>

<sup>56</sup><https://www.boe.es/buscar/pdf/2020/BOE-A-2020-4761-consolidado.pdf>

<sup>57</sup>[https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo\\_masinfo/Ordenbases4dic2019.pdf](https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/Ordenbases4dic2019.pdf)

<sup>58</sup>[https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo\\_masinfo/OrdenConvocaAACC\\_2022.pdf](https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/OrdenConvocaAACC_2022.pdf)

- ▶ Hábitos de consumo que reproduzcan la desigualdad de género.
- ▶ Hábitos de consumo y reproducción de estereotipos sexistas en la infancia y la adolescencia.
- ▶ Impacto ecológico de los hábitos alimentarios de la población española.
- ▶ Publicidad sexista e impactos sobre sexualización de la mujer, reproducción de estereotipos y desigualdad de género.
- ▶ Etiquetado accesible para personas consumidoras vulnerables.
- ▶ Hábitos de consumo y alimentación saludable y sostenible en población infantil y/o juvenil.
- ▶ Economía circular y consumo sostenible.
- ▶ Obsolescencia como factor determinante en las pautas de consumo. Impactos ambientales, sociales y económicos.
- ▶ Derecho a la reparabilidad.
- ▶ “Productos milagro”
- ▶ Seguridad de productos dirigidos a consumidores vulnerables
- ▶ Sobreendeudamiento familiar.
- ▶ Exclusión financiera.
- ▶ Derechos esenciales de las personas consumidoras en el comercio electrónico: legales, contractuales y protección de datos.
- ▶ Resolución alternativa de conflictos on line.
- ▶ Trastorno de compra compulsiva y
- ▶ Etiquetado de origen en alimentos frescos

En el año 2022, del crédito total, se concedieron subvenciones por un importe de 3.016.714,08 €; mientras que en 2021 la cuantía fue de 2.980.862,47€ y en 2020 de 2.735.566,14 euros

Las siguientes tablas determinan la distribución de los importes destinados al programa de Fomento y a los programas específicos, así como el apoyo financiero otorgado a las entidades concurren a las subvenciones en el ejercicio presupuestario 2022.

Distribución de las subvenciones de acuerdo con las bases reguladoras	
Programa fomento	1.746.399,62
Programas específicos	1.270.314,46
<b>Total</b>	<b>3.016.714,08</b>
FUENTE: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo	

Relación de asociaciones de consumidores y usuarios beneficiarias de subvenciones: cuantía y proyectos financiados	
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	IMPORTE SUBVENCIONADO
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (ADICAE)	
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	SUBVENCION CONCEDIDA (euros)
Fomento	449.437,36
<b>TOTAL</b>	<b>449.437,36</b>
Asociación de Usuarios Financieros (ASUFIN)	
Educación financiera y digital 2022	477.694,64
<b>TOTAL</b>	<b>477.694,64</b>
Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC)	
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	SUBVENCION CONCEDIDA
Fomento	60.400,80
Productos milagro. Análisis de las comunicaciones comerciales y detección de ilícitos	92.563,20
Comunicaciones comerciales sexistas. Sexualización de la imagen de la mujer. Reproducción	89.143,20

<b>Relación de asociaciones de consumidores y usuarios beneficiarias de subvenciones: cuantía y proyectos financiados</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>242.107,20</b>
<b>Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU)</b>	
<b>DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA</b>	<b>SUBVENCION CONCEDIDA</b>
Fomento	124.921,67
Campaña "Por el derecho a reparar para fomentar un consumo y una producción sostenibles"	60.675,40
No clames. Reclama XIII-Derechos de las personas consumidoras vulnerables en sectores	32.574,70
Tu formación es seguridad. La salud y la seguridad de los menores en la compra por internet	42.882,64
<b>TOTAL</b>	<b>261.054,41</b>
<b>Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción – FACUA</b>	
<b>DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA</b>	<b>SUBVENCION CONCEDIDA</b>
Fomento	609.421,50
Campaña informativa suministro eléctrico y gas natural	76.472,10
<b>TOTAL</b>	<b>685.893,60</b>
<b>Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (HISPACOOOP)</b>	
<b>DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA</b>	<b>SUBVENCION CONCEDIDA</b>
Fomento	106.065,37
Escuela de consumo circular	31.553,37
Impacto ecológico de la alimentación	27.253,91
Juega y educa	26.310,80
<b>TOTAL</b>	<b>191.183,45</b>
<b>Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)</b>	
<b>DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA</b>	<b>SUBVENCION CONCEDIDA</b>
Fomento	291.172,42
Estudio sobre la protección de los mayores ante productos tipo hipoteca inversa y similares	46.160,48
Estudio sobre la venta de alimentos con fecha de caducidad próxima	36.377,39
Etiquetado accesible para personas consumidoras vulnerables	35.077,11
No te dejes embaucar por los productos milagro	44.043,43
Reparabilidad	27.877,11
Riesgo de las Criptomonedas para jóvenes y mayores	49.490,48
<b>TOTAL</b>	<b>530.198,42</b>
<b>Federación Unión Cívica Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España (UNAE)</b>	
<b>DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA</b>	<b>SUBVENCION CONCEDIDA</b>
Fomento	104.980,50
Programa de economía circular y consumo sostenible	37.912,50
Seguridad de productos dirigidos a consumidores vulnerables	36.252,00
<b>TOTAL</b>	<b>179.145,00</b>
<b>FUENTE: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo</b>	

## 11.VI CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS<sup>59</sup>:

### 11.1. FUNCIONES:



El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU)<sup>60</sup>, según lo previsto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, es el órgano estatal de consulta y representación institucional de los consumidores y usuarios a través de sus organizaciones. Está integrado por las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito supra-autonómico que, atendiendo a su implantación territorial, número de socios, trayectoria en el ámbito de la protección de los consumidores y usuarios y programas de actividades a desarrollar, sean más

representativas.

### 11.2. ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS QUE COMPONEN EL CCU:

El Consejo de Consumidores y Usuarios, previsto en el artículo 38 del Real Decreto Legislativo 1/2007, se constituyó en febrero de 2019<sup>61</sup> y lo componen las siguientes organizaciones:

- ▶ Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (ADICAE)
- ▶ Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC)
- ▶ Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU)
- ▶ Asociación de Consumidores en Acción (FACUA)
- ▶ Federación de Usuarios – Consumidores Independientes (FUCI)
- ▶ Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (HISPACOOOP)
- ▶ Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) y
- ▶ Federación Unión Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España (UNAE).

### 11.3. AUDIENCIA, CONSULTAS E INFORMES SOLICITADOS AL CCU:

Durante el año 2022 el CCU ha emitido un total de 96 dictámenes, mientras que en el año 2021 fueron 100 y en el año 2020, un total de 59, sobre disposiciones de carácter general, que afectan a la protección del consumidor.

ENTIDAD U ORGANISMO	NORMA	MATERIA
CNMC	Proyecto	Orden por la que se regula el procedimiento de asignación del régimen retributivo específico en las convocatorias para instalaciones de cogeneración de alta eficiencia convocadas al amparo del Real Decreto XXXX, y se aprueban sus parámetros retributivos.

<sup>59</sup> <http://www.consumo-ccu.es/>

<sup>60</sup> Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios <https://www.boe.es/buscar/pdf/2005/BOE-A-2005-14550-consolidado.pdf>

<sup>61</sup> <https://www.boe.es/boe/dias/2019/01/24/pdfs/BOE-A-2019-812.pdf>

ENTIDAD U ORGANISMO	NORMA	MATERIA
CNMC	Proyecto	Orden por la que se establecen nuevas instalaciones tipo para el mantenimiento de los parámetros retributivos establecidos mediante la Orden TED/171/2020 y los valores de la retribución a la operación correspondientes al segundo semestre natural del año 2020 y al primer semestre natural de año 2021, aplicables a determinadas instalaciones de producción de energía eléctrica a partir de fuentes de energía renovables, cogeneración y residuos
Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	Proyecto	Orden por la que se modifica la Orden FOM/1687/2015, de 20 de julio, por la que se establecen disposiciones complementarias sobre las marcas de nacionalidad y de matrícula de las aeronaves civiles
CNMC	Propuesta	Resolución por la que se establecen los procedimientos detallados de desarrollo de los mecanismos de gestión de congestiones y antiacaparamiento de capacidad en el sistema de gas natural y se modifican las resoluciones de 3 de abril de 2020, sobre mecanismos de asignación de capacidad en el sistema gasista, y de 1 de julio de 2020, relativa al balance de gas natural”
CNMC	Propuesta	Resolución por la que se modifica el Anexo II del Procedimiento de Operación PO.7.2.
Ministerio del Interior	Proyecto	Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 563/2017, de 2 de junio, por el que se regulan las inspecciones técnicas en carretera de vehículos comerciales que circulan en territorio español
CNMC		Consulta pública, para identificar a los nuevos agentes audiovisuales o vloggers
CNMC	Propuesta	Orden por la que se aprueba la metodología de cálculo de la retribución de la instalación hidráulica reversible de 200 MW de Chira Soria en Gran Canaria, titularidad del operador del sistema
Ministerio de Consumo	Proyecto	Real Decreto por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios del suministro y control de la calidad del agua de consumo
CNMC	Proyecto	Orden por la que se establecen los parámetros retributivos para el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2018 y el 30 de junio de 2019 como consecuencia de la disposición adicional octava del Real decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, y por la que se revisan los valores de la retribución a la operación correspondientes al primer semestre natural del año 2019
Ministerio de Cultura y Deporte	Anteproyecto	Anteproyecto de Ley del Cine y la Cultura Audiovisual
Ministerio de Consumo	Consulta Pública	Real Decreto por el que se regula el registro estatal de asociaciones de consumidores y usuarios
Ministerio de Consumo	Consulta Pública	Real Decreto sobre regulación de la publicidad de alimentos y bebidas dirigida al público infantil, que afecta a los intereses de los consumidores
Ministerio del Interior	Proyecto	Real Decreto por el que se actualiza el artículo 3 y se modifica el anexo I del Real Decreto 920/2017, de 23 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos
Ministerio de Consumo	Proyecto	Real Decreto por el que se modifica el real decreto 1798/20210, de 30 de diciembre, por el que se regula la explotación y comercialización de aguas minerales naturales y aguas de manantial envasadas para consumo humano  Real decreto 1799/2010, de 30 de diciembre, por el que se regula el proceso de elaboración y comercialización de aguas preparadas envasadas para el consumo humano
Ministerio de Consumo	Anteproyecto	Ley de Protección, Derechos y Bienestar de los Animales
Ministerio de Consumo	Proyecto	Orden que modifica el anexo II del Real Decreto 1205/2011, de 26 de agosto, sobre la seguridad de los juguetes, que transporte la Directiva (UE) 2021/903 de la Comisión, de 3 de junio de 2021, que modifica la Directiva 2009/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que respecta a los valores límite específicos para la anilina en determinados juguetes
Ministerio de Consumo	Proyecto	Orden de integración del Nodo SNSFarma en el repositorio nacional
CNMC	Propuesta	Resolución por la que se modifican las resoluciones de 20 de diciembre de 2016 y de 17 de diciembre de 2019 sobre formatos de los ficheros de intercambio
	Proyecto	Orden Ministerial por el que se modifica el anexo del Real Decreto 139/2011, de 4 de febrero, para el desarrollo del Listado de Especies Silvestres en Régimen de Protección Especial y del

ENTIDAD U ORGANISMO	NORMA	MATERIA
<b>Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico</b>		Catálogo Español de Especies Amenazadas, y el anexo del Real Decreto 630/2013, de 2 de agosto, por el que se regula el Catálogo Español de Especies Exóticas Invasoras
<b>CNMC</b>	Propuesta	Resolución por la que se aprueban determinados procedimientos de operación, para su adaptación a mejoras en relación con las garantías exigidas a los sujetos participantes en el mercado y a mejoras en la gestión técnica de las medidas en el sistema eléctrico
<b>Ministerio de Interior</b>	Proyecto	Real Decreto por el que se modifica el Real decreto 159/, de 16 de marzo, por el que se regulan los servicios de auxilio en las vías públicas”
<b>CNMC</b>	Proyecto	Orden por la que se establecen los valores de la retribución a la operación correspondiente al segundo semestre natural del año 2021, aplicables a determinadas instalaciones de producción de energía eléctrica a partir de fuentes de energía renovables, cogeneración y residuos
<b>CNMC</b>	Proyecto	Real Decreto por el que se establece el marco general del banco de pruebas regulatorio para el fomento de la investigación y la innovación en el sector eléctrico.
<b>CNMC</b>	Proyecto	Propuesta de Resolución por la que se modifica el criterio de cálculo del precio final medio de la energía en el mercado
<b>Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital</b>	Anteproyecto	Anteproyecto de Ley de creación de la autoridad administrativa independiente de defensa del cliente financiero
<b>Ministerio de Consumo</b>	Proyecto	Real Decreto por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios del suministro y control de la calidad del agua de consumo
<b>CNMC</b>	Propuesta	Resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se establecen los peajes de acceso a las redes de transporte, redes locales y regasificación para el año de gas 2023
<b>CNMC</b>	Propuesta	Resolución por la que se establece la retribución para el año de gas 2023 (de 1 de octubre de 2022 a 30 de septiembre de 2023) de las empresas que realizan las actividades reguladas de planta de gas natural licuado, de transporte y de distribución de gas natural
<b>Ministerio de Consumo</b>	Anteproyecto	Anteproyecto de Ley en materia de requisitos de accesibilidad de determinados productos y servicios, por el que se transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2019/882 y del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, por la que se establecen los requisitos de accesibilidad de determinados productos y servicios
<b>CNMC</b>	Propuesta	Resolución por la que se establece la normativa de gestión técnica del sistema sobre programaciones, nominaciones, repartos, balances, la gestión y uso de las conexiones internacionales y los autoconsumos
<b>Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico</b>	Borrador	Plan Estratégico del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad 2030 (PEPNB)
<b>CNMC</b>	Propuesta	Resolución por la que se aprueban las condiciones aplicables a los servicios de no frecuencia y otros servicios para la operación del sistema eléctrico peninsular español
<b>Por iniciativa propia</b>	Proyecto	Ley de medidas de eficiencia procesal del servicio público de justicia”
<b>Ministerio de Consumo</b>	Proyecto	Real Decreto por el que se regula la organización y funcionamiento del Instituto Nacional de Gestión Sanitaria
<b>CNMC</b>	Propuesta	Orden por la que se actualizan los parámetros retributivos de las instalaciones tipo aplicables a determinadas instalaciones de producción energía eléctrica a partir de fuentes de energía renovables, cogeneración y residuos, a efectos de su aplicación al año 2022
<b>CNMC</b>	Proyecto	Orden por el que se amplía el plazo durante el cual los gestores de las redes de transporte y distribución de energía eléctrica podrán expedir notificaciones operacionales limitadas de acuerdo con lo previsto en la disposición transitoria primera del Real Decreto 647/2020, de 7 de julio, y por la que se modifica el anexo IV de dicho real decreto
<b>Ministerio del Interior</b>	Proyecto	Resolución de la Dirección General de Tráfico por la que se habilita la condición de carril reservado para la circulación de vehículos con alta ocupación (VAO), el carril izquierdo de la autovía Ma-19 entre los puntos kilométricos 2,600 y 6,500 en sentido decreciente, acceso a la ciudad de Palma (Illes Balears).



ENTIDAD U ORGANISMO	NORMA	MATERIA
Ministerio del Interior	Proyecto	Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 1295/2003, de 17 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de las escuelas particulares de conductores y el Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores”
CNMC	Nota Sucinta	EXPEDIENTE C/1262/22 ALGECO BALAT
Ministerio de Consumo	Proyecto	Real Decreto remitido por el Ministerio de Sanidad, por el que se establecen los criterios de calidad y seguridad de las unidades asistenciales de radioterapia
CNMC	Propuesta	Resolución por la que se aprueban las condiciones y requisitos para un proyecto de demostración regulatorio de Control de Tensión
CNMC	Propuesta	Orden por la que se ejecuta sentencia del Tribunal Supremo de 16 de noviembre de 2021, se regulan las subastas para el suministro de combustible y determinación de su precio, se autorizan nuevos combustibles, se establecen los valores unitarios de referencia, aplicable a las instalaciones con régimen retributivo adicional, y se revisan otras cuestiones técnicas
Ministerio del Interior	Proyecto	Resolución de la Dirección General de Tráfico, por la que se define el protocolo y el formato para el envío de datos desde los servicios de auxilio en carretera al Punto de Acceso Nacional, en el ámbito de la Directiva 2010/40/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de julio de 2010, por la que se establece el marco para la implantación de los sistemas de transporte inteligente en el sector del transporte por carretera
CNMC	Propuesta	Orden por la que se convoca concurso de capacidad de acceso en determinados nudos de la red de transporte
Por iniciativa propia	Proyecto	Ley de medidas de eficiencia procesal del servicio público de justicia
Ministerio de Hacienda y Función Pública	Anteproyecto	Anteproyecto de Ley del Mercado de Tabacos y productos relacionados
Ministerio de Consumo	Proyecto	Real Decreto por el que se aprueba el Reglamento de los servicios postales en desarrollo de lo establecido por la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal
Ministerio de Consumo	Proyecto	Real Decreto por el que se regulan las comunicaciones de emergencia a través del número único de emergencia 112
CNMC	Propuesta	Resolución por la que se modifica la Resolución de 1 de julio de 2020, de la comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se aprueba la metodología de cálculo de tarifas de desbalance diario y el procedimiento de liquidación de desbalances de los usuarios y de acciones de balance y gestión de desbalances del gestor técnico del sistema
Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico	Borrador	Borrador de estrategia para la conservación de la tortuga común ( <i>Caretta caretta</i> ) y otras especies de tortugas marinas Borrador de Estrategia de conservación de la nacra
Ministerio de Consumo	Borrador	Real decreto sobre regulación de las comunicaciones comerciales de alimentos y bebidas dirigidas al público infantil
Ministerio de Consumo	Proyecto	Real Decreto por el que se regula el sistema de transmisión de alertas públicas mediante servicio móviles de comunicaciones electrónicas en caso de grandes catástrofes o emergencias inminentes o en curso
Ministerio de Consumo	Proyecto	Orden por la que se modifican los anexos I, II, III, VI y VIII del Real Decreto 103/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del SNS y el procedimiento para su actualización
CNMC	Propuesta	Resolución por la que se establece el destino de las existencias de gas natural en la cuenta del saldo de mermas del sistema gasista
CNMC	Propuesta	Resolución por la que se modifica el procedimiento de operación P.O. 14.3
Ministerio de transición Ecológica Reto Demográfico	Borrador	Estrategia para la conservación y gestión del lobo ( <i>Canis lupus</i> ) y su convivencia con las actividades del mundo rural Estrategia de control del alga <i>Rugulopterix okamurae</i> en España
Ministerio del Interior	Proyecto	Real Decreto por el que se aprueba el Reglamento de Vehículos Históricos

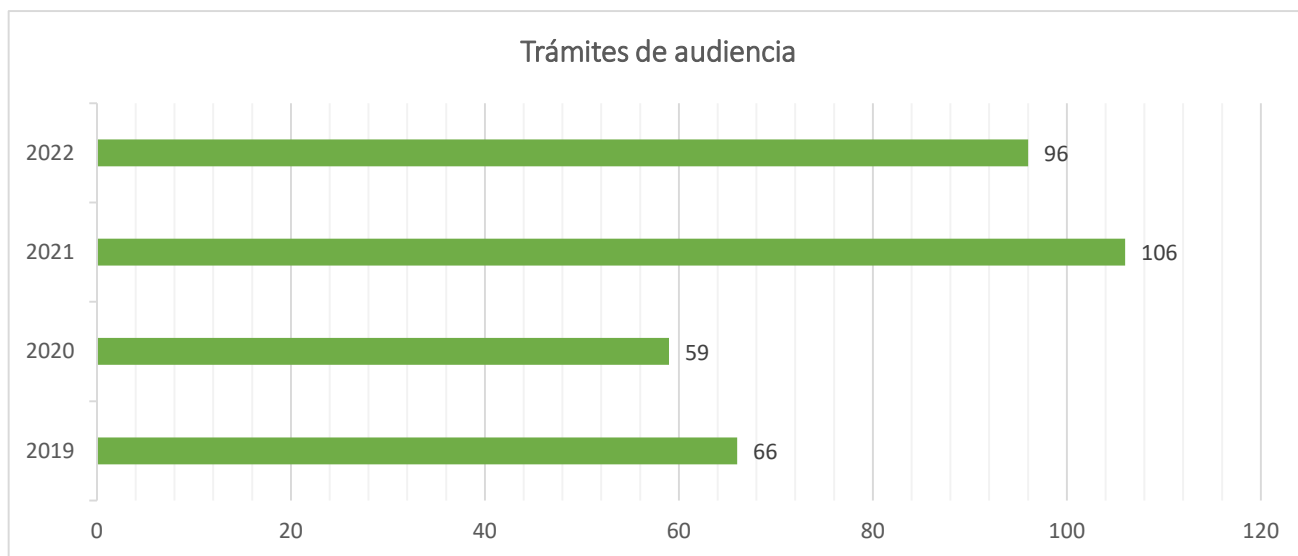


ENTIDAD U ORGANISMO	NORMA	MATERIA
<b>Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana</b>	Anteproyecto	Anteproyecto de Ley por el que se modifican la Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre navegación aérea y la ley 21/2003, de 7 de julio, de seguridad aérea
<b>CNMC</b>	Proyecto	Orden por la que se establecen los cargos del sistema gasista y la retribución y los cánones de los almacenamientos subterráneos básicos para el año de gas 2023
<b>CNMC</b>	Proyecto	Orden por la que se desarrollan los procedimientos necesarios para el cumplimiento de la obligación de mantenimiento de existencia mínimas de seguridad de gas natural
<b>CNMC</b>	Propuesta	Circular por la que se modifica la Circular 1/2020, de 9 de enero, por la que se establece la metodología de retribución del gestor técnico del sistema gasista
<b>Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico</b>	Borrador	Borrador de Estrategia de conservación y lucha contra las amenazas de plantas protegidas de ambientes ruderales  Borrador de Protocolo de atención a varamientos de cetáceos  Borrador de Plan Estratégico de Humedales a 2030
<b>CNMC</b>	Propuesta	Resolución por la que se establece la cuantía de retribución del operador del sistema para 2023 y los precios a repercutir a los agentes de su financiación
<b>CNMC</b>	Propuesta	Resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se modifica la información necesaria que deben contener los códigos QR para acceder al comparador de ofertas de gas y electricidad de la CNMC, que han de incluirse en la factura de la electricidad, y la información a incluir en los vínculos en las facturas electrónicas
<b>CNMC</b>	Propuesta	Circular por la que se modifica la Circular 4/2019, de 27 de noviembre, por la que se establece la metodología de retribución del operador del sistema eléctrico
<b>CNMC</b>	Proyecto	Resolución por la que se establece la cuantía de retribución del gestor técnico del sistema para 2023 y para el año de 2024, así como la cuota para la financiación del año 2023
<b>CNMC</b>	Propuesta	Circular por la que se modifica la Circular 1/2020, de 9 de enero, por la que se establece la metodología de retribución del gestor técnico del sistema gasista
<b>CNMC</b>	Proyecto	Orden por la que se aprueba el procedimiento de gestión del sistema de garantías de origen del gas procedentes de fuentes renovables
<b>CNMC</b>	Propuesta	Orden por la que se establecen los valores de la retribución a la operación correspondiente al segundo semestre natural del año 2022, aplicables a determinadas instalaciones de producción de energía eléctrica a partir de fuentes de energía renovables, cogeneración y residuos
<b>Ministerio del Interior</b>	Proyecto	Resolución de la DGT, por la que se define el protocolo y el formato para el envío de datos al Punto de Acceso Nacional por parte de los trabajadores en la vía mediante el uso de conos conectados
<b>CNMC</b>	Proyecto	Resolución por la que se calcula la anualidad correspondiente al año de gas 2023 del derecho de cobro al déficit acumulado del sistema gasista a 31 de diciembre de 2014
<b>Ministerio de Consumo</b>	Anteproyecto	Anteproyecto de Ley de creación de la autoridad administrativa independiente de defensa del cliente financiero
<b>Ministerio del Interior</b>	Proyecto	Real Decreto por el que se modifica el Reglamento general de Circulación, aprobado por Real Decreto 428/2003, de 21 de noviembre, en materia de señalización de tráfico
<b>Ministerio de Consumo</b>	Proyecto	Real Decreto por el que se establecen normas de desarrollo de los artículos 40 y 41 de la Ley 17/2011, de 5 de julio, de seguridad alimentaria y nutrición, para el fomento de una alimentación saludable y sostenible en centros educativos
<b>CNMC</b>	Proyecto	Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 1295/2003, de 17 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento regulador de las escuelas particulares de conductores y el Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores.
<b>CNMC</b>	Propuesta	Resolución por la que se modifican los procedimientos de operación eléctricos P.0.3.8. y P.0.9.2
<b>Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico</b>	Proyecto	Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, para la indexación del Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC) a señales a plazo y reducción de su volatilidad
<b>CNMC</b>		NOTA SUCIENTA C-1305/22 GRIMALDI/TFB

ENTIDAD U ORGANISMO	NORMA	MATERIA
CNMC	Proyecto	Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación, para la indexación del PVPC a señales a plazo y reducción de su volatilidad
CNMC	Proyecto	Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 1106/2022, de 15 de diciembre, por el que se regula el Estatuto de Consumidores Electrointensivos
Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico	Informe	Informe 2021 sobre el Estado del patrimonio Natural y de la Biodiversidad en España
Ministerio de Consumo	Borrador	II Plan Nacional de Derechos Humanos
Ministerio de Cultura y Deporte	Proyecto	Proyecto de Real Decreto por el que se establece la relación de equipos, aparatos y soportes materiales sujetos al pago de la compensación equitativa por copia privada prevista en el artículo 25 del Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, las cantidades aplicables a cada uno de ellos y la distribución entre las distintas modalidades de reproducción
CNMC	Propuesta	Resolución por la que se aprueban las reglas de funcionamiento de los mercados diario e intradiario de energía eléctrica para su adaptación al régimen económico de energías renovables y evolución del comité de agentes del mercado
CNMC	Propuesta	Resolución por la que se establecen los valores de los peajes de acceso a las redes de transporte y distribución de electricidad de aplicación a partir del 1 de enero de 2023
Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico	Borrador	Estrategia de Biodiversidad y Ciencia (2023-2027)
Ministerio de Interior	Propuesta	Resolución de la Dirección General de Tráfico, por la que se establecen medidas especiales de regulación del tráfico durante el año 2023.
Ministerio de Consumo	Proyecto	Real Decreto por el que se desarrolla reglamentariamente la composición y el funcionamiento de la sección segunda de la composición de propiedad intelectual
Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	Proyecto	Orden por la que se establecen los requisitos esenciales de aeronavegabilidad de las aeronaves ultraligeras motorizadas (ULM) y por la que se modifica la Orden de 31 de mayo de 1982 por la que se aprueba un nuevo reglamento para la construcción de aeronaves por aficionados
Ministerio de Interior	Propuesta	Resolución de la directora de Tráfico del Gobierno Vasco, por la que se establecen medidas especiales de regulación de tráfico durante el año 2023 en la Comunidad Autónoma del País Vasco
CNMC	Proyecto	Orden por la que se establecen los precios de los cargos del sistema eléctrico de aplicación a partir del 1 de enero de 2023 y se establecen diversos costes regulados del sistema eléctrico para el ejercicio 2023
Ministerio de Interior	Propuesta	Adenda al borrador de la de la Resolución de la Dirección General de Tráfico, por la que se establecen medidas especiales de regulación del tráfico
CNMC	Propuesta	Resolución por la que se establece la retribución de las empresas titulares de instalaciones de distribución de energía eléctrica para el año 2020
Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	Proyecto	Orden por la que se aprueban la Instrucción ferroviaria para el proyecto y construcción del subsistema de infraestructura (IFI) y la Instrucción ferroviaria para el proyecto y construcción del subsistema de energía (IFE) y se modifican la Orden FOM/1630/2015, de 14 de julio, por la que se aprueba la Instrucción ferroviaria de gálibos y la Orden FOM/2015/2016, de 30 de diciembre, por la que se aprueba el Catálogo oficial de señales de circulación ferroviaria en la Red Ferroviaria de Interés General
Ministerio de Consumo	Anteproyecto	APL de acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores

FUENTE: Secretaría del CCU. Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor

A lo largo del VI Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU), constituido en febrero de 2019, al CCU se le ha requerido un total de 327 dictámenes



Algunos hitos relevantes que citar:

- ▶ Se celebraron un total de 10 plenos del máximo órgano de consulta y representación a nivel nacional uno de ellos extraordinario.
- ▶ El Consejo de Consumidores y Usuarios y RTVE firman un acuerdo de colaboración, con el objetivo de defender y difundir los derechos de los consumidores<sup>62</sup>.
- ▶ El 11 de mayo se reunió la Fiscalía General del Estado y el CCU. El objetivo de la reunión fue analizar la vigencia o necesidad de revisar los acuerdos de entendimiento entre el Ministerio de Consumo, la Fiscalía General de Estado y el Consejo de Consumidores y Usuarios, firmados en marzo de 2011.
- ▶ Reunión con los miembros de la Comisión de Justicia y de Consumo del partido socialista en el Senado, para abordar la urgente necesidad de transponer la Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2020 relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores
- ▶ El 14 de julio se celebró una reunión con la vicepresidenta Tercera del Gobierno y ministra para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. Se abordó la crisis de los precios de la energía: gas y electricidad.
- ▶ El 6 de septiembre nueva reunión en el Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico para abordar el Plan de Contingencia<sup>63</sup> ante la crisis energética, con motivo de la guerra de Ucrania.
- ▶ El 12 de septiembre el CCU<sup>64</sup> se ha reunido la vicepresidenta Segunda del Gobierno y ministra de Trabajo y Economía Social y el ministro de Consumo para abordar la elaboración de una cesta básica de productos alimenticios ante la escala de los precios. A esta reunión asistieron también las patronales de la distribución.
- ▶ Publicación de un manifiesto del Consejo de Consumidores y Usuarios<sup>65</sup>: El CCU reclama a las administraciones de consumo un mayor apoyo para que las legislaciones sectoriales favorezcan a los consumidores y usuarios.

<sup>62</sup> <http://consumo-ccu.consumo.gob.es/pdf/notaPrensa140222.pdf>

<sup>63</sup> <http://consumo-ccu.consumo.gob.es/pdf/informeydocumento09092022.pdf>

<sup>64</sup> <http://consumo-ccu.consumo.gob.es/pdf/NotaPrensa130922.pdf>

<sup>65</sup> <http://consumo-ccu.consumo.gob.es/pdf/NotaPrensa080322.pdf>

## 12. GESTIÓN DEL CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR EN ESPAÑA (CEC-ES):

### 12.1. PRESENTACIÓN:



El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC España)<sup>66</sup> es un proyecto cofinanciado por la Unión Europea y por el Ministerio de Consumo. Forma parte de la red ECC-Net (European Consumer Centre-Network)<sup>67</sup> integrada por los Centros Europeos de Consumidores de cada uno de los Estados miembros de la UE más Noruega e Islandia.

Desde su creación en 2005, cada uno de estos Centros ofrece información, asistencia y asesoramiento gratuitos y personalizados a consumidores nacionales que tienen problemas con las transacciones realizadas en otro país de la red ECC-Net. El objetivo es ayudar a que los ciudadanos conozcan sus derechos como consumidores y que puedan disfrutar de todas las ventajas que ofrece el Mercado único Europeo.

Entre los servicios que prestan se encuentran:

- ▶ La Información y el asesoramiento a los ciudadanos y
- ▶ La gestión de reclamaciones. Se gestionan las reclamaciones de consumo transfronterizo de los consumidores que residen en España y desean reclamar contra una empresa con sede social en otro Estado Miembro de la UE, Noruega e Islandia. Igualmente, colaboran con los Centros Europeos de Consumidores de otros países en la gestión de las reclamaciones contra empresas con sede social en España.

Agotada, sin éxito, la vía amistosa, orientarán a los consumidores a otras vías como la Resolución Alternativa de Litigios y eventualmente la vía judicial como el proceso europeo de escasa cuantía<sup>68</sup>. Los Centros Europeos del Consumidor no intervienen:

- ▶ En caso de fraude o reclamación por daños y perjuicios.
- ▶ Si se ha iniciado alguna acción por la vía judicial.
- ▶ Si la empresa rechaza de forma expresa colaborar con la red ECC-Net.
- ▶ Si no fuera posible identificar a la empresa.
- ▶ En determinados productos de inversión tales como las divisas y las opciones binarias.

Su tasa en 2022 de éxito se podría resumir en:

<sup>66</sup><https://cec.consumo.gob.es/CEC/web/home/index.htm>

<sup>67</sup>[https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net\\_es](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_es)

<sup>68</sup>[https://e-justice.europa.eu/content\\_small\\_claims-42-es.do](https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-42-es.do)

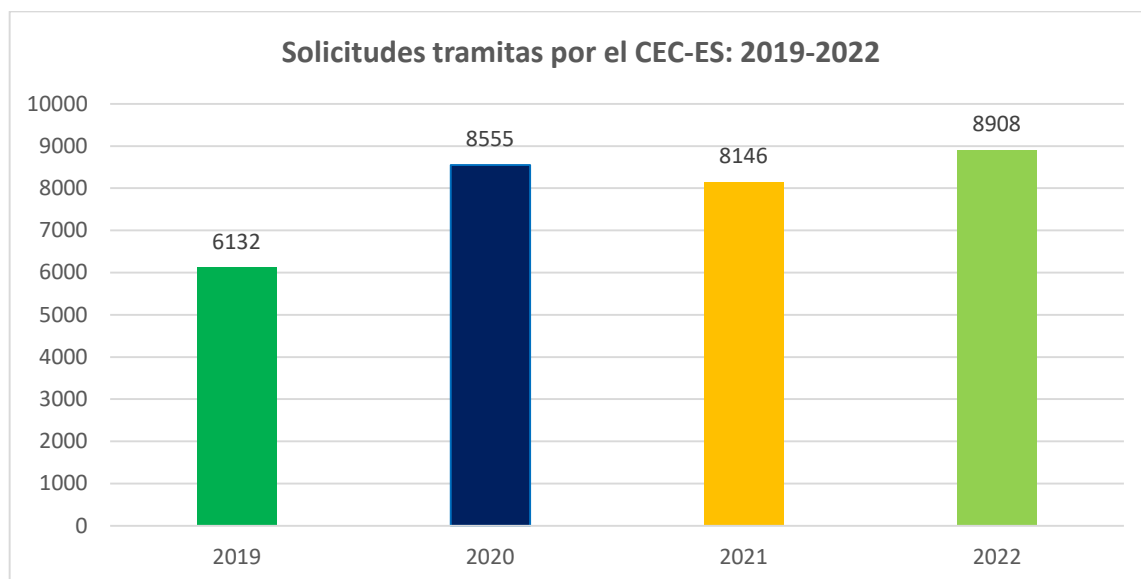
**3507 reclamaciones gestionadas**  
**8908 solicitudes de información atendidas**

**Más de un millón de euros reembosados**

**El 56% de las reclamaciones, resueltas de forma favorable para el consumidor**

## 12.2. INFORMACIÓN, ASISTENCIA Y ASESORAMIENTO:

El CEC-España gestionó 8908 solicitudes de información en 2022.



Información, asistencia y asesoramiento por residencia del consumidor: 2019-2022				
RED ECC-Net	2019	2020	2021	2022
Alemania	21	46	26	6
Austria	2	6	9	16
Bélgica	7	11	12	12
Bulgaria	0	2	1	2
Chipre	0	0	0	3
Croacia	2	1	1	3
Dinamarca	1	4	4	9
Eslovaquia	3	0	2	2
Eslovenia	3	1	0	0
España	5766	8053	7607	8340
Estonia	0	0	1	1
Finlandia	3	2	3	2
Francia	37	102	122	86
Fuera de la UE, Noruega e Islandia	174	181	236	198
Grecia	1	4	3	4
Hungría	1	1	1	4
Irlanda	4	4	6	13

Información, asistencia y asesoramiento por residencia del consumidor: 2019-2022				
RED ECC-Net	2019	2020	2021	2022
Islandia	1	1	1	0
Italia	15	44	17	51
Letonia	0	2	0	1
Lituania	0	2	3	4
Luxemburgo	2	2	1	2
Malta	2	0	1	5
Noruega	1	3	0	3
Países Bajos	8	4	4	9
Polonia	5	3	7	6
Reino Unido	31	34	34	38
Republica Checa	5	9	1	7
Rumania	4	8	5	8
Suecia	6	2	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>6132</b>	<b>8555</b>	<b>8146</b>	<b>8908</b>

FUENTE: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo

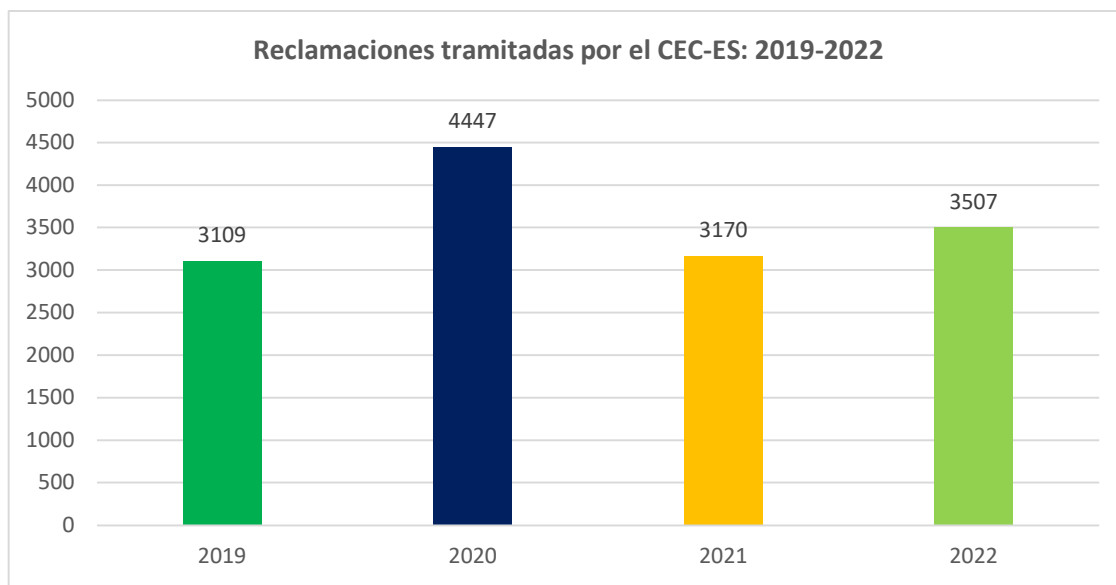
Información, asistencia y asesoramiento por sectores económicos: 2019-2022				
SECTORES ECONÓMICOS	2019	2020	2021	2022
Salud	32	53	68	75
Comunicación	286	383	308	491
Bienes y servicios diversos	363	713	859	1080
Ocio y cultura	756	848	599	669
Restaurantes, hoteles y tiempo compartido	456	1096	835	898
Transporte	1234	2145	2116	3245
Ropa y calzado	166	268	265	373
Mobiliario, equipamiento doméstico y mantenimiento rutinario del hogar	115	174	211	262
Alimentos y bebidas no alcohólicas	6	6	18	18
Bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes	3	2	5	6
Vivienda, agua, electricidad, gas y otros combustibles	34	40	58	135
Educación	37	85	57	59
Fuera de COICOP	2429	2724	2453	254
Fuera del marco competencial de la RED ECC-Net	215	21	294	226
Desconocido	-	-	-	1117
<b>TOTAL</b>	<b>6132</b>	<b>8555</b>	<b>8146</b>	<b>8908</b>

FUENTE: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo

### 12.3. GESTIÓN DE RECLAMACIONES:

La suma de las reclamaciones de consumidores españoles y de otros residentes en países europeos gestionadas ascendió, en 2022, a un total de 3507<sup>69</sup>.

En 2022, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) gestionó 2442 reclamaciones de consumidores que residían en otros países europeos. En cuanto a las reclamaciones transfronterizas procedentes de consumidores residentes en España, CEC-España tramitó 1065 en 2022.



Número de reclamaciones por residencia del consumidor: 2019-2021				
RED ECC-Net	2019	2020	2021	2022
<b>Alemania</b>	<b>209</b>	<b>220</b>	<b>219</b>	<b>195</b>
<b>Austria</b>	101	104	147	144
<b>Bélgica</b>	189	300	221	167
<b>Bulgaria</b>	13	28	24	32
<b>Chipre</b>	9	16	13	16
<b>Croacia</b>	5	75	19	31
<b>Dinamarca</b>	39	53	33	48
<b>Eslovaquia</b>	10	11	7	15
<b>Eslovenia</b>	16	27	29	13
<b>España</b>	1056	1748	852	1065
<b>Estonia</b>	14	20	17	13
<b>Finlandia</b>	38	61	30	47
<b>Francia</b>	426	451	735	817
<b>Fuera de la UE, Noruega e Islandia</b>	0	4	0	0
<b>Grecia</b>	26	19	21	22
<b>Hungría</b>	27	25	14	23
<b>Irlanda</b>	96	82	79	74
<b>Islandia</b>	5	4	2	4

<sup>69</sup> [https://cec.consumo.gob.es/CEC/comunicacion/folletos/docs/Memoria\\_Anual\\_2022.pdf](https://cec.consumo.gob.es/CEC/comunicacion/folletos/docs/Memoria_Anual_2022.pdf)

Número de reclamaciones por residencia del consumidor: 2019-2021				
RED ECC-Net	2019	2020	2021	2022
Italia	156	431	158	138
Letonia	6	11	7	21
Lituania	20	32	14	41
Luxemburgo	30	15	22	14
Malta	14	47	29	28
Noruega	9	10	6	10
Países Bajos	132	136	71	121
Polonia	20	103	82	71
Portugal	92	64	66	71
Reino Unido	236	207	147	175
Republica Checa	33	30	21	28
Rumania	28	58	72	47
Suecia	54	55	13	16
<b>TOTAL</b>	<b>3109</b>	<b>4447</b>	<b>3170</b>	<b>3507</b>

FUENTE: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo

Número de reclamaciones por sectores económicos				
SECTOR ECONÓMICO	2019	2020	2021	2022
Salud	31	44	22	26
Comunicación	161	106	62	69
Bienes y servicios diversos	262	220	168	206
Ocio y cultura	178	548	353	371
Restaurantes, hoteles y tiempo compartido	375	651	395	290
Transporte	1442	2357	1725	2130
Ropa y calzado	182	231	152	193
Mobiliario, equipamiento doméstico y mantenimiento rutinario del hogar	131	140	218	161
Alimentos y bebidas no alcohólicas	5	10	12	11
Bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes	1	6	2	5
Vivienda, agua, electricidad, gas y otros combustibles	31	19	14	23
Educación	10	61	22	4
Fuera de COICOP	68	51	20	10
Fuera del marco competencial de la RED ECC-Net	232	3	5	3
Desconocido	-	-	-	6
<b>TOTAL</b>	<b>3109</b>	<b>4447</b>	<b>3170</b>	<b>3507</b>

FUENTE: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo