



MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LA DIRECCION GENERAL DE CONSUMO 2021

ÍNDICE

Presentación.....	3
Marco competencial de la Dirección General de Consumo.....	5
Actividad de los órganos de cooperación.....	7
Elaboración de propuestas de ordenación y normativas en materia de bienes y servicios.....	11
Resolución alternativa de litigios.....	19
Cooperación y apoyo técnico a las CC. AA en relación con el control oficial o a vigilancia en el mercado de bienes y servicios.....	26
Fomento y sostenibilidad de las asociaciones de consumidores y usuarios.....	53
Información, formación y educación sobre los derechos que asisten a los consumidores.....	57
La gestión del Centro Europeo del Consumidor en España.....	66
El Consejo de Consumidores y Usuarios.....	71
Actividad del registro estatal de empresas previsto en la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación.....	79

1. PRESENTACIÓN:

A lo largo de 2021 la Dirección General de Consumo (DGC) ha continuado con su compromiso tanto con la cooperación con las autoridades responsables de consumo de las Comunidades Autónomas, como con la protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras.

En el año 2021 la actividad de la DGC ha sido intensa y variada. Tras un año 2020 fuertemente marcado por el impacto de la pandemia, en 2021 se dieron cumplimiento a las labores de vigilancia de mercado, ejecutando el mandato de la Conferencia Sectorial de Consumo para atender la programación de las campañas nacionales de inspección y control de mercado 2021. Como puede consultarse en esta memoria, hay que destacar 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. También queda reflejada la acción de esta DGC respecto a sus obligaciones para contribuir al correcto funcionamiento de la Red de Alerta de productos no alimenticios. Por otro lado, se relatan las actividades dirigidas a asegurar el mandato constitucional de fomentar tanto 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 el sistema arbitral de consumo. Cabe destacar, adicionalmente, que en el año 2021 esta DGC ha puesto en marcha las funciones y actividades de la Oficina de Enlace Única prevista en el Reglamento (UE) 2019/1020, entre otras

Merece especial mención la gran actividad de producción normativa desarrollada por la DGC en 2021: la Directiva (UE) 2019/770, la Directiva (UE) 2019/771 y la Directiva (UE) 2019/2161; la aprobación de un nuevo articulado sobre las Infracciones y sanciones del RDL 1/2007, que había sido declaradas nulas por el Tribunal Constitucional; la actualización del RDL 1/2007 respecto al régimen de competencias y puntos de enlace, para resolver las infracciones generalizadas o generalizadas con dimensión en la Unión Europea, previstas en el Reglamento (UE) 2017/2394. Destacamos especialmente la incorporación al ordenamiento jurídico de la figura de persona consumidora vulnerable, una herramienta que permitirá dar protección específica a las personas consumidoras en situaciones de vulnerabilidad.

Un hito importante del año 2021 es la aprobación de un nuevo Marco Estratégico de la Conferencia Sectorial de Consumo (2021-2025). El anterior Plan Estratégico aprobado por la Conferencia Sectorial de Consumo correspondió al cuatrienio 2006-2009. En el transcurso de este tiempo se han registrado cambios de todo tipo, incluidos de tipo normativo, tanto a nivel estatal como comunitario. Para dar respuesta a estos cambios, y en línea con el enfoque de defensa de las personas consumidoras que emana de las instituciones europeas, el Marco Estratégico de la Conferencia de Consumo 2021-2025

pretende ser una guía que marcará las pautas de los próximos años de la política de consumo en nuestro Estado.

En lo que concierne a los recursos humanos, tanto las personas que configuran la Dirección General de Consumo como las autoridades de consumo de las Comunidades Autónomas, son sin duda la gran fortaleza de la política de consumo. Sin ellas, la sucinta enumeración de datos o descripción de acciones que se detallan en las páginas siguientes, no hubiera sido posible. Se trata de profesionales altamente cualificados y comprometidos con la defensa del interés el interés general para la consecución de un objetivo común: la defensa y promoción de los derechos de las personas consumidoras, con especial atención a las que ocupan una posición de vulnerabilidad.

2. MARCO COMPETENCIAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO¹:

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 y la Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor.

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

La Subdirección General de Coordinación, Calidad y Cooperación tiene atribuidas las siguientes funciones:

- 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. 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.
- La gestión de la Red de Alerta de productos no alimenticios como punto de contacto nacional.
- 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.
- La gestión y mantenimiento del Registro Estatal de empresas de intermediación financiera.
- El ejercicio como Oficina de enlace única (OEU), a los efectos del Reglamento (UE) 2017/2394.

2.2. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ARBITRAJE Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR:

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

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.

3. ACTIVIDAD DE LOS ÓRGANOS DE COOPERACIÓN CON LAS CCAA:

3.1. 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 40/2015², 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 2021 se ha reunido en una sola ocasión, el 29 de noviembre, destacándose la aprobación del Marco Estratégico de Consumo: 2022-2025 y la ratificación de los acuerdos adoptados por la Comisión Sectorial de Consumo: las Campañas Nacionales de Inspección y Control de Mercado 2021 y 2022 y el Plan de Formación Continuo Interadministrativo 2021.

3.2. COMISIÓN SECTORIAL DE CONSUMO³:

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 2021 se ha reunido en cuatro ocasiones y entre las cuestiones más destacables se enumeran:

- Inicio de los trabajos del Marco Estratégico de Consumo para el periodo 2022-2025.
- Aprobar el Plan Nacional del Control Oficial de la Cadena alimentaria (PNCOC).
- Autorizar, para su elevación a la Conferencia Sectorial de Consumo, las Campañas Nacionales de Inspección y Control de Mercado para el año 2022.
- Ratificar el Procedimiento Normalizado de Trabajo (PNT) para

² Véase:

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

³ Véase:

https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/estatutoCCC.pdf

la aplicación a las estadísticas del control oficial de las CC. AA y

- Crear un grupo de trabajo temporal para el estudio de las denuncias

3.3. 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:

masivas dentro de la Sección de Control de Mercado.

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

3.3.1. SECCIÓN DE CONTROL DE MERCADO:

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

En el año 2021 se han celebrado cinco reuniones: 173ª el 25 de enero, 174ª el 18 de marzo, 175ª el 20 de mayo, 176ª el 1 de julio y 177ª el 30 de septiembre.

En estas reuniones se han tratado una serie de temas que, sin carácter exhaustivo, se relacionan a continuación:

- Cooperación entre las autoridades responsables de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores, de acuerdo con lo previsto en el Reglamento (UE) 2017/2394⁴.

- Establecimiento de criterios comunes para las mascarillas declaradas como EPI con autorizaciones temporales que finalizó el 30 de diciembre de 2020.
- Análisis sobre la situación de DENTIX.
- Medidas a adoptar por las autoridades de consumo ante el EU-PILOT 9712/20, por incumplimientos de España del Reglamento (EU) 117/2010⁵, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar.
- Evaluación del estado de los trabajos de las campañas nacionales de inspección y control de mercado: 2020⁶ y 2021⁷.
- Puesta en funcionamiento de la aplicación RAPNA e iniciar la revisión de los procedimientos de la Red de Alerta.

⁴ Véase: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017R2394&from=ES>

⁵ Véase: <https://www.boe.es/doue/2010/334/L00001-00016.pdf>

⁶ Véase: <https://consumo.gob.es/es/consumo/informacion-campana-2020>

⁷ Véase: <https://consumo.gob.es/es/consumo/informacion-campana-2021>

- Programación de las campañas nacionales de inspección y control de mercado 2022⁸ para su elevación a la Comisión Sectorial de Consumo.
- Aprobación del Procedimiento Normalizado de Trabajo (PNT) para la aplicación a las estadísticas del control oficial de las CC. AA.

3.3.2. SECCIÓN DE ARBITRAJE Y RECLAMACIONES:

Durante el ejercicio 2021 la Sección de Arbitraje y Reclamaciones celebró dos reuniones mediante el sistema de videoconferencia, 19 de febrero y 4 de marzo, ante la imposibilidad de reuniones presenciales a causa de la COVID-19.

Las cuestiones más relevantes tratadas fueron:

- Estado de la tramitación de las reclamaciones por el cese de actividad de las clínicas odontológicas Dentix, además de la información de la Dirección General de Consumo, del Ministerio de Consumo, de los contactos habidos con la Administración Concursal.
- Inicio de los trabajos sobre el proyecto del Marco Estratégico de Protección a las personas consumidoras. Los miembros de la Sección estiman que este Marco Estratégico tiene que estar alineado con la Nueva Agenda Europea.
- Estado de las reclamaciones que se están interponiendo en las entidades financieras por cláusulas abusivas. Los miembros de la Sección instan la creación de la entidad de resolución alternativa de conflictos en el ámbito del sector financiero, establecida en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, 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 en materia de consumo.
- La próxima modificación del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- Renovación de los convenios de constitución de las Juntas Arbitrales de Consumo, en aplicación de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

3.3.3. SECCIÓN DE INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN:

A lo largo del año 2021 la Sección de Información, Formación y Educación se ha reunido en cuatro ocasiones, destacándose entre los temas abordados:

- Valoración del Concurso escolar 2020-2021 CONSUMÓPOLIS16: participaron un total de 1.366 equipos, y 8.830 alumnos.
- Se acordaron las siguientes campañas divulgativas de los

⁸⁸ Véase:

<https://consumo.gob.es/es/consumo/informacion-campana-2022>

derechos del consumidor: con motivo de la celebración del día Mundial de los Derechos del Consumidor, se lanzó una campaña bajo el lema “*Lucha contra la contaminación por plástico*”⁹ y se divulgó otra sobre la seguridad de las gafas de sol¹⁰.

- En el año 2021 se realizaron 18 cursos diferentes, en 48 ediciones,

del Plan de Formación Continuo Interadministrativo (PFCI).

- Se aprobó, para su ratificación por la Comisión Sectorial de Consumo, el Plan de Formación Continuo Interadministrativo para el ejercicio presupuestario 2022, así como las bases para el Concurso escolar 2021-2022 CONSUMÓPLIS¹¹, que lleva por lema “*Dale a me gusta al consumo circular y responsable*”.

3.3.4. SECCIÓN DE NORMATIVA Y MOVIMIENTO ASOCIATIVO:

Esta Sección celebró una reunión mediante el sistema de videoconferencia el 30 de noviembre, centrándose la sesión de trabajo en analizar el articulado del Anteproyecto

de Ley por el que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela.

⁹ Véase:

<https://www.consumo.gob.es/es/consumo/divulgacion/diaMundial/2021>

¹⁰ Véase:

https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/GAFAS_DE_SOL.pdf

¹¹ Véase:

<https://consumopolis.consumo.gob.es/concurso/index.html?idioma=es>

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

4.1. DESARROLLO NORMATIVO:

El pasado 2021 ha sido un año en el que se ha llevado a cabo una amplia labor 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 textos o normas:

- Transposición de la Directiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales¹².
- Transposición de la Directiva (UE) 2019/771 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes, por la que se modifican el Reglamento (UE) 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE, y se deroga la Directiva 1999/44/CE¹³.
- Transposición de la Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019 por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión¹⁴.
- Estudios y trabajo previo para el desarrollo y actualización del régimen sancionador estatal al objeto de llevar a cabo los ajustes necesarios para la implementación de las modificaciones previstas en la Directiva (UE) 2019/2161 y para la aplicación 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) 2006/2004. Así como una nueva redacción de la graduación de sanciones del artículo 50.1 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, declarado nulo por Sentencia del Tribunal Constitucional 10/2015, de 2 de febrero.
- Trabajos iniciales del concepto de consumidor y usuario y de persona consumidora vulnerable¹⁵.
- Inicio de la tramitación del Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención al cliente destinados a los consumidores y usuarios¹⁶.

¹² Véase: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2021/BOE-A-2021-6872-consolidado.pdf>

¹⁴ Véase: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2021/BOE-A-2021-17910-consolidado.pdf>

¹⁵ Véase: <https://boe.es/buscar/pdf/2021/BOE-A-2021-793-consolidado.pdf>

¹⁶ Véase: https://www.congreso.es/public_oficiales/L9/CONG/BOCG/A/A_131-01.PDF

- 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/CEE¹⁷.
- Seguimiento de los trabajos que se están llevando a cabo en el seno del Consejo de la Unión para la revisión de la Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo¹⁸.
- Elaboración de un real decreto que regule el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios (REACU) en sustitución del Real Decreto 825/1990, de 22 de junio, sobre el derecho de representación, consulta y participación de los consumidores y usuarios a través de sus Asociaciones¹⁹.
- Implementación de los objetivos establecidos en la Nueva Agenda del Consumidor²⁰: Reforzar la resiliencia del consumidor para una recuperación sostenible.
- Colaboración con la Plataforma “Preparados para el Futuro”. Es un grupo de expertos de alto nivel que ayudará a la Comisión en sus esfuerzos por simplificar la legislación de la UE y reducir los costes innecesarios asociados a ella²¹.
- Participación en los trabajos que se están llevando a cabo en el Consejo de la UE en relación con la regulación de la IA: Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre mercados disputables y equitativos en el sector digital (Ley de Mercados Digitales)²² y propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial (Ley de inteligencia artificial) y se modifican determinados actos legislativos de la Unión²³.
- 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.
- 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 Orden por la que se dispone la inaplicación temporal de

¹⁷Véase:

<https://www.boe.es/doue/2020/409/L00001-00027.pdf>

¹⁸Véase: https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:2df39e27-da3e-11eb-895a-01aa75ed71a1.0005.02/DOC_1&format=PDF

¹⁹Véase:

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

²⁰Véase: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0696&rid=6>

²¹Véase: https://ec.europa.eu/info/law/law-making-process/evaluating-and-improving-existing-laws/refit-making-eu-law-simpler-less-costly-and-future-proof/fit-future-platform-f4f_es

²²Véase: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020PC0842&from=ES>

²³Véase: https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:e0649735-a372-11eb-9585-01aa75ed71a1.0008.02/DOC_1&format=PDF

determinados requisitos de la norma de comercialización del plátano originario de la isla de la palma con motivo de la erupción del volcán de Cumbre Vieja.

- Anteproyecto de Ley de prevención de las pérdidas y el desperdicio alimentario.
- Decreto Ley por el que se aprueba el régimen voluntario de etiquetado facultativo para la carne y los derivados cárnicos de animales domésticos, los huevos para el consumo humano y la leche de Portugal sobre la producción ecológica.
- Reglamento del Consejo de Agricultura de Suecia sobre la producción ecológica.
- Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto, de 22 de diciembre de 2005, por el que se establecen medidas adicionales para la organización de controles oficiales de los productos de origen animal destinados al consumo humano.
- Real Decreto sobre Coadyuvantes Tecnológicos utilizados en los procesos de elaboración y obtención de alimentos.
- Real Decreto de aguas de manantial y preparadas.
- Proyecto de Real Decreto por el que se establecen los criterios técnico - sanitarios del suministro y control de la calidad del agua de consumo.
- Proyecto francés de la Orden por la que se establecen los criterios para poner fin a la condición de residuo para el cartón recuperado y clasificado.
- Proposición de Ley de modificación de la Ley 20/2009, de prevención y control ambiental de las actividades, para la regulación de la actividad de cocina industrial vinculada a la venta

a distancia de platos preparados de Cataluña.

- Proyecto de Real Decreto sobre normas de sanidad y protección animal durante el transporte.
- Proyecto de Real Decreto, por el que se establecen normas para la comercialización de los productos reproductivos de las especies ganaderas a nivel nacional y se regulan medidas para la aplicación de la normativa comunitaria aplicable a los desplazamientos dentro de la unión de productos reproductivos de las especies ganaderas.
- Proyecto de Real Decreto por el que se establece la norma de calidad de las conservas vegetales.
- Borrador de Decreto por el que se regula la marca «gusto del Sur» para productos agroalimentarios y pesqueros en Andalucía, y se crea el Sistema de Información del uso de la marca.
- Proyecto de Real Decreto por el que se aprueba la norma de calidad de los aceites de oliva y de orujo de oliva.
- Anteproyecto de ley de pesca sostenible e investigación pesquera.
- Borrador de Real Decreto por el que se regula la utilización del sistema de etiquetado nutricional «*nutri-score*» en los alimentos.
- Proyecto Real Decreto por el que se establecen disposiciones específicas para la aplicación en España del Reglamento (UE) 2019/4 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, relativo a la fabricación, la comercialización y el uso de piensos medicamentosos.
- Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 227/2008, de 15 de febrero, por el que se establece la normativa básica

referente a los paneles de catadores de aceite de oliva virgen.

- Proyecto de Real Decreto por el que se regulan las denominaciones comerciales nacionales y las denominaciones de alimentos conservados y preparados admitidas en España aplicables a los productos de la pesca y de la acuicultura.

- Proyecto de Orden Ministerial por la que se determina cuándo los orujos grasos procedentes de almazara y destinados a la extracción de aceite de orujo de oliva crudo se consideran subproductos, con arreglo a la Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.

4.2. ESTUDIO O INFORMES A NORMAS DE COMPETENCIA DE OTROS DEPARTAMENTOS MINISTERIALES Y COMUNIDADES AUTÓNOMAS:

Durante el año 2021 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 setenta y cuatro informes:

- Cuarenta y tres proyectos normativos de otros departamentos y
- Treinta y uno analizando la normativa emitida por las CC.AA. al objeto de comprobar su adecuación al orden constitucional.

4.3. 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 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 consumo²⁴.

En el año 2021 se aprobaron y publicaron tres informes:

- La modificación unilateral por las entidades financieras de las condiciones sobre comisiones y gastos.²⁵
- Menciones "sin gluten" y "sin lactosa" en el etiquetado,

²⁴Véase:

https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/procedimiento.pdf

²⁵Véase:

https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/Informe2856Final.pdf

presentación y publicidad de los alimentos.²⁶

- Comercialización de moluscos bivalvos vivos.²⁷

4.4. 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 Justicia²⁸ 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 2021 se han analizado las siguientes cuestiones prejudiciales tramitadas ante el TJUE:

- C-613/20: Cuestión prejudicial austriaca en relación con la petición de una indemnización como compensación por la cancelación de un vuelo. Interpretación del artículo 5, apartado 3, del Reglamento 261/2004, sobre si constituye una circunstancia extraordinaria una huelga de los trabajadores de una compañía aérea que ha sido convocada por un sindicato para hacer valer sus demandas salariales y/o en materia de prestaciones sociales.
- C-618/20: Cuestión prejudicial en relación con una demanda de indemnización contra RYANAIR.
- Interpretación del artículo 5, apartado 5, del Reglamento 261/2004 y del artículo 45 del Convenio de Montreal, sobre si puede considerarse como transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo, una compañía aérea que vende a través de su propia web billetes de avión que son operados por otra compañía aérea cuando esta otra compañía que opera el vuelo forma parte del grupo de empresas de la vendedora del vuelo; y sobre si es asimilable el concepto de transportista contractual al de transportista aéreo encargado, y el de transportista aéreo encargado al de transportista de hecho.
- C-597/20: Cuestión prejudicial en relación con una demanda de indemnización por el retraso de un vuelo contra una compañía aérea.
- C-672/20: Cuestión prejudicial austriaca en relación con una demanda de indemnización por el retraso de un vuelo. Interpretación del artículo 3, apartado 2, letra a), del Reglamento 261/2004, sobre si es aplicable a un pasajero que ha facturado en línea antes de llegar al aeropuerto y no tiene equipaje para facturar.
- C-657/20: Cuestión prejudicial en relación con la cláusula de

²⁶ Véase:

https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/180925_etiqueta_dolecheSemiSinLactosa.pdf

²⁷ Véase:

https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/180925_etiqueta_dolecheSemiSinLactosa.pdf

[ob.es/files/consumo_masinfo/ifMezclaMolusco_sBivalvosVivos.pdf](https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/180925_etiqueta_dolecheSemiSinLactosa.pdf)

²⁸ Véase:

https://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2016-08/tra-doc-es-div-c-0000-2016-201606984-05_01.pdf

- vencimiento anticipado de un contrato de préstamo hipotecario. Interpretación de la Directiva 93/13, y de una normativa nacional, artículo 24 de la Ley 5/19, de Contratos de Crédito Inmobiliario.
- C-689/20: Cuestión prejudicial en relación con las cláusulas de devolución de un contrato de crédito al consumo y la reclamación por una entidad bancaria del pago del saldo del capital vencido anticipadamente y de los intereses devengados.
 - C-37/21: Cuestión prejudicial en relación con una demanda de indemnización por el retraso de un vuelo de Ryanair. Interpretación del artículo 5, apartado 3, del Reglamento 261/2004, sobre si el retraso de una autorización de despegue por parte de los gestores del tráfico aéreo constituye en sí mismo una circunstancia extraordinaria.
 - C-96/21: Cuestión prejudicial en relación con la existencia y la cuantía del derecho a la devolución del precio de compra de unas entradas para un concierto cancelado.
 - C-503/20: Cuestión prejudicial en relación con la petición de nulidad de un contrato de tarjeta de crédito.
 - C-111/21: Cuestión prejudicial en relación con una reclamación a un transportista aéreo de restitución de gastos médicos, así como de una indemnización por daños y perjuicios, por el “menoscabo psíquico”.
 - C-38/21 y C-47/21: Cuestiones prejudiciales en relación con las cláusulas de un contrato de arrendamiento de un vehículo de motor para uso privado, del que se solicita el desistimiento.
 - C-179-21. Cuestión prejudicial en relación con la obligación de facilitar una información, y que ésta deba ser completa, sobre la garantía del productor al ofrecer los productos (navajas de bolsillo vendidas a través de Amazon) en Internet.
 - C-172-21: Cuestión prejudicial en relación con la petición de indemnización por el retraso de un vuelo y sobre si las tarifas reducidas de empresas que no están a disposición del público están cubiertas por el Reglamento 261/2004.
 - C-170-21: Cuestión prejudicial vinculada con el requerimiento de pago de un crédito al consumo y las cláusulas abusivas del contrato.
 - C-80-21, C-81-21 y C-82-21: Cuestión prejudicial respecto a las cláusulas de un contrato de préstamo, no negociado individualmente sobre la conversión del importe del préstamo y de las cuotas.
 - C-200-21: Cuestión prejudicial relativa al carácter abusivo de las cláusulas de un contrato de crédito y el plazo para formular la oposición a la ejecución forzosa del consumidor.
 - C-232-21: Cuestión prejudicial en relación con el derecho de desistimiento de un contrato de préstamo.
 - C-208/21: Cuestión prejudicial en relación con el concepto de práctica comercial desleal y una reclamación de cantidad relativa a la nulidad de la declaración de adhesión al contrato de seguro colectivo de vida y supervivencia vinculado a un fondo de inversión.
 - C-215/21: Cuestión prejudicial vinculada a la compatibilidad, artículo 6.1 y 7 de la Directiva 93/13/CE con artículo 22 de la Ley de

Enjuiciamiento Civil española sobre costas procesales.

- C-249/21: Cuestión prejudicial en relación con la reclamación del pago de una tarifa por cancelación de una reserva de hotel mediante un contrato a distancia por medios electrónicos en Booking.com.
- C-178/21 y C-240/21: Cuestión prejudicial en relación con los dispositivos de desactivación en vehículos diésel, el derecho de resarcimiento de daños y perjuicios y la compensación.
- C-308/21: Cuestión prejudicial relacionada con la petición de indemnización por el retraso de un vuelo.
- C-302/21: Cuestión prejudicial en relación con la petición de nulidad de un contrato de tarjeta de crédito por contener intereses usurarios.
- C-351/21: Cuestión prejudicial en relación con el alcance de la obligación del proveedor de servicios.
- C-335/21: Cuestión prejudicial respecto al control de abusividad.
- C-396/21: Cuestión prejudicial en relación con una reclamación de reducción del precio de un viaje a Canarias.
- C-405/21: cuestión prejudicial en relación con la petición de nulidad de un contrato de crédito hipotecario por abusividad de una cláusula.
- C-395/21: Cuestión prejudicial en relación con una remuneración debida por los servicios jurídicos prestados, calculada con base a una tarifa por hora.
- C-407/21: Cuestión prejudicial en relación con los aspectos económicos de la terminación de contratos de viajes turísticos y de estancias en caso de circunstancias excepcionales e inevitables o de fuerza mayor.
- C-388/21: Cuestión prejudicial en relación con la reclamación de un particular tras la compra de un vehículo equipado con un dispositivo de desactivación prohibido.
- C-378/21: Cuestión prejudicial en relación con la denegación por la autoridad tributaria de devolución de los importes de una regularización de IVA de una sociedad.
- C-445/21: Cuestión prejudicial en relación con la condición de consumidor y la reclamación de cantidad.
- C-455/21: Cuestión prejudicial en relación con una demanda por cláusulas abusivas en un contrato.
- C-517/21: Cuestión prejudicial en relación con varias reclamaciones del derecho a compensación por retraso de más de tres horas y el significado del término “check-in”.
- C-510/21: Cuestión prejudicial en relación con una reclamación de indemnización a un transportista aéreo por los daños causados en un accidente (quemaduras por el derrame de café caliente).
- C-555/21: Cuestión prejudicial en relación con el reembolso anticipado del importe de un crédito para bienes inmuebles de uso residencial.
- C-489/21: Cuestión prejudicial en relación con la reclamación por una entidad bancaria del pago del saldo del capital vencido.
- C-565/21: Cuestión prejudicial en relación con una declaración de abusividad de varias cláusulas de un contrato de préstamo hipotecario (Caixabank) y, en particular, la

relativa al pago de una comisión de apertura.

- C-520/21: Cuestión prejudicial en relación con las cláusulas relativas al tipo de cambio de un contrato de préstamo hipotecario.
- C-570/21: Cuestión prejudicial en relación con la reclamación del pago de una cantidad de dinero, más los intereses legales de demora, por las cantidades indebidamente cobradas.
- C-600/21: Cuestión prejudicial en relación con una solicitud de anulación del procedimiento de embargo al juez de ejecución.
- C-625/21: Cuestión prejudicial en relación con una reclamación de indemnización (basada en el Derecho nacional y no en las cláusulas del contrato) por desistimiento de contrato de

compraventa de una cocina a medida.

- C-630/21: Cuestión prejudicial relativa al derecho de desistimiento en un contrato de crédito al consumo para financiar el precio de un automóvil, en el que no se indicaba el tipo de interés de demora aplicable.
- C-582/21: Cuestión prejudicial en relación con una demanda de reclamación de cantidad a la que solo se acompañaron el pagaré.
- C-566/21: Cuestión prejudicial en relación con una cláusula de un contrato de préstamo.
- C-594/21: Cuestión prejudicial en relación con el derecho de desistimiento para contratos de arrendamiento financiero de vehículos con liquidación por kilómetros celebrados a distancia.

5. RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS:

5.1. SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO. PRESENTACIÓN:

El Sistema Arbitral de Consumo²⁹ 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 norma³⁰ 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

- Asesoramiento jurídico y apoyo a las Juntas Arbitrales de Consumo.
- Elaboración de estadísticas de la actividad del Sistema Arbitral de Consumo.
- Informes sobre las ofertas de adhesión realizadas por los

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:

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.

5.1.1. JUNTA ARBITRAL NACIONAL:

La Dirección General de Consumo tiene adscrita la Junta Arbitral Nacional, la cual durante 2021 ha recibido un total de 334 solicitudes de arbitraje derivados de los conflictos surgidos con empresas adheridas al Código Ético de Confianza online³¹.

En 2021 se han iniciado 803 expedientes de arbitraje en la Junta Nacional de Arbitraje, de los cuales 685 corresponden a FNAC y fueron resueltos 610, correspondientes 333 a las controversias sometidas a arbitraje entre consumidores y la empresa FNAC.

²⁹Véase:

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

³⁰Véase:

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

³¹Véase: <https://www.enginesoft.com/wp-content/uploads/2018/03/Confianza-Online-Codigo-Etico-2015.pdf>

5.1.2. RELACIÓN DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS:

La Junta Arbitral de Consumo competente para el conocimiento del conflicto será aquella 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, aquella que corresponda a su domicilio o, por la que opte el consumidor.

Tabla 1: Relación de Juntas Arbitrales de Consumo por ámbito territorial		
JUNTA ARBITRAL	ÁMBITO TERRITORIAL	Nº DE HABITANTES ATENDIDOS
Andalucía	Autonómico	8.464.411
Principado de Asturias	Autonómico	1.018.784
Aragón	Autonómico	1.329.391
Illes Balears	Autonómico	1.171.543
Canarias	Autonómico	2.175.952
Cantabria	Autonómico	582.905
Cataluña	Autonómico	7.780.479
Extremadura	Autonómico	1.063.987
Galicia	Autonómico	2.748.695
Madrid	Autonómico	6.454.440
Región de Murcia	Autonómico	1.466.818
C. Foral de Navarra	Autonómico	640.790
País Vasco	Autonómico	2.188.985
La Rioja	Autonómico	319.002
C. Valenciana	Autonómico	5.057.353
Ciudad de Melilla	Autonómico	84.509
Ciudad de Ceuta	Autonómico	84.963
Alicante	Provinciales	1.879.888
Almería	Provinciales	727.945
Cádiz	Provinciales	1.244.049
Castellón	Provinciales	585.590
Córdoba	Provinciales	781.451
Granada	Provinciales	919.168
Jaén	Provinciales	631.381
Zona Noroeste de la C.A. de Madrid	Mancomunidad	
Mancomunidad de Consumo Henares-Jarama	Mancomunidad	
Alcalá de Henares	Municipal	197.562
Alcobendas	Municipal	118.417
Almería	Municipal	201.322
Ávila	Municipal	58.369
Avilés	Municipal	77.791
Badalona	Municipal	223.166
Barcelona	Municipal	1.664.182
Burgos	Municipal	176.418
Cádiz	Municipal	115.439
Córdoba	Municipal	326.039
Gijón	Municipal	271.717
Granada	Municipal	233.648

Tabla 1: Relación de Juntas Arbitrales de Consumo por ámbito territorial		
JUNTA ARBITRAL	ÁMBITO TERRITORIAL	Nº DE HABITANTES ATENDIDOS
Huelva	Municipal	143.837
Jaén	Municipal	112.757
León	Municipal	124.028
L'Hospitalet de Llobregat	Municipal	269.382
Lleida	Municipal	140.403
Madrid	Municipal	3.334.730
Málaga	Municipal	578.460
Mataró	Municipal	129.661
Sabadell	Municipal	216.520
Salamanca	Municipal	144.825
San Fernando	Municipal	95.001
Segovia	Municipal	52.057
Sevilla	Municipal	691.395
Soria	Municipal	39.821
Terrassa	Municipal	223.627
Valladolid	Municipal	299.265
Vilafranca del Penedés	Municipal	40.154
Vitoria-Gasteiz	Municipal	253.996
Zamora	Municipal	60.988

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

Nota: Las Juntas enumeradas en esta tabla son las que han facilitado los datos para el año 2021, además de la Junta Nacional de Arbitraje

5.1.3. 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 Resolución de fecha de 1 de septiembre de 2021, del Ministro de Consumo³², se convocaron las subvenciones para el fomento de actividades de las Juntas Arbitrales de Consumo para el año 2021, siendo de aplicación las bases reguladoras

establecidas por la Orden SCO/3703/2005, de 25 de noviembre³³, modificada por la Orden SCO/2237/2006, de 26 de junio³⁴.

El importe destinado a la financiación en esta convocatoria para las “Ayudas a la gestión de las Juntas Arbitrales adscritas a las Administraciones Autonómicas”, con cargo a los Presupuestos Generales del Estado, aplicación presupuestaria 26.08.4920.451, asciende a la cantidad de 820.120 euros. Por su parte, el importe previsto para las “Ayudas a la gestión de las Juntas Arbitrales adscritas a las Administraciones Locales”, aplicación presupuestaria 26.08.4920.461, es de 800.320 euros.

³²Véase:

https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/resolucionConvocatoriaSubvJAA2021.pdf

³³Véase:

<https://www.boe.es/boe/dias/2005/11/29/pdf/s/A39232-39236.pdf>

³⁴Véase:

<https://www.boe.es/boe/dias/2006/07/11/pdf/s/A26256-26259.pdf>

Las tablas siguientes detallan la financiación a las Juntas Arbitrales de Consumo 2021 adscritas a las

Administraciones Autonómicas y las adscritas a las Administraciones Locales:

Tabla 2: Juntas Arbitrales de Consumo adscritas a las Administraciones Autonómicas y Ciudades Autónomas	
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO (JAC)	SUBVENCIÓN CONCEDIDA(EUROS)
Autonómica de Aragón	43.152,94
Autonómica de Asturias	24.785,22
Autonómica de Baleares	45.325,06
Autonómica de Canarias	33.598,67
Autonómica de Castilla la Mancha	34.102,80
Autonómica de Castilla y León	51.968,28
Autonómica de Cataluña	134.608,55
Autonómica de Extremadura	29.415,28
Autonómica de Galicia	111.677,38
Autonómica de Madrid	86.203,61
Ciudad Autónoma. de Melilla	24.823,93
Autonómica de Murcia	51.204,46
Autonómica de Navarra	26.398,97
Autonómica del País Vasco	45.585,73
Autonómica de la Rioja	24.783,28
Autonómica Valenciana	52.485,45
Fuente: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo	

Tabla 3: Juntas Arbitrales de Consumo adscritas a las Administraciones Locales	
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO (JAC)	SUBVENCIÓN CONCEDIDA (EUROS)
Municipal de Alcalá de Henares	15.774,18
Municipal de Alcobendas	12.844,47
Municipal de Ávila	18.560,07
Municipal de Avilés	13.611,08
Municipal de Badalona	19.291,31
Municipal de Barcelona	39.764,52
Municipal de Burgos	99.777,81
Municipal de Cádiz	20.545,69
Municipal de Córdoba	23.725,80
Municipal de Gijón	25.520,47
Municipal de Huelva	14.916,59
Municipal de León	39.228,81
Municipal de Lleida	19.365,70
Municipal de Madrid	50.440,82
Municipal de Mataró	15.687,60
Municipal de Sabadell	25.591,14
Municipal de Salamanca	24.989,12
Municipal de Segovia	14.448,26
Municipal de Soria	10.640,79

Tabla 3: Juntas Arbitrales de Consumo adscritas a las Administraciones Locales	
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO (JAC)	SUBVENCIÓN CONCEDIDA (EUROS)
Municipal de Terrassa	46.431,93
Municipal de Valladolid	25.388,29
Municipal de Villafranca del Penedés	14.697,44
Municipal de Vitoria-Gasteiz	13.158,99
Municipal de Zamora	11.361,92
Provincial de Almería	26.302,59
Provincial de Cádiz	30.823,09
Provincial de Córdoba	23.717,39
Provincial de Granada	18.791,94
Provincial de Jaén	26.839,46
Provincial de Málaga	13.192,29
Provincial de Sevilla	44.889,42

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

5.1.4. ESTADÍSTICAS DE LA ACTIVIDAD DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO: 2020:

Tabla 4: Solicitudes de arbitraje 2019-2021		
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

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

Tabla 5: 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

SECTOR ECONÓMICO	EMPRESAS ADHERIDAS	EMPRESAS NO ADHERIDAS
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
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
TOTAL	15.874	10.472

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

CLASIFICACIÓN DE LOS LAUDOS	2019	2020	2021
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

TIPO DE RESOLUCIÓN	2019	2020	2021
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

5.2. ENTIDADES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS (RAL):

La Ley 7/2017, de 2 de noviembre³⁵, 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

³⁵Véase:

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

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 veinticuatro entidades de resolución alternativa de litigios³⁶.

La Junta Arbitral Nacional de Consumo ha sido acreditada como entidad de resolución alternativa de conflictos y notificada a la Comisión Europea, de acuerdo con lo establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, y se encuentra incluida en el listado nacional de entidades acreditadas disponibles en la Plataforma Europea de Resolución de Conflictos en Línea³⁷.

Durante el ejercicio 2021 se han presentado seis entidades para ser

acreditadas ante la Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor, concediéndose cuatro:

- Asociación Nacional de Especialidades Farmacéuticas Publicitarias (ANEFP): concedida la acreditación y notificada a la Unión Europea.
- Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Alcobendas: concedida la acreditación y notificada a la Unión Europea.
- Junta Arbitral de Consumo de Cantabria: nueva solicitud, concedida la acreditación y notificada a la Unión Europea.
- Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Málaga: concedida la acreditación y notificada a la Unión Europea.

³⁶Véase:

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

³⁷Véase:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks>

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

6.1. VIGILANCIA DE MERCADO: PRODUCTOS ALIMENTICIOS, INDUSTRIALES Y SERVICIOS:

6.1.1. PRESENTACIÓN:

El objetivo de 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.

La labor de vigilancia de mercado llevado a cabo por la Dirección General de Consumo se centra fundamentalmente en el apoyo técnico a los Servicios de Inspección de

Consumo de otras Administraciones Públicas y en las actividades dirigidas al buen funcionamiento del mercado, al objeto de que redunde en la protección del consumidor. Esta misión 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, que permitan un control sistemático de los productos y servicios puestos a disposición del consumidor, así como la unificación de criterios que garanticen la unidad de mercado en el territorio nacional.

6.1.2. PROGRAMACIÓN Y REALIZACIÓN DE CAMPAÑAS NACIONALES: 2021:

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.

Inspección y Control de Mercado, sin menoscabo de las realizadas por las autoridades de consumo de las diferentes CC.AA. y ciudades autónomas, que no se detallan en el presente informe:

Para el año 2021 se han programado las siguientes Campañas Nacionales de

Tabla 8: Campañas nacionales de inspección y control de mercado: 2021		
DENOMINACIÓN DE LA CAMPAÑA	CC.AA QUE PARTICIPAN	Nº DE CONTROLES
CONTROL DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS.		
Control general: control de la información en el etiquetado de un alimento del país de origen o el lugar de procedencia, así como del país de origen o el lugar de procedencia del ingrediente primario, cuando se menciona el origen del alimento y este no coincide con el del primer ingrediente.	Aragón; Islas Baleares; Canarias; Castilla la Mancha; Castilla y León; Cataluña; Ceuta; Extremadura; La Rioja; Madrid; ; Melilla y Murcia	225
Control de la información suministrada al consumidor en alimentos envasados: etiquetado y composición	Asturias; Canarias; Extremadura; Murcia; Navarra y Ceuta	120
Control del comercio electrónico de alimentos: información alimentaria, publicidad y condiciones generales de contratación	Baleares; Cantabria; Castilla-La Mancha; Cataluña; Extremadura; Galicia ; Madrid ; Murcia y La Rioja	250
Aceite de oliva virgen y virgen extra: etiquetado y composición	Baleares; Castilla-La Mancha; Castilla y León; Extremadura; Madrid y Murcia	219
Preparados cárnicos frescos ("burger meat", hamburguesas, longaniza, adobados, empanados...). etiquetado e identificación de especies	Andalucía; Castilla-La Mancha; Castilla y León; Cataluña; Extremadura; Madrid; Navarra y La Rioja	215
Quesos. control de etiquetado e identificación de especies en quesos de oveja/ cabra y verificación del contenido de sal en aquellos que hagan declaraciones en relación a la presencia de reducción de sal	Baleares; Castilla y León; Cataluña; Extremadura ; Madrid y Murcia	156
Bollería y pastelería rellena identificada "con nata" y otras menciones incorrectas: presencia de nata/ preparado graso	Andalucía; Islas Baleares; Galicia; Madrid y Murcia	103
Miel mono floral y mil flores: verificación del etiquetado y parámetros de calidad	Andalucía; Asturias ; Islas Baleares; Castilla y León; Extremadura ; Murcia; Navarra; La Rioja y País Vasco	120
Bebidas vegetales: etiquetado y composición (campaña nacional 2020-2021)	Andalucía; Cataluña; Galicia; Murcia; Navarra y La Rioja	135
Azafrán y pimentón: etiquetado, origen y composición. materias extrañas (campaña nacional 2020-2021)	Andalucía Cantabria Extremadura Madrid	95
Bollería industrial infantil (campaña nacional 2020-2021)	Andalucía; Islas Baleares; Cantabria; Cataluña; Extremadura; Madrid; Murcia y Ceuta	163
Pan integral. etiquetado, características y composición (determinar las especies vegetales de las harinas) (campaña nacional 2020-2021)	Islas Baleares; Castilla-La Mancha; Castilla y León; Cataluña; Extremadura; Madrid; La Rioja; País Vasco y Melilla	184
Atún: etiquetado y composición (campaña nacional 2020-2021)	Canarias; Castilla-La Mancha; Extremadura; Madrid y La Rioja	122

Tabla 8: Campañas nacionales de inspección y control de mercado: 2021		
DENOMINACIÓN DE LA CAMPAÑA	CC.AA QUE PARTICIPAN	Nº DE CONTROLES
CONTROL DE PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS		
Control general: etiquetado de prendas textiles	Aragón; Castilla y León; Extremadura; Comunidad Valenciana; Galicia; La Rioja; ; Madrid; Melilla; Murcia; Navarra y País Vasco	320
Campaña de disfraces, caretas y máscaras. etiquetado y seguridad	Asturias; Baleares; Cataluña; Extremadura; Madrid y Murcia	200
Control de guirnaldas luminosas	Castilla y León; Cataluña; Extremadura; La Rioja y País Vasco	122
Control de la publicidad de productos de higiene con supuestas propiedades virucidas	Asturias; Islas Baleares; Murcia; La Rioja y Ceuta	65
Control de publicidad de los generadores domésticos de ozono	Cantabria; Galicia; Murcia; La Rioja y C. Valenciana	55
Juguetes compuestos de piezas de construcción	Castilla-La Mancha; Castilla y León; Extremadura; Madrid; Murcia; Navarra; C. Valenciana y Melilla	166
Planchas de pelo	Andalucía; Castilla-La Mancha; Cataluña; Murcia; La Rioja y C. Valenciana	130
Detergentes líquidos para ropa en envases solubles de un solo uso	Extremadura; Madrid; Murcia; Navarra y Ceuta	55
Gasolina	Cantabria; Castilla-La Mancha; Extremadura y Madrid	90
Prendas de vestir en cuya composición tenga al menos alguna fibra natural (algodón, lana, seda.....)	Andalucía; Islas Baleares; Castilla-La Mancha; Castilla y León; Cataluña; Galicia y Madrid	220
Gomas de borrar con apariencia de alimento	Andalucía; Canarias; Cataluña Extremadura; Madrid; Murcia y Melilla	115
Calzado de bajo coste: etiquetado y composición	Islas Baleares; Canarias; Castilla y León; Cataluña; La Rioja y C. Valenciana	177
Productos quitagrasas normal o spray (no aerosol) (campaña nacional 2020-2021)	Islas Baleares; Cantabria; Ceuta; Madrid; Murcia; La Rioja y C. Valenciana	138
CONTROL DE SERVICIOS		
Control general: aceptación de cuentas europeas para la domiciliación de servicios	Islas Baleares; Castilla-La Mancha; Castilla y León; Extremadura; Comunidad Valenciana y Murcia	75
Control de la información suministrada al consumidor en el alquiler y venta de pisos en relación con el Certificado y etiquetado de eficiencia energética	Asturias; Castilla-La Mancha; Extremadura; Madrid; Murcia y La Rioja	175
Control de la prestación de servicios de los talleres de Reparación de vehículos automóviles	Asturias; Castilla y León; Cataluña; Murcia; Navarra; La Rioja y Melilla	146
Contratación a través de sitios web: intermediación servicios (campaña nacional 2020 trasladada a 2021)	Islas Baleares; Castilla-La Mancha; Extremadura; Galicia y C. Valenciana	75
Lavanderías de autoservicio. información al usuario y precios	Canarias; Cataluña; Murcia y Melilla	61
Control de contratos de alquiler de inmobiliarias	Canarias; Cantabria; Castilla y León; Extremadura; Madrid; Murcia; La Rioja; C. Valenciana y Ceuta	180

Tabla 8: Campañas nacionales de inspección y control de mercado: 2021		
DENOMINACIÓN DE LA CAMPAÑA	CC.AA QUE PARTICIPAN	Nº DE CONTROLES
Autoescuelas o escuelas particulares de conductores	Cantabria; Castilla-La Mancha; Cataluña; Extremadura; Madrid; Murcia y La Rioja	185
Control de la publicidad y la contratación on-line de los servicios de telecomunicaciones, voz y datos	Islas Baleares; Castilla-La Mancha; Castilla y León; Cataluña; Extremadura; Murcia; Navarra y C. Valenciana	84
FUENTE: SUB. GRAL DE COORDINACIÓN, CALIDAD Y COOPERACIÓN EN CONSUMO. DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO		
NOTA: En el número de controles se incluye las obligaciones de información previstas en la normativa aplicable y los controles analíticos realizados por el Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC)		

En el período 2016-2021 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 192. En la siguiente tabla se pueden observar las cifras en cada sector de actividad:

Tabla 9: campañas nacionales de inspección y control de mercado: 2016-2021				
AÑO	P. ALIMENTOS	P.NO ALIMENTOS	SERVICIOS	TOTAL
2016	10	9	7	26
2017	14	8	7	29
2018	13	11	10	34
2019	14	14	9	37
2020	14	14	5	33
2021	13	13	7	33
FUENTE: SUB. GRAL DE COORDINACIÓN, CALIDAD Y COOPERACIÓN EN CONSUMO. DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO				

6.1.3. RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD INSPECTORA:

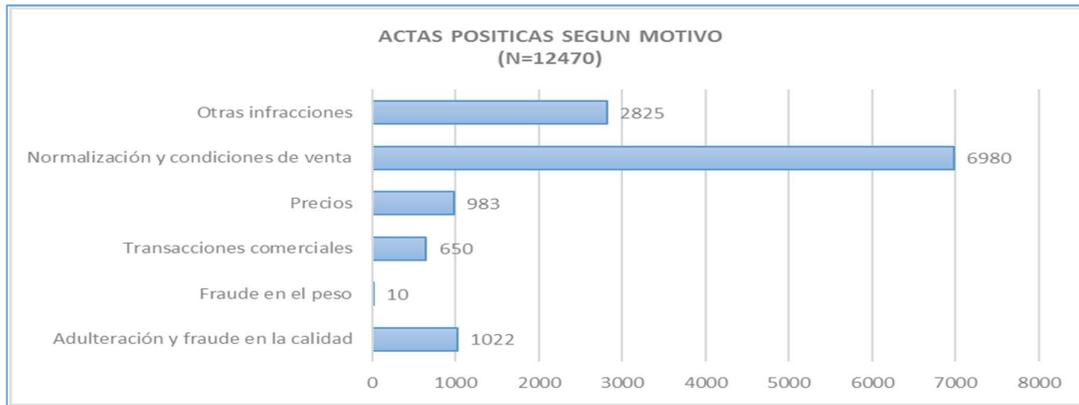
Durante el ejercicio presupuestario 2021 se han realizado un total de 86.117 actuaciones inspectoras³⁸ de control oficial, entre las que se encuentran las programadas por la Comisión Sectorial de Consumo y ratificadas por la Conferencia Sectorial de Consumo.

De esas actuaciones inspectoras el 39,4% se realizaron a productos alimenticios, el 39,4% a productos no alimenticios, industriales, y el 21,2% a los servicios.

Del total de las actuaciones solo se detectaron irregularidades en el 14,5%. El gráfico ilustra los motivos.

³⁸ Información elaborada a partir de la remitida por las CCAA de Andalucía, Aragón, Asturias, Canarias,

Cantabria, Castilla y León, Extremadura, Galicia, La Rioja, Madrid, Murcia, Navarra, País Vasco, y las ciudades de Ceuta y Melilla.



La tabla siguiente resume la actividad inspectora por los productos y servicios

a control y el resultado de su labor de vigilancia:

Tabla 10: Actividad inspectora por productos y servicios a control y resultado de la vigilancia
(datos provisionales)

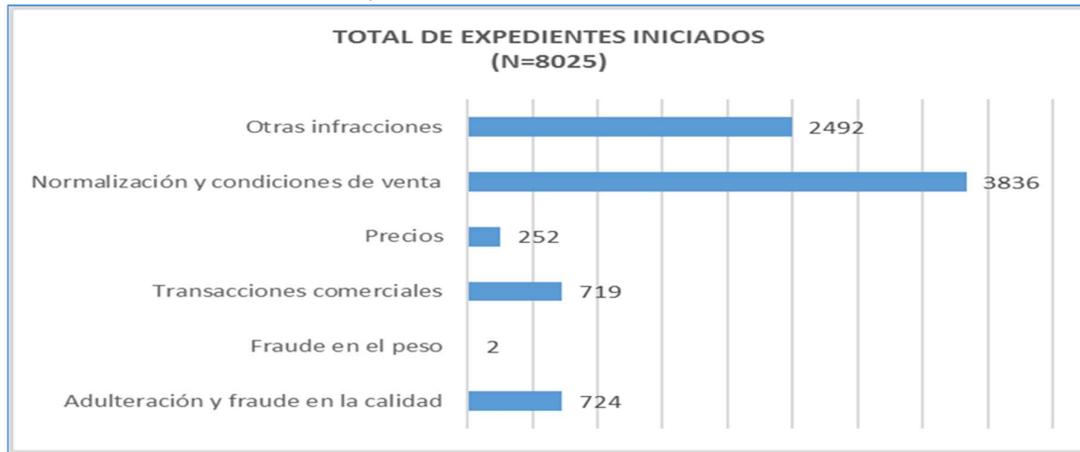
CLASIFICACION POR PRODUCTOS Y SERVICIOS	TOTAL DE ACTAS POSITIVAS	TOTAL DE ACTAS NEGATIVAS	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS	TOTAL DE ACTAS
Aceites y grasas	52	129	119	300
Productos lácteos	109	209	68	386
Productos cárnicos	141	252	81	474
Productos de pesca	35	90	34	159
Pan y panes especiales	154	286	67	507
Conservas	96	224	215	535
Vinos y licores	37	162	36	235
Huevos	33	31	0	64
Productos congelados	16	59	1	76
Frutas y hortalizas	128	413	2	543
Productos alimenticios varios	642	1.588	355	2.585
Electrodomésticos	386	4869	115	5370
Juguetes	2560	21942	560	25062
Automóviles y repuestos	224	1147	0	1371
Textiles	661	5118	118	5897
Productos de cuero y piel	119	435	17	571
Cosméticos	101	429	2	532
Productos químicos uso domestico	55	203	95	353
Combustibles	146	509	111	766
Productos químicos	19	1752	20	1.791
Aceites grasas (no c. boca)	1	2	10	13
Productos industriales varios	2.606	24.004	420	26.997
Tintorería lavandería serv. general.	73	128	1	202
Reparación de vehículos	165	315	2	482
Reparación electrodomésticos	62	113	26	201
Vivienda	371	187	1	559
Transportes	106	121	0	227
Reparaciones viviendas	71	116	1	188
Turismo (hotel, agencias viajes)	170	120	71	361
Servicios sanitarios y asistencial	148	366	0	514

Tabla 10: Actividad inspectora por productos y servicios a control y resultado de la vigilancia (datos provisionales)				
CLASIFICACION POR PRODUCTOS Y SERVICIOS	TOTAL DE ACTAS POSITIVAS	TOTAL DE ACTAS NEGATIVAS	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS	TOTAL DE ACTAS
Publicidad	21	7	0	28
Servicios públicos .abastecimiento	218	200	0	418
Servicios varios	2744	5551	22	8317
TOTALES	12.470	71.077	2.570	86.117

FUENTE: Esta información reproduce la facilitada por las comunidades autónomas

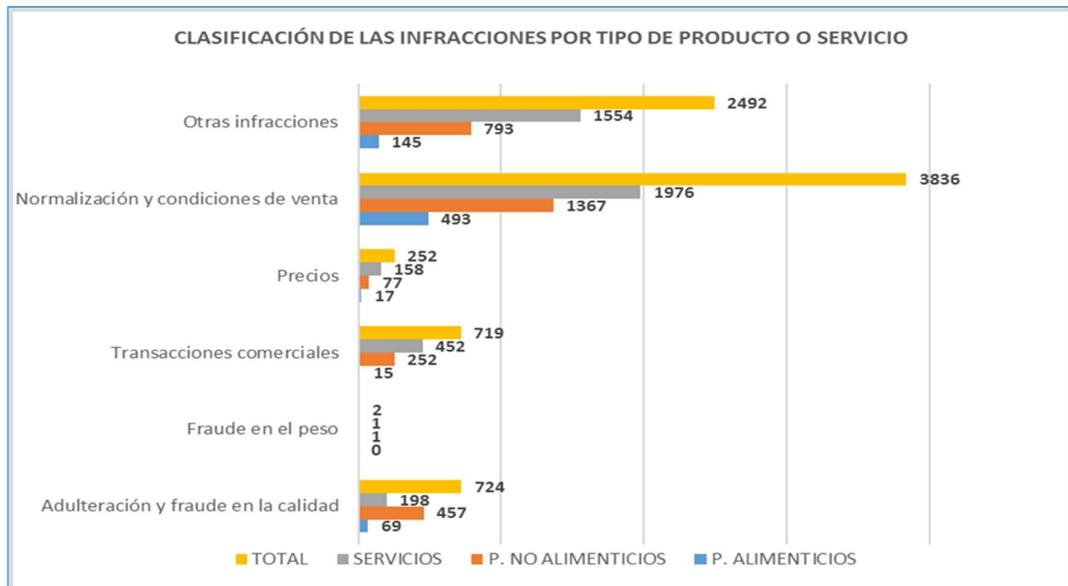
A partir de las actas positivas, los servicios de inspección de las autoridades de consumo han procedido

a iniciar expedientes sancionadores a los presuntos infractores.



El siguiente gráfico identifica los expedientes sancionadores iniciados por tipo de producto y servicios y la

inicial clasificación de la infracción por el órgano inspector.



Como se puede comprobar la mayoría de las actas positivas tienen su razón de ser en incumplimiento por irregularidades con la normalización y las condiciones de venta, representado

el total de 56%, y por lo que se refiere a los expedientes iniciados, las infracciones clasificadas como irregularidades de normalización y condiciones de venta significan el 48%.

6.2. CAMPAÑAS AUTONÓMICAS DE VIGILANCIA Y CONTROL DE MERCADO:

La tabla siguiente corresponde a información de las campañas realizadas durante 2021 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.

Tabla 11: campañas realizadas por las CCAA y con la colaboración del CICC	
PRODUCTOS ALIMENTICIOS	CCAA PARTICIPANTES
Bebidas refrescantes con ciclamato y sacarina	Andalucía; Aragón; Asturias; Baleares; Cantabria; Galicia; Madrid; Castilla La Mancha; Cataluña; La Rioja;
Aguas minerales naturales y aguas de manantial envasadas	Andalucía; Baleares;
Conservas envasadas de encurtidos vegetales	Andalucía; Cantabria; Extremadura; Madrid; Murcia; Navarra; La Rioja;
Conservas de pimientos de piquillo enteros	Andalucía; Extremadura; Galicia; Madrid; Murcia; Castilla y León; Cataluña; Navarra; La Rioja
Turrón duro y turrón blando (Jijona)	Andalucía; Baleares; Madrid; Castilla y León; Cataluña; Ceuta;
Aceites de oliva virgen y virgen extra	Asturias; Baleares; Murcia; Castilla y León;
Vinos con D.O. (Vinos de la tierra)	Extremadura; Madrid; Murcia; Castilla La Mancha;
PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS	CCAA PARTICIPANTES
Exprimidores de cítricos	Asturias; Galicia; Castilla y León; Cataluña; C. Valenciana
Vajillas infantiles	Asturias; Baleares; Castilla La Mancha; Cataluña; Ceuta
Adhesivos con cianocrilato	Asturias; Madrid; Castilla y León; Ceuta; La Rioja
Gafas de sol	Baleares; Extremadura; Madrid; Castilla La Mancha; Castilla y León; La Rioja
Quitamanchas para ropa (no en aerosol)	Baleares; Extremadura; Madrid; Castilla y León; La Rioja; C. Valenciana
Prendas infantiles con cordones (-14 años)	Baleares; Castilla La Mancha; Castilla y León; Cataluña; C. Valenciana
Lanas, ovillos para labores (bobina)	Cantabria; Castilla y León;
Pintura de dedos	Extremadura; Galicia; Castilla La Mancha; Castilla y León; Cataluña ; La Rioja; C. Valenciana
Cerámicas en contacto con alimentos	Madrid; Murcia; La Rioja;
Cubiertos en acero inoxidable	Madrid; Castilla La Mancha; Ceuta;
Cuchillos de cocina	Madrid; Ceuta; C. Valenciana
Rollos de papel para uso alimentario en hornos	Madrid; Castilla La Mancha; Ceuta; La Rioja; C. Valenciana
Fuente: Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC). Dirección General de Consumo	

6.3. PLAN NACIONAL DE CONTROL OFICIAL DE LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS 2016-2021: SISTEMA DE CONTROL DE ALIMENTOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL CONSUMIDOR SIN REPERCUSIONES EN SEGURIDAD ALIMENTARIA:

6.4. RED DE ALERTA DE PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS (SIRI)-2021:

6.4.1. PRESENTACION:

El sistema de Red de Alerta de productos de consumo no alimenticios, conocido como RAPEX³⁹ en el ámbito comunitario y como SIRI en el nacional, 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.

El desarrollo de este sistema se basa en lo establecido en la Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de diciembre de 2001, relativa a la seguridad general de los productos y en el Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos, que la transpone.

La Dirección General de Consumo del Ministerio de Consumo, en adelante DGC, es el punto de contacto español del sistema RAPEX⁴⁰ y, al mismo tiempo, es la responsable de coordinar el sistema de Red de Alerta nacional de productos no alimenticios (SIRI)⁴¹. 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.

6.4.2. ACTIVIDAD DE LA RED DE ALERTA:

6.4.2.1. 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, como consecuencia de los rechazos a la importación de productos que suponen un riesgo grave.

El Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos, entiende por riesgos: *“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.*

³⁹ el sistema comunitario de intercambio rápido de información (RAPEX) se encuentra regulado en la [Directiva 2001/95/CE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de diciembre de 2001, relativa a la seguridad general de los productos, que fue transpuesta al ordenamiento nacional mediante el [Real](#)

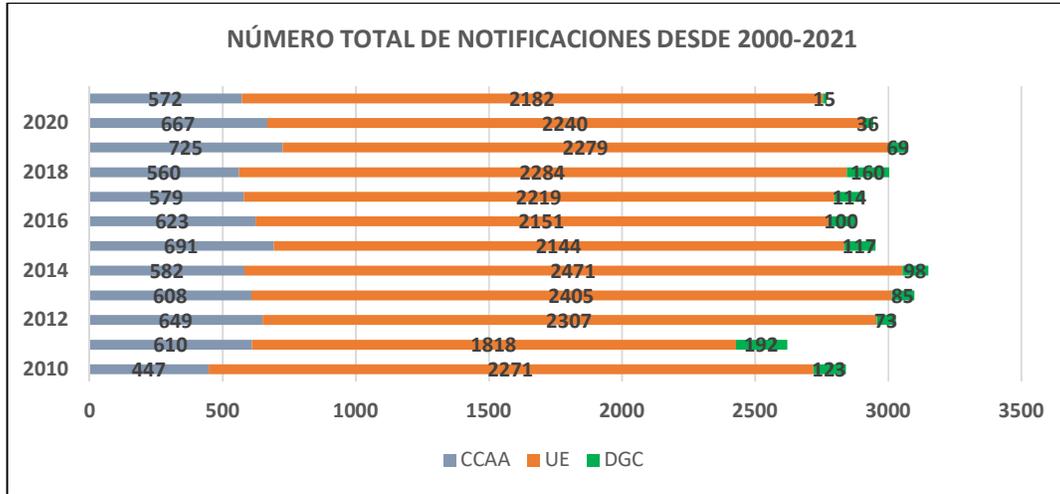
[Decreto 1801/2003](#), de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos

⁴⁰Véase: <https://ec.europa.eu/safety-gate/#/screen/home>

⁴¹Véase: <https://www.consumo.gob.es/es/consumo/red-de-alertas>

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”.



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.

Tabla 12: Evolución de las notificaciones de la Red de Alerta 2019-2020-2021 según tipología del riesgo

Año	RIESGO GRAVE			RIESGO NO GRAVE			INFORMATIVAS			TOTAL		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
CCAA	585	394	406	135	74	88	6	200	78	726	668	572
UE	2040	1927	1884	83	128	127	156	185	171	2279	2240	2182
UE+CCAA	2625	2321	2290	218	202	215	162	385	249	3005	2908	2754
DGC/INC	68	36	15	0	0	0	1	0	0	69	36	15
TOTAL	2693	2357	2305	218	202	215	163	385	249	3074	2944	2769

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

En el año 2021 se han gestionado 2769 notificaciones, 572 generadas por las CC. AA y 2182 recibidas de la UE, que hacen un total de 2754 notificaciones

referentes a productos encontrados en el mercado por las autoridades de control, y a las que hay que sumar las 15 emitidas por la DGC, como consecuencia

de los rechazos a la importación de productos que no han llegado al mercado, comunicados por el SOIVRE.

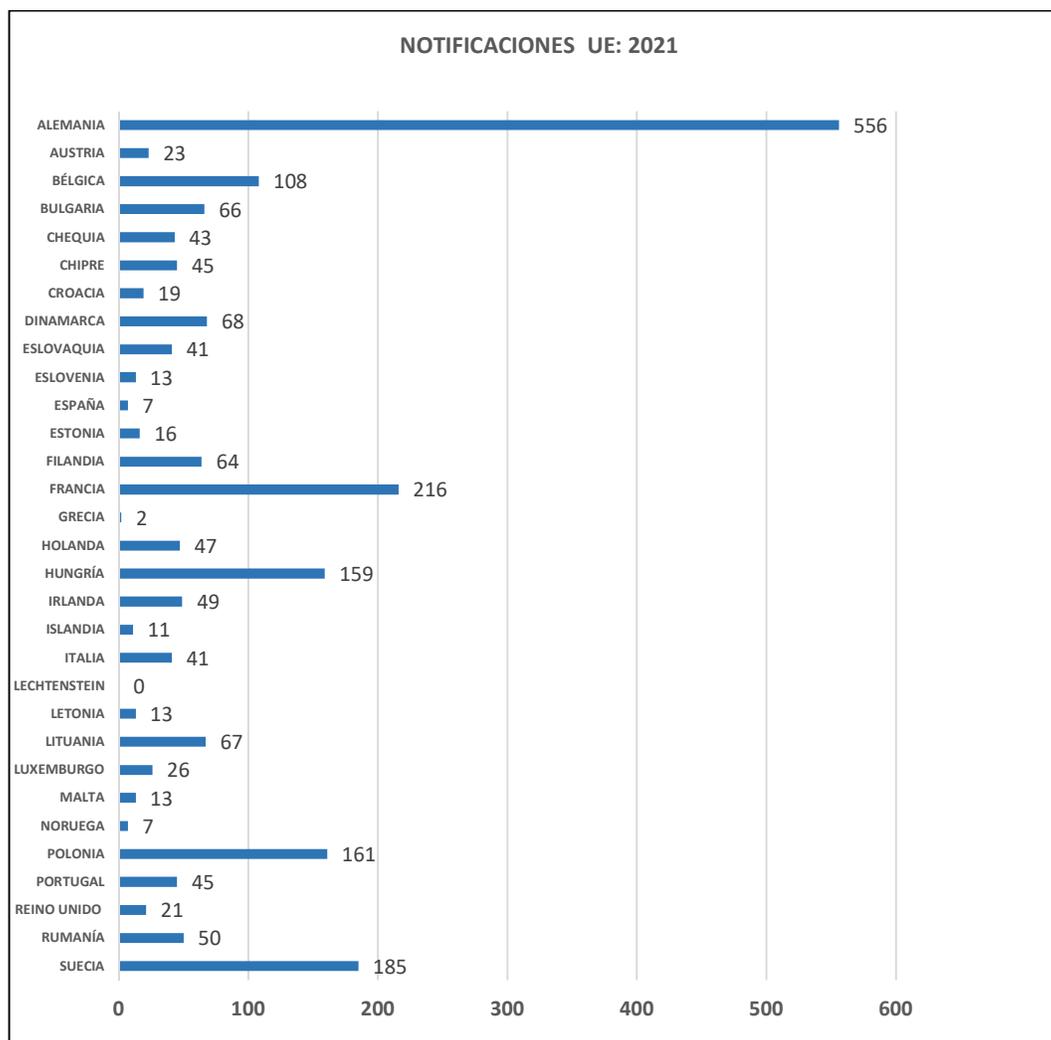
Como es natural, la mayoría de las notificaciones a la red de alerta corresponde con riesgos graves,

suponiendo éstos el 86,3% del total de las notificaciones de la UE y un 70,9% por las emitidas por CC.AA. Las notificaciones de la DGC corresponden siempre a riesgo grave, excepto algún caso de informativa

6.4.2.2. NOTIFICACIONES DE LA UE: 2021:

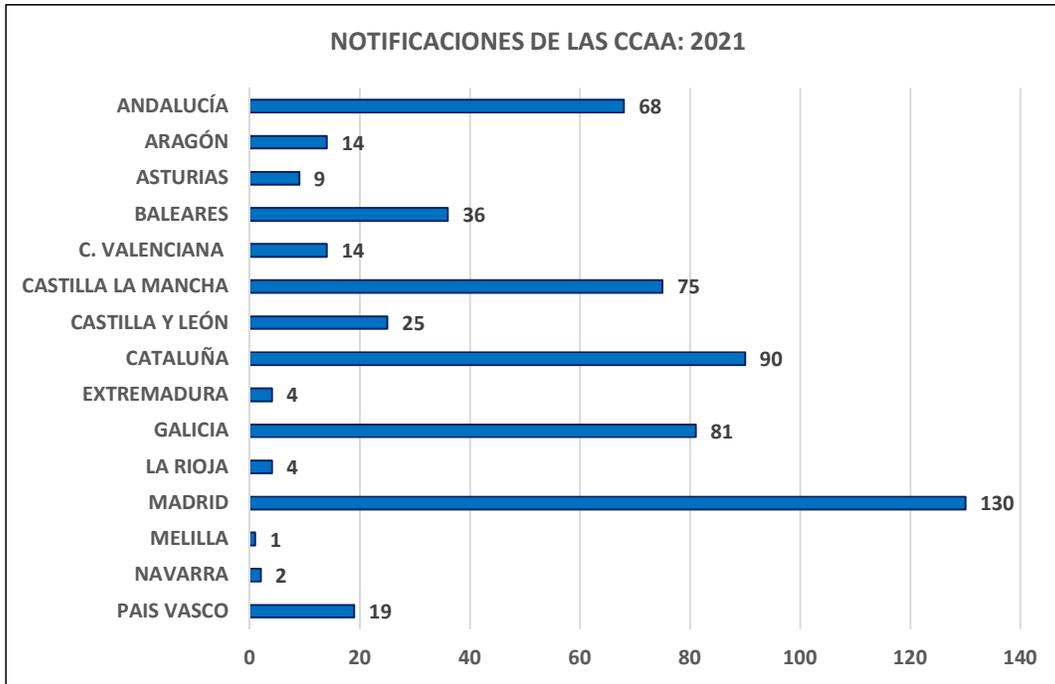
De un total de 2182 notificaciones UE, Alemania ha sido el país que ha emitido más notificaciones (556), seguido de

Francia (216), Suecia (185), Polonia (161) y Hungría (159).



6.4.2.3. NOTIFICACIONES DE LAS CC. AA: 2021:

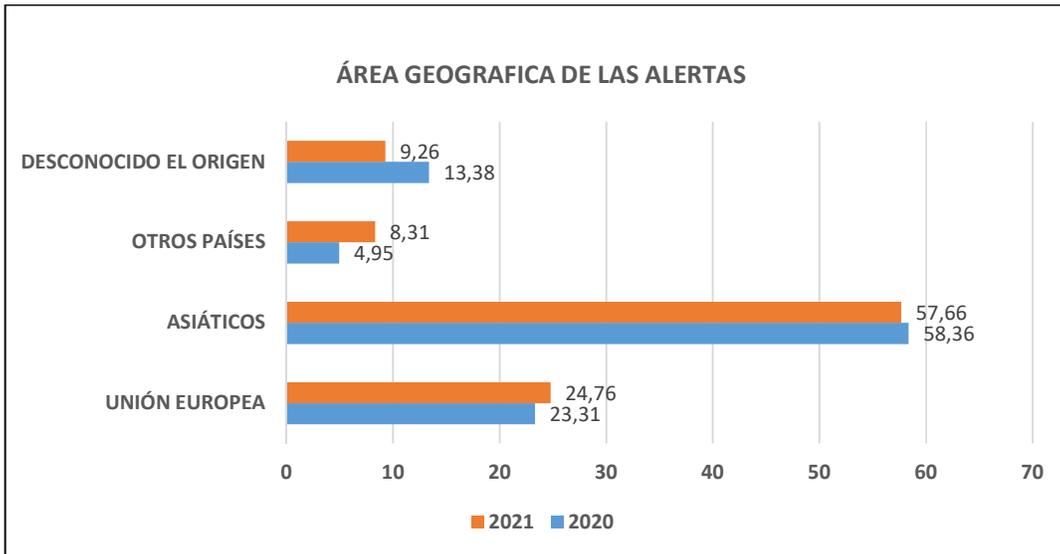
De las 572 notificaciones generadas por CC. AA, Madrid ha sido la CA que ha emitido más notificaciones (130), seguida de Cataluña (90), Galicia (81) y Castilla-La Mancha (75).



6.4.2.4. ORIGEN DE LOS PRODUCTOS NOTIFICADOS:

En su mayoría, el origen del total de productos notificados en 2021

pertenece al área geográfica de Asia, con casi el 58,00% de los artículos.



6.4.2.5. CATEGORÍAS DE PRODUCTOS ALERTADOS:

De las 2754 notificaciones de productos detectados en el mercado, que no incluye las emitidas por la DGC, las

categorías de productos más notificados en 2021 han sido juguetes (22,51%), seguido de los vehículos y accesorios

(21,50%), los productos eléctricos (9,88%), los equipos de protección individual (8,46%) y la moda de adultos y accesorios (7,92%).

Si observamos la tabla vemos que los productos destinados a los niños (juguetes, artículos infantiles y moda infantil y accesorios) representan casi un 30%, consecuencia de la especial vigilancia a que están sometidos estos

productos al estar dirigidos a una población vulnerable.

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

Tabla 13 Categoría de productos alertados 2019-2020-2021

CATEGORÍA	TOTAL 2019	TOTAL 2020	TOTAL 2021
Artículos de ocio y deporte diversos *	79	31	46
Artículos decorativos varios	44	26	17
Artículos explosivos	13	16	49
Artículos infantiles *	108	100	70
Bolsas de agua caliente	5	0	2
Bricolaje y herramientas	32	72	41
Cosméticos	176	113	69
Detectores de humo o gas	5	0	6
Disfraces y artículos de broma	25	10	11
Encendedores	16	6	11
Equipos de protección individual *	48	367	233
Informática y accesorios	8	8	3
Juguetes	886	762	620
Luminarias	199	186	101
Mantas ignífugas	2	-	-
Mobiliario, menaje y hogar *	24	20	29
Moda adultos y accesorios *	86	101	218
Moda infantil y accesorios *	230	112	124
Otros productos *	74	89	120
Productos eléctricos *	266	217	272
Productos químicos	18	47	31
Profesional	58	71	59
Punteros láser	17	28	30
Vehículos y accesorios	586	526	592
Total	3005	2908	2754
Fuente: Subdirección General de Coordinación Calidad y Cooperación en Consumo. Dirección General de Consumo			
Nota: *Engloba varias subcategorías			

6.4.2.6. RETIRADA Y DESTRUCCIÓN DE PRODUCTOS:

A lo largo de 2021, la DGC ha recibido información de la retirada de 2.048.337

productos inseguros por parte de las Comunidades Autónomas,

correspondientes a productos de alertas de CCAA, UE y DGC (En el caso de las alertas DGC las unidades indicadas corresponden a las retiradas del mercado que habían sido importadas previamente al rechazo del SOIVRE).

Dicha cifra supone un gran incremento respecto a las unidades retiradas en 2019 y 2010, debido principalmente a las retiradas efectuadas de mascarillas de protección.

Tabla 14: Datos sobre la retirada de productos inseguros por las autoridades de consumo (CC. AA): 2019-2020-2021			
CATEGORÍA	TOTAL 2019	TOTAL 2020	TOTAL 2021
Artículos de ocio y deporte diversos *	1337	631	388
Artículos decorativos varios	421	195	685
Artículos infantiles *	28.501	2625	4156
Bolsas de agua caliente	24.166	447	1350
Bricolaje y herramientas	43.193	2834	2995
Disfraces y artículos de broma	1749	1430	2310
Encendedores	-	269	63
Equipos de protección individual *	25.220	910.410	451.510
Informática y accesorios	4044	10	0
Juguetes	377.990	81.141	173.466
Luminarias	7085	14.195	3644
Mantas ignífugas	453	-	-
Mobiliario, menaje y hogar *	48.991	2989	69
Moda adultos y accesorios *	498	2	562
Moda infantil y accesorios *	26.574	637	6112
Otros productos *	1976	11.419	1.375.956
Productos eléctricos *	40.251	22.313	22.560
Productos químicos	3485	2069	893
Punteros láser	7	495	1618
Vehículos y accesorios	-	-	-
TOTAL	635.941	1.054.111	2.048.337
Fuente: Subdirección General de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo. Dirección General de Consumo			
Nota: *Engloba varios productos			

Además, el SOIVRE ha rechazado la importación de 43.914 unidades, por lo

que el total de unidades retiradas asciende a 2.092.251.

6.4.2.7. SITUACIÓN ESPECIAL DE LA RED DE ALERTA POR LA PANDEMIA DEL COVID-19:

La pandemia del COVID-19 ha seguido teniendo sus efectos en el desarrollo de la Red de Alerta durante el año 2021,

dado que las autoridades de vigilancia de mercado, tanto nacionales como europeas, han seguido dedicando gran

parte de sus esfuerzos a controlar aquellos productos que se estaban poniendo en manos de los consumidores.

A este respecto, se han controlado tanto mascarillas de protección clasificadas como Equipos de protección individual (EPIs) como mascarillas higiénicas. Tanto unas como otras han sido en algunos casos ensayadas en el laboratorio, encontrándose que no cumplían los requisitos de filtración requeridos, y en otros, las autoridades han verificado directamente que tenían deficiencias de etiquetado o no presentaban la documentación obligatoria o era falsa, lo que hacía suponer un posible riesgo para la salud a pesar de no haber sido ensayadas.

Las mascarillas EPI que no cumplían analíticamente los requisitos de filtración han sido objeto de notificaciones por riesgo grave para la salud. Las mascarillas que presentaban deficiencias de etiquetado y/o documentales han sido objeto de notificaciones informativas, dado que no se tiene la seguridad de que

supongan un riesgo, pero dichas deficiencias hacían sospechar que lo podían suponer.

Durante 2021 se han efectuado las siguientes alertas sobre mascarillas de protección EPIs:

- En la UE (RAPEX) 137:
 - 101 de riesgo grave
 - 36 informativas
- En España (SIRI) 72:
 - 8 de riesgo grave
 - 64 informativas

En cuanto a las mascarillas higiénicas, se han alertado por riesgo grave tanto las que han sido ensayadas y no cumplían requisitos de filtración, como las que no han sido sometidas a ensayos, pero hacían alegaciones de proteger frente a microorganismos y no tenían justificación documental al respecto, o bien presentaban indicaciones en el etiquetado que creaban confusión sobre la verdadera naturaleza de la mascarilla.

Se han alertado 4 mascarillas higiénicas en la UE y 45 en España.

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

6.5.1. PRESENTACION:

El Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC)⁴² 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.

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

⁴² Véase:

<https://www.consumo.gob.es/es/consumo/centro-de-investigacion-y-control-de-la-calidad-cicc>

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.

6.5.2. ACTIVIDAD ANALÍTICA:

6.5.2.1. MUESTRAS ANALIZADAS:

A continuación, se detallan una serie de datos que resumen y permiten visualizar

la actividad analítica desarrollada a lo largo de 2016 a 2021 por el CICC.

	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Muestras recibidas	3.608	2.023	3.789	3.002	3.359	4.913
Muestras analizadas*	3.294	2.425	3.448	3.255	3.555	4.867
Ensayos-determinaciones efectuadas	48.419	33.954	45.384	42.093	46.583	60.890

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.

Desde el año 2016 se ha producido una disminución de la cantidad de muestras recibidas y analizadas, así como de las determinaciones a la remodelación de las instalaciones del laboratorio, y en el año 2020 las cifras se redujeron a causa

del cese temporal de la actividad analítica a que obligó el confinamiento para contener la pandemia de Covid-19, observándose una cierta recuperación en el año 2021.

MUESTRAS	CONFORMES	NO CONFORMES	NULAS	SIN DICTAMEN*	TOTAL
Productos Alimenticios	721	484	7	143	1.355
Productos Industriales	888	1.005	11	35	1.939
TOTAL CICC	1.609	1.489	18	178	3.294
TOTAL %	48,85%	45,20%	0,55%	5,40%	-

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

En la tabla 16 se observa que el 48,85 % del total de las muestras analizadas, tanto de productos alimenticios como

industriales, resultaron conformes, mientras que el 45,20 % eran disconformes. El 6,35 % del total de las

determinaciones realizadas fueron no conformes.

6.5.2.2. 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 (Tabla 17).

TIPO DE REMITENTES	ALIMENTICIOS	INDUSTRIALES	TOTAL	%
Interno	115	17	132	4,01
Corporaciones Locales	-	87	87	2,64
Comunidades Autónomas	961	1.515	2.476	75,17
Juntas Arbitrales	263	317	580	17,61
Otros remitentes	16	3	19	0,58
Total, muestras analizadas	1.355	1.939	3.294	

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

Las tablas 18 y 19 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 de nº de muestras por cada 100.000 habitantes es La Rioja la que ha presentado una mayor carga en la actividad del CICC.

CC.AA	ALIMENTICIOS	INDUSTRIALES	TOTALES	%
Andalucía	92	116	208	6,31%
Aragón	84	68	152	4,61%
Asturias, Principado de	105	122	227	6,89%
Illes Balears	95	101	196	5,95%
Canarias	4	4	8	0,24%
Cantabria	30	21	51	1,55%
Castilla y León	126	184	310	9,41%
Castilla - La Mancha	92	110	202	6,13%

Cataluña	64	242	306	9,29%
Comunitat Valenciana	3	112	115	3,49%
Extremadura	143	143	286	8,68%
Galicia	20	29	49	1,49%
Madrid, Comunidad de	285	457	742	22,53%
Murcia, Región de	67	73	140	4,25%
Navarra, Comunidad Foral	51	11	62	1,88%
País Vasco	9	14	23	0,70%
La Rioja	75	100	175	5,31%
Ceuta	3	3	6	0,18%
Melilla	7	29	36	1,09%
Total muestras analizadas	1.355	1.939	3.294	
Fuente: Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC) Dirección General de Consumo				

Tabla 19: Muestras analizadas en el 2019, 2020 y 2021 agrupadas según su procedencia por Comunidades Autónomas por cada 100.000 habitantes							
CC.AA	2019		2020		2021		Población* 2021
	Nº	/100.000	Nº	/100.000	Nº	/100.000	
Andalucía	236	2,79	224	2,65	208	2,46	8.472.407
Aragón	181	13,62	96	7,22	152	11,46	1.326.261
Asturias	131	22,47	96	16,47	227	22,44	1.011.792
Illes Balears	229	11,20	55	2,69	196	16,71	1.173.008
Canarias	13	0,54	118	4,93	8	0,37	2.172.944
Cantabria	-	0,00	21	0,27	51	8,73	584.507
Castilla y León	288	342,03	138	163,89	310	13,01	2.383.139
Castilla La Mancha	227	260,69	89	102,21	202	9,86	2.049.562
Cataluña	172	2,54	200	2,95	306	3,94	7.763.362
Com. Valenciana	160	3,16	82	1,62	115	2,27	5.058.138
Extremadura	269	25,28	84	7,89	286	26,99	1.059.501
Galicia	81	3,00	204	7,55	49	1,82	2.695.645
Madrid, Com. de	72	6,15	694	59,24	742	10,99	6.751.251
Murcia	221	10,16	129	5,93	140	9,22	1.518.486
Navarra	94	29,38	101	31,57	62	9,37	661.537
País Vasco	26	3,93	23	3,48	23	1,04	2.213.993
La Rioja	12	0,54	12	0,54	175	54,72	319.796
Ceuta	-	0,00	6	0,59	6	7,18	83.517
Melilla	59	3,90	53	3,51	36	41,73	86.261
Ratio Nacional	2.471	5,21	2.425	5,11	3.294	6,95	47.385.107
Fuente: Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC). Dirección General de Consumo							
Nota: Últimos datos del Instituto Nacional de Estadística (INE)							

6.5.2.3. DATOS DE MUESTRAS AGRUPADAS POR TIPO DE ANÁLISIS:

La tabla 20 muestra el nº de análisis de muestras realizados en 2021 agrupados por el motivo de análisis. Se observa que la mayoría fueron como resultado de:

- Campañas programadas a nivel del Estado: 34,09 %
- Controles oficiales: 25,62 %, y
- Campañas programadas por las Comunidades Autónomas: 26,44 %

MOTIVOS DE ANÁLISIS	ALIMENTICIOS	INDUSTRIALES	TOTALES	%
Alerta	-	3	3	0,09%
Análisis colaborativo	89	17	106	3,22%
Campaña autonómica	320	551	871	26,44%
Campaña nacional	594	529	1.123	34,09%
Control oficial	300	544	844	25,62%
Denuncia	8	90	98	2,98%
Investigación	39	-	39	1,18%
Muestra control	5	-	5	0,15%
SOIVRE	-	204	204	6,19 %
otros	-	1	1	0,03%
TOTAL	1.355	1.939	3.294	

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

6.5.2.4. DATOS SOBRE DICTÁMENES DE MUESTRAS EMITIDAS POR LAS UNIDADES ANALÍTICAS:

La tabla 21 detalla los resultados de las muestras según tipo de productos analizados. El tipo de producto donde se ha detectado un mayor grado de disconformidad es en la clasificación de grasas, alcanzándose un 55,48 % de no conformidad.

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, los productos de mecánica son los que presentan un mayor grado de disconformidad, con un 69,65 % 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 (86,36 %), si bien el nº de muestras analizadas ha sido escaso (19).

P. ALIMENTICIOS	CONFORMES		NO CONFORMES		NULAS	SIN DICTAMEN		TOTAL	
Bebidas ⁽¹⁾	169	71%	35	15%	3	1,26%	32	13%	239
Confitería y Condimentos ⁽²⁾	171	63%	89	32,72%	2	0,74%	10	3,68%	272
Dietéticos, Preparados y Conservas ⁽³⁾	120	53,33%	79	35,11%	1	0,44%	25	11,11%	225
Estimulantes, Cereales y Leguminosas ⁽⁴⁾	63	70,79%	20	22,47%	-	-	6	6,74%	89

Tabla 21: Muestras analizadas en el 2021 agrupadas por tipo de producto y dictamen									
P. ALIMENTICIOS	CONFORMES		NO CONFORMES		NULAS		SIN DICTAMEN		TOTAL
Grasas ⁽⁵⁾	84	28,77%	162	55,48%	1	0,34%	45	15,41%	292
Productos de Origen Animal ⁽⁶⁾	114	47,90%	99	41,60%	-	-	25	10,50%	238
P. INDUSTRIALES	Conformes		No conformes		Nulas		Sin Dictamen		Total
Combustibles y Preparados Químicos ⁽⁷⁾	168	69,14%	72	29,63%	-	-	3	1,23%	243
Electricidad ⁽⁸⁾	180	43,69%	229	55,58%	1	0,24%	2	0,49%	412
Juguetes ⁽⁹⁾	303	45,63%	346	52,11%	6	0,90%	9	1,36%	664
Mecánica ⁽¹⁰⁾	83	30,18%	191	69,45%	1	0,36%	-	-	275
Tabacos ⁽¹¹⁾	-	-	19	86,36%	-	-	3	14%	22
Textiles ⁽¹²⁾	154	47,68%	148	45,82%	3	0,93%	18	5,57%	323
Total P. ALIMENTICIOS	721	53,21%	484	35,72%	7	0,52%	143	10,55%	1.355
Total P. INDUSTRIALES	888	45,80%	1.005	51,83%	11	0,57%	35	1,81%	1.939
Total CICC	1.609	48,85%	1.489	45,20%	18	1%	178	5,40%	3.294
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. Especias, 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									

6.5.2.5. DICTÁMENES EMITIDOS EN RELACIÓN CON ENSAYOS Y DETERMINACIONES REALIZADAS:

La tabla 22 muestra el nº de ensayos realizados por tipo de defecto, y en la tabla 23 se muestran los dictámenes de

los ensayos o determinaciones por tipo de defecto.

Tabla 22: Número de ensayos o determinaciones por tipo de defecto en el año 2021			
DEFECTOS	ALIMENTOS	INDUSTRIALES	TOTAL
Aditivos	322	-	322
Contaminación microbiológica	1	335	336
Contaminación química	523	1.145	1.668
Contenido neto	812	187	999
Envase	35	180	215
Etiquetado	14.256	10.396	24.652

Tabla 22: Número de ensayos o determinaciones por tipo de defecto en el año 2021			
DEFECTOS	ALIMENTOS	INDUSTRIALES	TOTAL
Factores de calidad	8.810	2.327	11.137
Impurezas orgánicas o inorgánicas	201	41	242
Otros defectos	7	17	24
Seguridad	-	8.824	8.824
Total	24.967	23.452	48.419
Fuente: Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC) Dirección General de Consumo			

Para poder emitir un dictamen sobre las 3.294 muestras analizadas en 2021, ha sido necesario realizar 48.419 ensayos o determinaciones válidos, concluyendo que el 86,05 % eran conformes a la normativa aplicable y el 6 % no lo eran. Por causas diversas, 9 ensayos tuvieron que anularse.

Para los productos alimenticios se observa que el 84,99 % de las determinaciones realizadas, concluyeron que son conformes frente al 4,05 % que resultaron no conformes al presentar algún tipo de incumplimiento. La mayoría de las no conformidades son en relación al etiquetado y presentación (3,12 %) y a factores de calidad (0,81 %).

Por su parte, las determinaciones sobre productos industriales arrojaron el siguiente resultado: el 87,17 % cumplen y el 8,80 % incumplen alguno de los preceptos de análisis. En este caso las no conformidades más frecuentes son: etiquetado y presentación (5,42 %) y seguridad (2,33 %).

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.

Tabla 23: Dictámenes de los ensayos o determinaciones por tipo de defecto en el año 2021							
P. ALIMENTICIOS	CUMPLE	%	NO CUMPLE	%	SIN DICTAMEN	%	TOTAL
Aditivos	265	1,06%			57	0,23%	322
Contaminación microbiológica	1	-	-	-	-	-	1
Contaminación química	407	-	3	-	113	-	523
Contenido neto	776	3,11%	14	0,06%	22	0,09%	812
Envase	21	0,08%	-	-	14	0,06%	35
Etiquetado y presentación	13.202	52,88%	779	3,12%	275	1,10%	14.256
Factores de calidad	6.435	25,78%	202	0,81%	2.173	8,70%	8.810
Impurezas orgánicas o inorgánicas	110	0,44%	13	0,05%	78	0,31%	201
Otros defectos	-	-	-	-	4	0,02%	4
Totales	21.217	84,99%	1011	4,05%	2736	10,96%	24.964
P. INDUSTRIALES	Cumple	%	No Cumple	%	Sin Dictamen	%	Total

Contaminación microbiológica	329	-	5	--	1		335
Contaminación química	1085	4,63%	8	0,03%	52	-	1.145
Contenido Neto	180	0,77%	3	-	4	0,02%	187
Envase	174	0,74%	3	0,01%	3	0,01%	180
Etiquetado Y Presentación	8782	37,46%	1354	5,42%	260	1,04%	10.396
Factores de calidad	1716	7,32%	105	0,42%	506	2,03%	2.327
Impurezas orgánicas o inorgánicas	38	0,16%	-	0,00%	3	-	41
Otros defectos	1	-	4	-	6	0,02%	11
Seguridad	8134	34,69%	582	2,33%	108	0,43%	17
TOTAL	20.439	87,17	2064	8,80	943	4,02	23.446
TODOS LOS PRODUCTOS	Cumple	%	No Cumple	%	Sin Dictamen	%	Total (*)
Total general	41.656	86,05%	3075	6%	3679	7,60%	48.410
Fuente: Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC) Dirección General de Consumo							

6.5.3. FUNCIONES Y ACTIVIDAD DE LA OFICINA DE ENLACE ÚNICA PREVISTA EN EL REGLAMENTO (UE) 2019/1020:

6.5.3.1. MARCO GENERAL:

Como resultado del proyecto “Paquete de mercancías”, que comenzó en el 2018, se aprobó el Reglamento (UE) 2019/1020⁴³ 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.

6.5.3.2. FUNCIONES DE LA OFICINA DE ENLACE ÚNICO:

⁴³ Véase: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019R1020&from=ES>

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

- 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.

6.5.3.3. ACTIVIDAD DE LA OFICINA DE ENLACE ÚNICA

El Reglamento (UE) 2019/1020 es aplicable a partir del 16 de julio de 2021 en su totalidad; no obstante, los artículos 29, 30, 31, 32, 33 y 36 eran aplicables a partir del 1 de enero de 2021. En concreto, el artículo 30 versa sobre la creación de la “Red de la Unión”, que se trata de un órgano de coordinación y cooperación entre las autoridades de vigilancia del mercado de los Estados miembros. Dicha Red se compone, entre otros, de los representantes de las oficinas de enlace únicas a que se refiere el artículo 10.

Consultadas las distintas partes interesadas: El Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación y el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, se decidió que el rol de dicha OEU fuera desempeñado por la Dirección General de Consumo, y

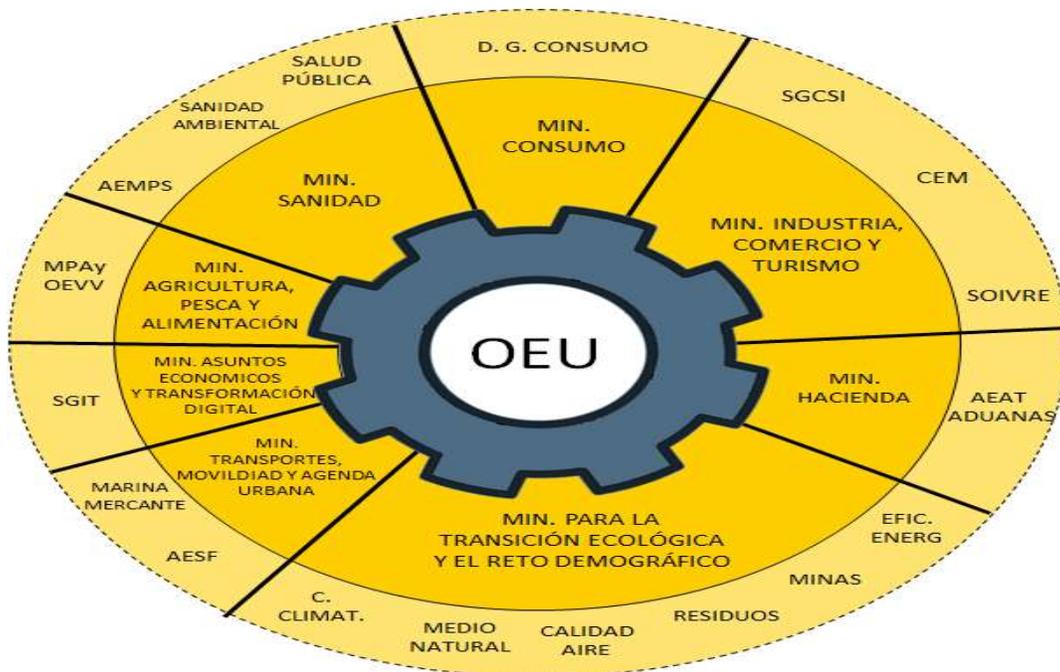
así fue comunicado a la Comisión Europea.

A lo largo del 2021 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 nueve reuniones del Comité de vigilancia en el mercado y conformidad de los productos, en las que se abordó, sustancialmente, sobre el alcance de los actos de ejecución previstos en el Reglamento de Ejecución (UE) 2021/2248 de la Comisión de 16 de diciembre de 2021 y en el Reglamento de Ejecución (UE) 2021/1121 de 8 de julio de 2021.
- La Red de la Unión de Conformidad de los productos se ha reunido en

nueve ocasiones. Entre los temas agendados destacan: la adopción de su programa de trabajo; la publicación de la Guía sobre el artículo 4 del Reglamento, en la que se abordan las tareas de los operadores económicos relativas a los productos sujetos a determinada legislación de armonización de la Unión; la adopción de los indicadores para diseñar la estrategia nacional general de vigilancia del mercado; la aprobación de una guía para la colaboración entre los operadores económicos y las autoridades de vigilancia de mercado, según lo previsto en el artículo 9 del Reglamento (UE) 2019/1020 y la adopción de la plantilla europea común (Template) para el diseño de la estrategia nacional de vigilancia en el mercado.

- Dadas las implicaciones de la actividad de vigilancia de mercado y la seguridad de productos, la Oficina ha participado en las reuniones que se han celebrado relacionadas con el reglamento general de seguridad de productos y un encuentro con el Working Group on Consumer product safety de UNCTAD.
- La OEU a nivel nacional ha seguido avanzando en la elaboración de la estrategia nacional de vigilancia de mercado. Para ello, ha mantenido diferentes reuniones con las autoridades aduaneras y con las diferentes autoridades nacionales y autonómicas responsables de las normas anexadas en el Reglamento (UE) 2019/1020, para determinar el marco competencial de cada una de las autoridades.



6.5.3.4. OTRAS ACTIVIDADES

La OEU actúa como punto de contacto nacional del Sistema de Información y Comunicación de vigilancia en el mercado (ICSMS⁴⁴).

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 al 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. Asimismo, enviará la Estrategia Nacional de Vigilancia en el mercado y los resultados de su revisión y evaluación.

La OEU es responsable de dar de alta a los usuarios y ha impartido varios cursos sobre el uso del sistema a los responsables de la vigilancia de mercado.

Asimismo, la OEU es la encargada de fomentar las buenas prácticas del sistema y actualizar a las autoridades de vigilancia en el mercado de las directrices y orientaciones sobre la información que deben introducir en relación con los productos.

6.5.4. APLICACIÓN DEL REGLAMENTO (CE) nº 2017/2394 SOBRE COOPERACIÓN ENTRE LAS AUTORIDADES NACIONALES RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DE LA LEGISLACIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES (REGLAMENTO CPC):

6.5.4.1. PRESENTACIÓN:

El Reglamento CPC⁴⁵ 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)⁴⁶, que es una

⁴⁴ Véase: <https://webgate.ec.europa.eu/icsms/?locale=es>

⁴⁵ Véase: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017R2394&from=ES>

⁴⁶ Véase: https://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/about/index_es.htm

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.

6.5.4.2. ACTIVIDAD DE LA RED CPC EN 2021: ALERTAS Y BARRIDOS:

Las actividades de la red CPC en 2021 han seguido estando predominantemente marcadas por las consecuencias de la pandemia de COVID-19. Las continuas medidas sanitarias y de salud preventiva confinaron a la mayoría de los consumidores europeos en sus hogares, lo que ha conllevado cambios en su comportamiento y hábitos, que compran con más frecuencia en línea y, en consecuencia, contribuyen a un aumento del comercio electrónico⁴⁷.

Por su parte, las restricciones de viaje impuestas dieron como resultado cancelaciones masivas de vuelos y viajes, lo que provocó muchas dificultades a los consumidores para reclamar los reembolsos que les correspondían. En este sentido, la red CPC estuvo trabajando durante todo el año con distintas aerolíneas implicadas con el fin de restituir los derechos económicos de las personas afectadas por las cancelaciones.

La red CPC y la Comisión Europea en octubre de 2021 publicó⁴⁸ una nota donde se detallan los compromisos de las aerolíneas en materia de derechos de los consumidores.

En relación con las alertas⁴⁹, los Estados miembros han intercambiado cincuenta

y dos, de las cuales veintiuno están en curso, a diciembre del año 2021, y ha concluido la investigación de treinta y una.

Las alertas más frecuentes, sobre las que se han producido actuaciones de la red CPC, fueron:

- Prácticas de cancelación de las aerolíneas durante la pandemia (diecisiete alertas);
- Intermediarios de reserva de viajes en línea que incurren en prácticas desleales, relacionadas con reembolsos en caso de cancelaciones de viajes y con falta de datos de contacto (siete alertas);
- Seis alertas relacionadas con afirmaciones de sostenibilidad en materia medio-ambiental engañosas, entendiéndose por sostenibilidad en materia ambiental aquella que se refiere a cambio climático, economía circular, agua, prevención y control de la contaminación y protección de los ecosistemas, independientemente de otras dimensiones de la sostenibilidad, como son la gobernanza participativa e inclusiva y la dimensión social (los cambios en el orden mundial, derechos humanos, conciliación laboral y

⁴⁷ Véase:

https://www.cnmec.es/sites/default/files/editor_contenidos/Notas%20de%20prensa/2021/20211008_NP_CE_I_21.pdf

⁴⁸ Véase: <https://etraveltech.eu/press-release-airlines-finally-commit-to-respecting-eu-consumer-rights/>

⁴⁹ Las “alertas” son notificaciones de las autoridades nacionales competentes a la Comisión Europea, a las demás autoridades comunitarias y a las oficinas de enlace únicas sobre la sospecha de que se está produciendo una infracción regulada en el Reglamento (UE) 2017/2394.

familiar, valores democráticos o la demografía).

- Proveedores de servicios digitales que utilizan patrones oscuros (dark patterns), esto es, estrategias utilizadas por los diseñadores de sitios web o aplicaciones para disuadir, obstruir, interferir, sobreexponer o inducir a los usuarios a realizar acciones sin su intención o consentimiento, como trampas de suscripción o compras en las que es necesario completar registros, entre otras, (tres alertas);
- Tiendas online que comercializan complementos alimenticios, productos de cuidado personal u otros similares con afirmaciones engañosas sobre sus beneficios (dos alertas).

Las restantes alertas emitidas cubrían una amplia gama de temas referidas a los derechos de los consumidores de la UE, que iban desde prácticas engañosas de tiendas online y mercados en línea, donde cabe enumerar la falta de transparencia de precios, omisión de información precontractual o en caso de presentarse, de manera poco clara, bloqueo geográfico, garantías falsas, drop-shipping -sistema de comercialización en el que el minorista no necesariamente dispone de la mercancía, el almacén o el transporte, sino que lo negocia con proveedores externos-, a problemas sectoriales particulares relacionados con comerciantes que operan en servicios financieros, de transporte o de ocio. Además, en dos casos, el problema

principal estaba relacionado con el modelo de negocio, que utilizaba los datos de carácter personal de los consumidores sin el consentimiento de estos.

En cuanto a los barridos⁵⁰, éstos se establecen mediante el plan de trabajo anual aprobado por el Comité previsto en el artículo 38 del Reglamento CPC y son coordinados por la Comisión Europea y ejecutados por las autoridades nacionales.

Los barridos constan de dos fases:

- Análisis de sitios web para identificar infracciones de la legislación de consumo en los mercados en línea.
- Adopción de medidas correctivas por las autoridades nacionales en el supuesto de detectar irregularidades.

Durante el año 2021, se realizaron barridos en las siguientes áreas:

- Crédito al consumo⁵¹: El análisis se centró en la detección de prácticas desleales en el sector de créditos rápidos, al ser un mercado de rápido crecimiento y por el impacto de la crisis COVID-19.

El objetivo principal era verificar en varios dispositivos técnicos, PC, tabletas, teléfonos inteligentes, si los operadores de mercado cumplían con las normas de consumo: cumplían con los requisitos básicos de la publicidad a la que están sometidos estos productos, si la presentación de las ofertas de crédito al consumo no

⁵⁰ Los "barridos" son un conjunto de controles que se llevan a cabo en sitios web simultáneamente para identificar infracciones de la legislación de la UE en materia de consumidores en un sector en particular.

⁵¹ Véase: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/sweeps_en#2021-sweep-on-online-consumer-reviews

inducía a engaño y si las ofertas no explotaban agresivamente las vulnerabilidades de los consumidores.

Las autoridades participantes acordaron calificar cómo créditos rápidos aquellos que tuvieran las siguientes características:

- Fueran pequeños importes de dinero en comparación con otros créditos disponibles en el mercado;
- Contratados con una duración corta en el tiempo, generalmente por menos de 12 meses; y
- Un tipo de interés elevado en comparación con otros productos de crédito.

Se revisaron ciento dieciocho sitios web en total y en cuarenta y dos sitios (36 %) se detectaron que incurrían en posibles irregularidades. Por ejemplo, en treinta y cinco lugares web (30%), la publicidad del crédito al consumo, tasa anual de equivalencia, tipo de interés o alguna cifra relativa al coste del crédito, no incluía la información esencial de forma clara, concisa y destacada, tal como exige la Directiva sobre créditos al consumo⁵².

- Reseñas y/o valoraciones de consumidores en línea⁵³: El objetivo del barrido fue determinar el grado de

cumplimiento de la Directiva de prácticas comerciales desleales⁵⁴ en cuanto a la utilización de valoraciones de los sitios webs, dada la influencia que estas opiniones tienen en la toma de decisiones de compra. En este sentido, la encuesta de seguimiento del mercado 2020 mostró que, por ejemplo, el 71 % de los consumidores consideraban que las reseñas son importantes a la hora de elegir un alojamiento vacacional.

El barrido se llevó a cabo por las autoridades de veintiséis Estados miembros, además de Islandia y Noruega, se han revisado doscientos veintitrés sitios web.

El estudio mostró que casi dos tercios de los comercios en línea: sitios web de reservas, motores de búsqueda y servicios de comparación analizados, generaron dudas sobre la fiabilidad de las reseñas. En ciento cuarenta y cuatro webs del total analizados las autoridades no pudieron confirmar que las valoraciones fueran auténticas.

Las autoridades de protección del consumidor concluyeron que al menos el 55 % de los sitios web inspeccionados infringen la Directiva sobre prácticas comerciales desleales.

⁵² Véase: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:32008L0048>

⁵³ Véase: <https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer->

[protection/sweeps_en#2021-sweep-on-online-consumer-reviews](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=LEGISSUM%3A32011-protection/sweeps_en#2021-sweep-on-online-consumer-reviews)

⁵⁴ Véase: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=LEGISSUM%3A32011>

7. FOMENTO Y SOSTENIBILIDAD DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS:

7.1. PRESENTACIÓN:

En cumplimiento del mandato constitucional, los poderes públicos deberán fomentar las asociaciones de consumidores y usuarios, constituyendo de esta manera, un principio rector de la política social y económica.

La finalidad de las organizaciones de consumidores y usuarios es la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, incluyendo su formación, información y educación.

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 noviembre⁵⁵, 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 Usuarios⁵⁶, a percibir ayudas y subvenciones públicas.

El artículo 21 del Real Decreto 2/2020, de 12 de enero⁵⁷, por el que se reestructuran 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.

7.2. AYUDAS PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LAS ORGANIZACIONES DE CONSUMO:

Los Presupuestos Generales del Estado para el año 2021, en la aplicación 26.08.4920.482, 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/1198/2019⁵⁸, 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.

El importe total de la consignación presupuestaria para las subvenciones es de 3.047.530,00 euros, distribuyéndose: Un mínimo del 50% del importe total del crédito a la financiación de los

⁵⁵Véase: <https://boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-20555-consolidado.pdf>

⁵⁶Véase: <https://www.boe.es/buscar/pdf/1990/BOE-A-1990-15273-consolidado.pdf>

⁵⁷Véase: <https://www.boe.es/eli/es/rd/2020/01/12/2/c on>

⁵⁸Véase: https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/Ordenbases4dic2019.pdf

programas de fomento de asociaciones con presencia en el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) y otro máximo del 50% a financiar programas específicos.

La Resolución⁵⁹ por la que se convocaron las subvenciones para el ejercicio 2021, estableció como líneas de trabajo prioritarias las siguientes:

- Derechos de las personas consumidoras vulnerables en sectores estratégicos: sector financiero, eléctricos, telecomunicaciones.
- 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 consumidores 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.
- “Productos milagro”.
- Seguridad de productos dirigidos a consumidores vulnerables.
- Novedades normativas que afectan a la protección de los derechos de las personas consumidoras.
- Sobreendeudamiento familiar.
- Derechos esenciales de las personas consumidoras en el comercio electrónico: legales, contractuales y protección de datos.
- Resolución alternativa de conflictos online.

En el año 2021 del crédito total, se concedieron subvenciones a las organizaciones de consumidores y usuarios por un importe de 2.980.862,47 euros, mientras que en el año 2020 fue de 2.735.566,14 euros.

Tabla 24: Distribución de las subvenciones de acuerdo a las bases reguladoras	
Total programa fomento	1.575.199,44
Total programas específicos	1.405.663,03
Total	2.980.862.47
Fuente: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo	

La siguiente tabla detalla las organizaciones de consumidores y usuarios beneficiarias de la distribución

de las subvenciones en el ejercicio presupuestario 2021.

⁵⁹Véase: <https://www.consumo.gob.es/sites/c>

consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/ResolConvocaAACCUU2021_fdo.pdf

Tabla 25: 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	422.972,00
Consumidores con derechos, consumidores circulares. Herramientas prácticas y novedades.	138.831,30
TOTAL	561.803,30
Asociación de Usuarios Financieros (ASUFIN)	
Educación financiera y digital 2021	414.141,02
TOTAL	414.141,02
Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC)	
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	SUBVENCION CONCEDIDA
Fomento	62.672,40
La reproducción de estereotipos sexistas en comunicaciones comerciales dirigidas a la infancia, adolescencia y la juventud	80.455,50
Productos milagro	98.469,00
TOTAL	241.596,90
Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU)	
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	SUBVENCION CONCEDIDA
Fomento	69.079,08
No clames, Reclama XII	17.771,89
Seguridad de los productos dirigidos a menores	82.296,10
TOTAL	169.147,07
FACUA- Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción	
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	SUBVENCION CONCEDIDA
Fomento	609.505,97
Medidas para el ahorro en los suministros domiciliarios de electricidad y gas natural.	113.504,40
TOTAL	723.010,37
Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (HISPACOOP)	
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	SUBVENCION CONCEDIDA
Fomento	104.381,68
Actualización herramienta digital "Consulta y Reclama"	13.069,03
Guía sobre el consumo de videojuegos: una mirada de género	14.601,98
Hacia un consumo sostenible y una economía circular	24.658,47
Juego interactivo sobre alimentación saludable y sostenible	10.024,92
TOTAL	166.736,08
Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)	
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	SUBVENCION CONCEDIDA
Fomento	222.307,81
Alimentación más saludable para el pequeño consumidor	92.049,12
Elaboración de contenidos accesibles para consumidores vulnerables	37.146,78
Elaboración de un estudio sobre la exclusión financiera	44.142,12
Información sobre el origen y el impacto de los alimentos	36.727,56
Toda la información para el consumidor vulnerable	130.155,84
TOTAL	562.529,23
Federación Unión Cívica Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España (UNAE)	

Tabla 25: Relación de asociaciones de consumidores y usuarios beneficiarias de subvenciones: cuantía y proyectos financiados	
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	IMPORTE SUBVENCIONADO
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	SUBVENCION CONCEDIDA
Fomento	84.280,50
Hábitos de consumo y alimentación saludable y sostenible en población infantil y juvenil	57.618,00
TOTAL	141.898,50
FUENTE: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo	

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

8.1. PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO (PFCI):

El Plan de Formación Continua Interadministrativo (PFCI-2021) que ha promovido la Dirección General de

Consumo (DGC) del Ministerio de Consumo, se viene realizando desde 1999.

8.1.1. EJECUCION DEL PFCI-2021:

En el ejercicio 2021 el PFCI-2021 ha comprendido 49 ediciones de 20 actividades formativas distintas y

organizadas por distintos organismos de Consumo.

AÑO 2021	ACCIONES FORMATIVAS	Nº DE EDICIONES	Nº DE HORAS	Nº DE ALUMNOS
Previstas	20	49	573	1000
Realizadas	18	48	520	1404

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

AÑO	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	Nº DE ACCIONES FORMATIVAS	Nº DE EDICIONES	Nº DE HORAS IMPARTIDAS
2017	571	209	780	13	34	423
2018	495	222	717	11	30	423
2019	727	250	977	16	38	432
2020	356	136	492	12	18	219
2021	1022	382	1.404	18	48	520

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

En el año 2021, se convocaron las ayudas destinadas a la financiación de planes de formación interadministrativos en el ámbito de la AGE por Resolución de 29 de abril de 2021, del Instituto Nacional de Administración Pública (BOE nº 109 de viernes 7 de mayo de 2021). La

Dirección General de Consumo presentó su solicitud, ante el INAP por un presupuesto que ascendía a 147.300,00 euros para impartir 20 actividades formativas repartidas en 49 ediciones y con un total de 573 horas lectivas previstas.

Tabla 28 Actividad formativa por sus ediciones y horas impartidas		
ACTIVIDAD FORMATIVA	EDICIÓN POR COMUNIDAD AUTONOMA	Horas
Intereses económicos y sociales	ARAGÓN	8
Compra y el alquiler de vivienda	CASTILLA- LA MANCHA	10
	EXTREMADURA	14
sector del automóvil y el transporte	GALICIA	12
Nuevos modelos de consumo	ASTURIAS	10
Comercio electrónico	CANARIAS	10
	CASTILLA- LA MANCHA	15
	CASTILLA Y LEÓN	15
	CANARIAS	10
	CASTILLA- LA MANCHA	10
Publicidad, redes y derechos	BALEARES	6
	MURCIA	16
Sectores estratégicos	ARAGÓN	6
	ARAGÓN	6
	ARAGÓN	6
	CASTILLA- LA MANCHA	10
	PAIS VASCO	6
Nuevos productos, servicios y modalidades venta	ASTURIAS	10
Órganos arbitrales de consumo	EXTREMADURA	16
	CATALUÑA	10
	EXTREMADURA	16
	EXTREMADURA	16
	NAVARRA	8
Actualización normativa en materia de Consumo	CASTILLA Y LEÓN	15
	GALICIA	12
	PAIS VASCO	6
	COMUNIDAD VALENCIANA	16
	COMUNIDAD VALENCIANA	16
	CASTILLA Y LEÓN	15
	CASTILLA- LA MANCHA	6
	CASTILLA- LA MANCHA	6
	CASTILLA- LA MANCHA	6
Evaluación del riesgo de los productos	GALICIA	12
Control en laboratorios de Consumo: Métodos	MADRID	6
	MADRID	12

Tabla 28 Actividad formativa por sus ediciones y horas impartidas		
ACTIVIDAD FORMATIVA	EDICIÓN POR COMUNIDAD AUTONOMA	Horas
	MADRID	8
	MADRID	6
	MADRID	16
Gestión de las reclamaciones	ANDALUCIA	8
Protección en la contratación de créditos	MURCIA	16
Transparencia y Cláusulas abusivas	ISLAS BALEARES	6
	NAVARRA	12
Servicios digitales y protección del consumidor	MADRID	10
	COMUNIDAD VALENCIANA	15
COVID 19 y derechos de los consumidores	MADRID	10
	MURCIA	10
Internet de las Cosas	CASTILLA-LA MANCHA	15
	EXTREMADURA	14
FUENTE: Sub. Gral. de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo. Dirección General de Consumo		

8.1.2. 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 2021 los objetivos para cada acción formativa se describen en la siguiente tabla:

Tabla 29: Objetivos generales de las actividades formativas realizadas			
ACTIVIDAD FORMATIVA	Nº DE EDICIONES	TOTAL PARTICIPANTES	OBJETIVOS
La protección de los intereses económicos y sociales de consumidores y usuarios	1	22	Revisar los principales aspectos de la prestación de servicios a los consumidores Conocer los deberes, incumplimientos y responsabilidades de la información facilitada a los consumidores en relación a la normativa aplicable y sus consecuencias
La protección del consumidor en la compra y alquiler de vivienda	2	65	Conocer la normativa de protección a los consumidores cuando adquieren o alquilan una vivienda Profundizar específicamente en las garantías en la contratación hipotecaria Conocer la normativa de aplicación en cuanto a garantías por defectos arquitectónicos Analizar los derechos y deberes del consumidor-inquilino de la vivienda

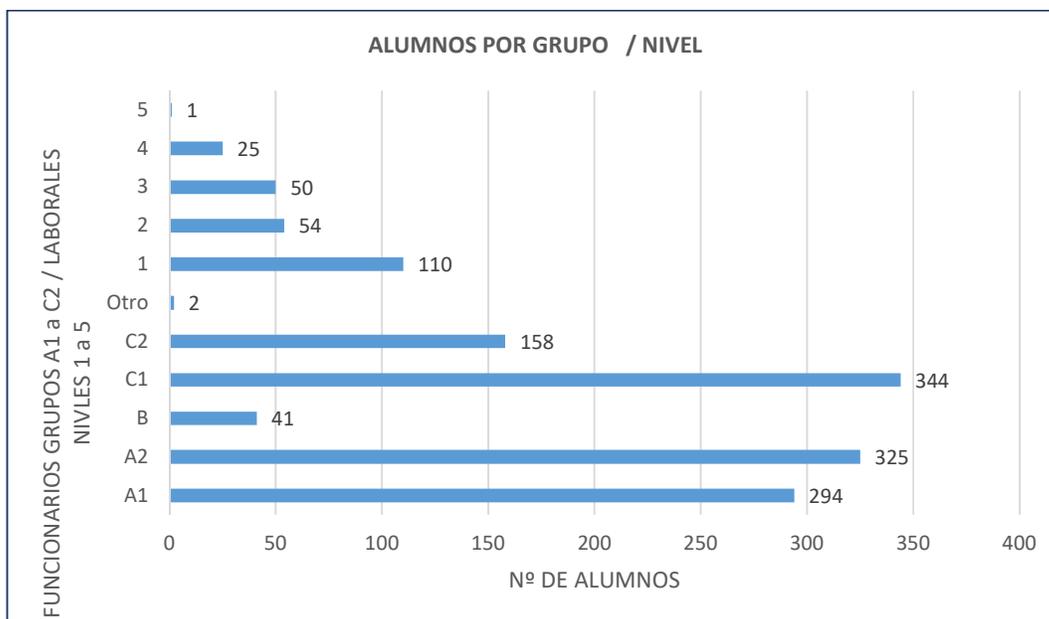
Tabla 29: Objetivos generales de las actividades formativas realizadas			
ACTIVIDAD FORMATIVA	Nº DE EDICIONES	TOTAL PARTICIPANTES	OBJETIVOS
La protección del consumidor en el sector del automóvil y el transporte	1	17	Conocer la normativa relativa al automóvil y el transporte y analizar los problemas de los consumidores y usuarios en este sector
Nuevos modelos de consumo	1	19	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 Analizar la protección del consumidor en estos nuevos modelos.
Comercio electrónico	5	93	Conocer la normativa general sobre la materia y las vías de reclamación, para información y protección del consumidor.
Publicidad, redes y derechos de los consumidores	2	65	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
La protección del consumidor en los sectores estratégicos	5	119	Analizar y consensuar las actuaciones de protección y defensa de los consumidores y usuarios en relación a 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
La protección del consumidor ante los nuevos productos, servicios y modalidades de venta	1	24	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
La resolución de las reclamaciones en la vía arbitral de Consumo	5	161	Analizar el procedimiento arbitral de Consumo Dotar a los asistentes de las herramientas necesarias para intervenir como mediadores en los conflictos entre consumidores y empresarios
Actualización normativa en materia de Consumo	9	244	Analizar las modificaciones y aspectos más novedosos en la normativa que regula la protección jurídica de las personas consumidoras y usuarias
Evaluación del riesgo de los productos	1	19	Conocer los métodos de evaluación y cuantificación del riesgo de los productos de consumo no alimenticios.
Control e Investigación en Laboratorios de Consumo	5	73	Conocer los métodos a emplear para el control e investigación sobre productos de Consumo en Laboratorios dedicados a materias de Consumo
Gestión de las reclamaciones	1	120	Conocer los aspectos a abordar a la hora de gestionar las reclamaciones existentes. Conocer el alcance de los diversos órganos en la gestión de reclamaciones. Conocer la existencia de ADRs como elementos para la gestión de las reclamaciones. Conocer las herramientas informáticas empleadas en la tramitación de las reclamaciones.
La protección del consumidor en la contratación de créditos	1	26	Actualizar los conocimientos y estudiar las últimas novedades legislativas en materia de crédito al consumo. 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. Analizar los tipos de tarjetas revolving y la problemática asociada a su uso. Normativa y jurisprudencia

Tabla 29: Objetivos generales de las actividades formativas realizadas			
ACTIVIDAD FORMATIVA	Nº DE EDICIONES	TOTAL PARTICIPANTES	OBJETIVOS
			Actualizar los conocimientos sobre gastos repercutibles al consumidor en préstamos hipotecarios a raíz de las últimas sentencias.
Contratos con consumidores: Transparencia y Cláusulas abusivas	2	69	Dar a conocer las últimas decisiones judiciales en las que se declaran como abusivas determinadas cláusulas en los contratos con consumidores. 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
Servicios digitales y protección del consumidor	2	107	Conocer las nuevas fórmulas de Servicio digitales Analizar la normativa que afecta a estos nuevos servicios
COVID 19 y derechos de los consumidores	2	94	Conocer los derechos de los consumidores en los distintos sectores regulados en su afectación por COVID-19
Internet de las Cosas: La protección del Consumidor en el ámbito de las tecnologías Disruptivas	2	67	Conocer que es el Internet de las Cosas y la Innovación disruptiva en la afectación a los consumidores
TOTALES	48	1.404	
FUENTE: Sub. Gral. de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo. Dirección General de Consumo			

8.1.3. 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.

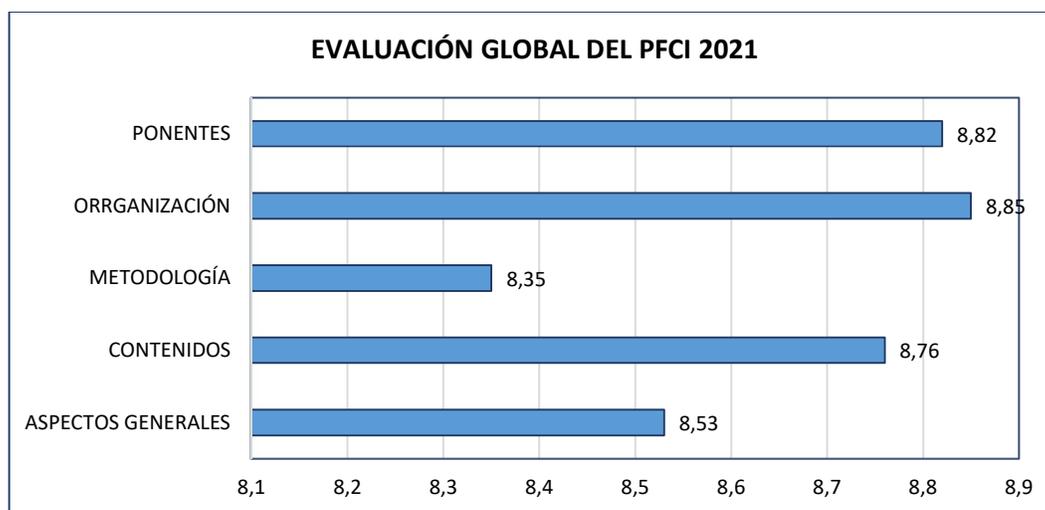


8.1.4. RESULTADOS GLOBALES DEL PFCI 2021:

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:

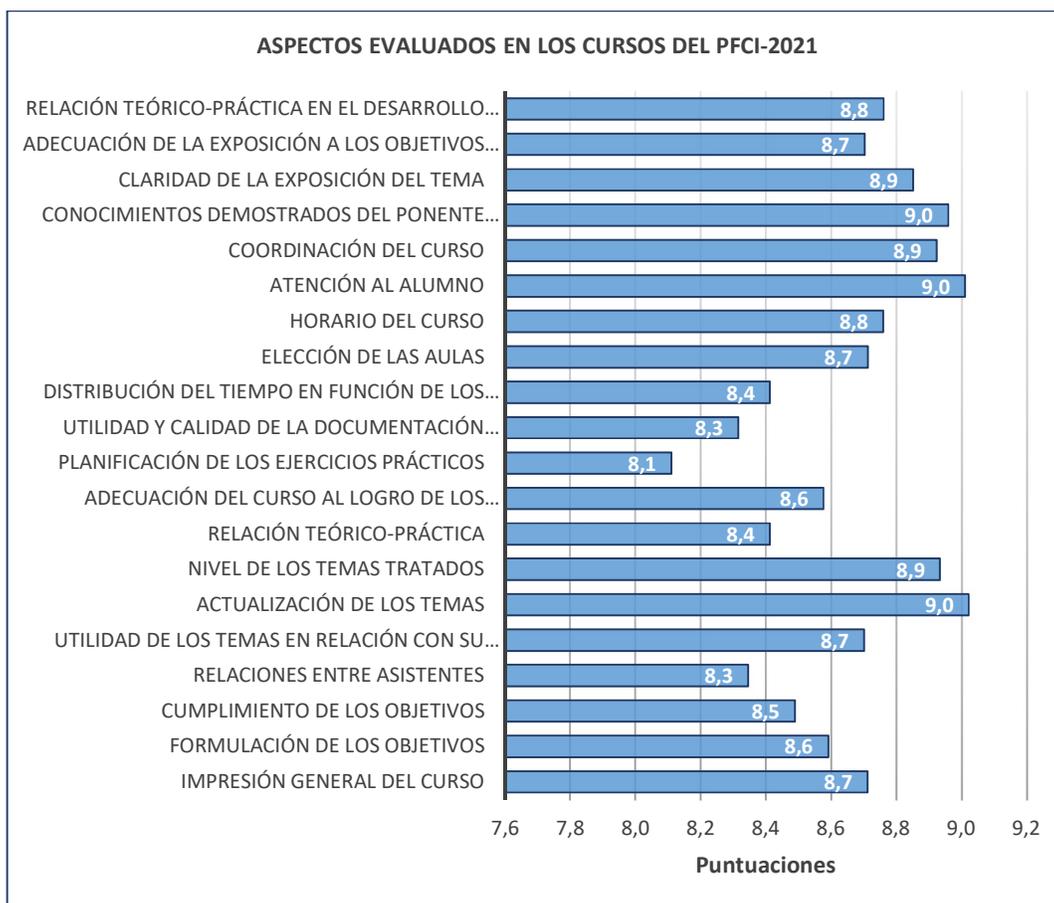


La obtención de los datos para la evaluación del curso y de los ponentes se lleva a cabo mediante encuestas. Estas encuestas, se rellenan por los alumnos al acabar los cursos y son recopiladas por los evaluadores designados para cada acción formativa y/o edición.

Los datos se obtienen de los siguientes 20 ítems que conforman la encuesta del curso:

- Aspectos generales del curso:
 - Impresión general del curso
 - Formulación de los objetivos
 - Cumplimiento de los objetivos
 - Relaciones entre asistentes
- Contenidos:
 - Utilidad de los temas en relación con su trabajo
 - Actualización de los temas
 - Nivel de los temas tratados
 - Relación teórico-práctica.
- Metodología:
 - Adecuación del curso al logro de los objetivos
 - Planificación de los ejercicios prácticos
 - Utilidad y calidad de la documentación entregada
 - Distribución del tiempo en función de los contenidos.
- Organización:
 - Elección de las aulas
 - Horario del curso
 - Atención al alumno
 - Coordinación del curso.
- De los ponentes:

- Conocimientos demostrados sobre el tema
- Claridad de la exposición del tema
- Adecuación de la exposición a los objetivos y a los destinatarios.
- Relación teórico-práctica en el desarrollo de la ponencia



8.2. CONCURSO ESCOLAR: CONSUMÓPOLIS⁶⁰:

Desde 1998 se organiza un Concurso Escolar cuyo objetivo es sensibilizar a los escolares de la importancia que tiene realizar los actos de consumo de forma crítica, solidaria, responsable y sostenible. A partir del curso escolar 2005 -2006, el concurso se realiza con la participación de los organismos competentes en Consumo de las Comunidades Autónomas, 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 en alguno de los

⁶⁰ Véase: <https://consumopolis.consumo.gob.es/>

cursos del correspondiente nivel de participación (niveles 1, 2, y 3), en función del curso en que se encuentren matriculados (quinto y sexto cursos de Educación Primaria, en Educación Secundaria Obligatoria y en Formación Profesional Básica).

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

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 2020 – 2021, Consumópolis16, cuyo lema ha sido *Cuida tu planeta con un consumo + responsable ¿te atreves?*, han participado un total de 1.766 equipos, correspondientes a 8.830 participantes.



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

Se han atendido 647 consultas contestadas a través del buzón de información de Consumo en Internet, mientras que en el año 2020 habían sido 690.

Por su parte, la unidad de control de mercado de productos alimenticios dio respuesta a un total de 119 consultas, además de 22 denuncias, provenientes de diversas fuentes, como personas

consumidoras, Autoridades competentes en Consumo de las comunidades autónomas, otros Departamentos Ministeriales, EE.MM y del Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC), entre otros estamentos.

En cuanto a la Plataforma de Comunicación Administrativa Europea de Productos Alimenticios (iRASFF) se

han recibido y gestionado veintidós casos comunicados por otros EE.MM que afectan a las competencias

atribuidas a Consumo y desde España, se notificaron cinco casos.

9. LA GESTIÓN DEL CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR EN ESPAÑA (CEC-ES):

9.1. PRESENTACIÓN:

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC España)⁶¹ 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)⁶² integrada por un total de 29 Centros Europeos de Consumidores de cada uno de los 27 Estados miembros de la UE, 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.

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 cuantía⁶³.

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.

9.2. INFORMACIÓN, ASISTENCIA Y ASESORAMIENTO:

⁶¹Véase:

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

⁶²Véase: <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)

⁶³Véase: https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-42-es.do

El CEC-España gestionó 8146 solicitudes de información en 2021.

Tabla 30: Información, asistencia y asesoramiento tramitados por el CEC: 2019-2021	
2019	6132
2020	8555
2021	8146
Fuente: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo	

Tabla31: Información, asistencia y asesoramiento por residencia del consumidor: 2019-2021			
RED ECC-Net	2019	2020	2021
Alemania	21	46	26
Austria	2	6	9
Bélgica	7	11	12
Bulgaria	0	2	1
Croacia	2	1	1
Dinamarca	1	4	4
Eslovaquia	3	0	2
Eslovenia	3	1	0
España	5766	8053	7607
Estonia	0	0	1
Finlandia	3	2	3
Francia	37	102	122
Fuera de la UE, Noruega e Islandia	174	181	236
Grecia	1	4	3
Hungría	1	1	1
Irlanda	4	4	6
Islandia	1	1	1
Italia	15	44	17
Letonia	0	2	0
Lituania	0	2	3
Luxemburgo	2	2	1
Malta	2	0	1
Noruega	1	3	0
Países Bajos	8	4	4
Polonia	5	3	7
Portugal	27	23	32
Reino Unido	31	34	34
Republica Checa	5	9	1
Rumania	4	8	5
Suecia	6	2	6
TOTAL	6132	8555	8146
Fuente: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo			

SECTORES ECONÓMICOS	2019	2020	2021
Salud	32	53	68
Comunicación	286	383	308
Bienes y servicios diversos	363	713	859
Ocio y cultura	756	848	599
Restaurantes, hoteles y tiempo compartido	456	1096	835
Transporte	1234	2145	2116
Ropa y calzado	166	268	265
Mobiliario, equipamiento doméstico y mantenimiento rutinario del hogar	115	174	211
Alimentos y bebidas no alcohólicas	6	6	18
Bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes	3	2	5
Vivienda, agua, electricidad, gas y otros combustibles	34	40	58
Educación	37	85	57
Fuera de COICOP	2429	2724	2453
Fuera del marco competencial de la RED ECC-Net	215	21	294
TOTAL	6132	8555	8146

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

9.3. GESTIÓN DE RECLAMACIONES:

La suma de las reclamaciones de consumidores españoles y de otros residentes en países europeos gestionadas ascendió, en 2021, a un total de 3170.

En 2021, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España)

gestionó 2319 reclamaciones de consumidores que residían en otros países europeos. En cuanto a las reclamaciones transfronterizas procedentes de consumidores residentes en España, CEC-España tramitó 851 en 2021.

2019	3109
2020	4447
2021	3170

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

RED ECC-Net	2019	2020	2021
Alemania	209	220	219
Austria	101	104	147
Bélgica	189	300	221
Bulgaria	13	28	24
Chipre	9	16	13
Croacia	5	75	19
Dinamarca	39	53	33
Eslovaquia	10	11	7
Eslovenia	16	27	29

Tabla 34: Número de reclamaciones tramitadas por residencia del consumidor: 2019-2021			
RED ECC-Net	2019	2020	2021
España	1056	1748	852
Estonia	14	20	17
Finlandia	38	61	30
Francia	426	451	735
Fuera de la UE, Noruega e Islandia	0	4	0
Grecia	26	19	21
Hungría	27	25	14
Irlanda	96	82	79
Islandia	5	4	2
Italia	156	431	158
Letonia	6	11	7
Lituania	20	32	14
Luxemburgo	30	15	22
Malta	14	47	29
Noruega	9	10	6
Países Bajos	132	136	71
Polonia	20	103	82
Portugal	92	64	66
Reino Unido	236	207	147
Republica Checa	33	30	21
Rumania	28	58	72
Suecia	54	55	13
TOTAL	3109	4447	3170
Fuente: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo			

Tabla 35: Número de reclamaciones tramitadas por sectores económicos: 2019-2021			
SECTOR ECONÓMICO	2019	2020	2021
Salud	31	44	22
Comunicación	161	106	62
Bienes y servicios diversos	262	220	168
Ocio y cultura	178	548	353
Restaurantes, hoteles y tiempo compartido	375	651	395
Transporte	1442	2357	1725
Ropa y calzado	182	231	152
Mobiliario, equipamiento doméstico y mantenimiento rutinario del hogar	131	140	218
Alimentos y bebidas no alcohólicas	5	10	12
Bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes	1	6	2
Vivienda, agua, electricidad, gas y otros combustibles	31	19	14
Educación	10	61	22
Fuera de COICOP ⁶⁴	68	51	20

⁶⁴Véase: https://es.eurostat.eu/documentos/datos/codigos/egv_Clas_bienes_serv_coicop_c.pdf

Tabla 35: Número de reclamaciones tramitadas por sectores económicos: 2019-2021			
SECTOR ECONÓMICO	2019	2020	2021
Fuera del marco competencial de la RED ECC-Net	232	3	5
TOTAL	3109	4447	3170
Fuente: Subdirección General de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Dirección General de Consumo			

10. CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS⁶⁵:

10.1. FUNCIONES:

El Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU)⁶⁶, 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 supraautonómico 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.

Asimismo, la ley prevé que el CCU articulará mecanismos de cooperación con los órganos de consulta y representación de los consumidores constituidos por las comunidades autónomas. A través de los mecanismos habilitados por el Consejo de Consumidores y Usuarios, éste y los respectivos órganos consultivos podrán

colaborar en la elaboración de los dictámenes que les sean solicitados en trámite de audiencia.

10.2. ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS QUE COMPONEN EL CCU:

El VI Consejo de Consumidores y Usuarios, previsto en el artículo 38 del Real Decreto Legislativo 1/2007, se constituyó en febrero de 2019 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 (HISPACOOP)
- Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) y
- Federación Unión Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España (UNAE).

10.3. AUDIENCIA, CONSULTAS E INFORMES SOLICITADOS AL CCU:

Durante el año 2021 el CCU ha emitido un total de 100 dictámenes, mientras que en el año 2020 fueron 59, sobre disposiciones de carácter general, que

afectan a la protección del consumidor, y celebraron nueve plenos del máximo órgano de consulta y representación a nivel nacional.

⁶⁵Véase: <http://www.consumo-ccu.es/>

⁶⁶ 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>

Tabla 36: Trámites de audiencia solicitados e informes emitidos		
ENTIDAD U ORGANISMO	NORMA	MATERIA
Consejo Consultivo de Hidrocarburos	Propuesta	Resolución por la que se establece la retribución para el año de gas 2021(de 1 de enero a 30 de septiembre de 2021) de las empresas que realizan las actividades reguladas de plantas de gas natural licuado, de transporte y de distribución de gas natural
Mº de Consumo	Anteproyecto de ley	Anteproyecto de Ley por la que se modifican el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, la Ley 26/2013, de 27 de diciembre, de cajas de ahorros y fundaciones bancarias y la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito y su memoria del análisis de impacto normativo
Consejo Consultivo de la Electricidad	Propuesta	Resolución por la que se establecen los valores de los peajes de acceso a las redes de transporte y distribución de electricidad para el año 2021
Mº Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	Proyecto	Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del servicio postal universal y de liberalización de los servicios postales
Mº Sanidad	Proyecto	Real Decreto por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y el control de la legionelosis
Consejo Consultivo de Hidrocarburos	Proyecto	Orden por la que se modifica la orden ITC/2877/2008, de 9 de octubre, por la que se establece un mecanismo de fomento del uso de biocarburantes y otros combustibles renovables con fines de transporte, con objeto del aplazamiento de los términos temporales y la suspensión de determinadas obligaciones al ejercicio de certificación 2020
Mº de Consumo	Proyecto	Real Decreto por el que se establecen los criterios de calidad en medicina nuclear
Consejo Consultivo de la Electricidad	Proyecto	Circular por la que se modifica la Circular 3/202, de 15 de enero, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se establece la metodología para el cálculo de los peajes de transporte y distribución de electricidad
Consejo Consultivo de la Electricidad	Propuesta	Propuesta de Circular informativa de petición de información a las empresas titulares de instalaciones de transporte de energía eléctrica para la supervisión y cálculo de la retribución de la actividad
Observatorio Nacional de Seguridad Vial	Proyecto	Real Decreto en materia de protección a usuarios vulnerables de la vía, por el que se modifica el Reglamento General de Circulación, aprobado por Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre
Mº de Transportes y Movilidad Urbana	Anteproyecto de ley	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
Consejo Consultivo de la Electricidad	Propuesta	Resolución por la que se establece el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad
Consejo Consultivo de la Electricidad	Propuesta	Resolución por la que se aprueba el procedimiento de operación 3.4 relativo a la programación de trabajos en la red de transporte
Consejo Consultivo de la Electricidad	Propuesta	Resolución por la que aprueban las reglas de funcionamiento de los mercados diario e intradiario de energía eléctrica, para su adaptación de los límites de oferta a los límites de casación europeos".

Tabla 36: Trámites de audiencia solicitados e informes emitidos		
ENTIDAD U ORGANISMO	NORMA	MATERIA
Consejo Consultivo de la Electricidad	Proyecto	Orden por la que se modifica la Orden ITC/1559/2010, de 11 de junio, por la que se regulan diferentes aspectos de la normativa de los sistemas eléctricos insulares y extrapeninsulares, con objeto de su adaptación a la nueva estructura de peajes y cargos del sistema
Consejo Consultivo de la Electricidad	Proyecto	Orden por la que se establecen los precios de los cargos del sistema eléctrico y de los pagos por capacidad que resultan de aplicación a partir del 1 de junio de 2021
Consejo Consultivo de Hidrocarburos	Proyecto	Circular informativa sobre el mercado minorista español de gas natural
Consejo Consultivo de Hidrocarburos	Proyecto	Circular por la que se establece la metodología para el cálculo, supervisión, valoración y liquidación de mermas en el sistema gasista
Consejo Consultivo de Hidrocarburos	Propuesta	Resolución por la que se establece la retribución para el año de gas 2022 de las empresas que realizan las actividades reguladas de plantas de gas natural licuado, de transporte y de distribución de gas natural
Consejo Consultivo de la Electricidad	Propuesta	Orden por la que se modifica el Anexo I del Real Decreto 244/2019, de 5 de abril, para la implementación de coeficientes dinámicos de reparto en autoconsumo colectivo
Consejo Consultivo de la Electricidad	Proyecto	Real Decreto por el que se regula la actividad de prestación de servicios de recarga energética de vehículos eléctricos
Consejo Consultivo de la Electricidad	Proyecto	Orden por la que se determina la información a remitir por los prestadores de servicio de recarga energética al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico y a las Comunidades autónomas”
Consejo Consultivo de la Electricidad	Proyecto	Resolución sobre especificaciones de detalle para la determinación de la capacidad de acceso de generación a la red de transporte y a las redes de distribución
Consejo Consultivo de la Electricidad	Propuesta	Circular informativa de petición de información a las empresas titulares de instalaciones de distribución de energía eléctrica para la supervisión y cálculo de la retribución de la actividad
Consejo Consultivo de la Electricidad	Proyecto	Orden por la que se crea un mercado de capacidad en el sistema eléctrico español
Consejo Consultivo de Hidrocarburos	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 octubre 2021- septiembre 2022
Consejo Consultivo de la Electricidad	Propuesta	Procedimiento de operación para el envío y cálculo de la precisión de los programas de consumo de los consumidores electrointensivos”.
Mº de Consumo	Proyecto	Orden por la que se modifica el anexo II del Real Decreto 1205/2011, de 26 de agosto, sobre la seguridad de los juguetes
Consejo Consultivo de la Electricidad	Propuesta	Resolución por la que se modifica el procedimiento de operación 14.8 “Sujeto de liquidación de las instalaciones de producción y de las instalaciones de autoconsumo
Mº de Consumo	Proyecto	Real Decreto por el que se establecen medidas para el control del bienestar de los animales en los mataderos mediante la instalación de sistemas de videovigilancia
Consejo Consultivo de Hidrocarburos	Propuesta	Resolución de la Secretaría de Estado de Energía por la que se establecen las condiciones para la prestación del servicio de creador de mercado obligatoria por parte de los operadores dominantes del mercado de gas natural

Tabla 36: Trámites de audiencia solicitados e informes emitidos		
ENTIDAD U ORGANISMO	NORMA	MATERIA
Consejo Estatal de Patrimonio Natural y de la Biodiversidad	Proyecto	Orden por la 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 Catálogo Español de Especies Amenazadas
Consejo Consultivo de la Electricidad	Propuesta	Resolución por la que se determina 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 electricidad, y la información a incluir en los vínculos en las facturas electrónicas
Consejo Consultivo de la Electricidad	Propuesta	Resolución por la que se establece el ajuste retributivo correspondiente al ejercicio 2020 a las empresas distribuidoras de energía eléctrica por el empleo de activos y recursos regulados en la realización de actividades diferentes a la distribución de electricidad
Consejo Superior de Tráfico, Seguridad Vial y Movilidad Sostenible	Proyecto	Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 159/2021, de 16 de mayo, por el que se regulan los servicios de auxilio en las vías públicas
Consejo Consultiva de Hidrocarburos	Proyecto	Orden por la que se regulan los procedimientos de liquidación de retribuciones, cánones y cargos del sector gasista
Consejo Consultivo de la Electricidad	Anteproyecto de Ley	Anteproyecto de Ley por la que se actúa sobre la retribución del CO2 no emitido del mercado eléctrico
Mº de Consumo	Proyecto	Real Decreto de la Norma de Calidad de Aceites de Oliva y Orujo de Oliva
Mº de Consumo	Anteproyecto de Ley	Anteproyecto de Ley General de Telecomunicaciones
Mº Sanidad	Proyecto	Real Decreto por el que se regulan los productos sanitarios
Consejo Consultivo de la Electricidad	Proyecto	Real Decreto por el que se desarrolla el procedimiento y los requisitos que deberán cumplirse para el otorgamiento de la autorización administrativa de las redes de distribución de energía eléctrica cerrada.
Consejo Consultivo de la Energía	Proyecto	Real Decreto por el que se establece la metodología de retribución del Operador de Mercado Ibérico de energía, Polo español, y la metodología de fijación de precios a repercutir a los sujetos del sistema eléctrico para la financiación de dicha retribución
Consejo Consultivo de la Electricidad	Proyecto	Real Decreto por el que se establece la metodología de retribución del operador del sistema eléctrico aplicable a cada uno de los años del periodo 2014-2019
Consejo Consultivo de la Electricidad	Propuesta	Resolución por la que se establecen los criterios que deberán seguir las empresas distribuidoras de energía eléctrica para la declaración de la información necesaria para el seguimiento de los planes de inversión correspondientes a los ejercicios de 2018 al 2020
Mº de Consumo	Anteproyecto de Ley	Anteproyecto de Ley por el que se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, para la mejora y modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión Europea y del régimen sancionador en materia de consumo
Dirección General de Tráfico	Proyecto	Resolución de la Dirección General de Tráfico por la que se define el protocolo y el formato para el envío de datos desde la señal v-16 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

Tabla 36: Trámites de audiencia solicitados e informes emitidos		
ENTIDAD U ORGANISMO	NORMA	MATERIA
Consejo Consultivo de la Electricidad	Propuesta	Circular por la que se establecen los aspectos retributivos del operador del mercado eléctrico atribuidos por normativa europea al regulador nacional
Dirección General de Tráfico	Proyecto	Resolución de la Dirección General de Tráfico por la que se modifica la Resolución de 25 de enero de 2021, por la que se establecen medidas especiales de regulación del tráfico durante el año 2021.
CNMV		Expediente de Concentración C/1086/19 SANTA LUCIA/FUNESPAÑA Expediente de Concentración C/1151/20 MEMORA/REKALDE Expediente de Concentración C/1191/21 MEMORA/IRACHE Expediente de Concentración C/1171/21 BOYACÁ/SGEL Expediente de Concentración C/1134/20 MOORNING – PORT SERVICES, S.L./CEMESA AMARRES DE BARCELONA Expediente de Concentración C/1162/21 ALBIA/JORDIAL Expediente de Concentración C/1178/21 ELYSIUS/JUANALS
Consejo Consultivo de Hidrocarburos	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 2022
Consejo Estatal para el Patrimonio Natural y la Biodiversidad	Proyecto	Real Decreto por el que se aprueban el Plan Director de la Red de Áreas Marinas Protegidas de España y los Criterios mínimos comunes para la gestión coordinada y coherente de la Red
Mº de Consumo	Anteproyecto de Ley	Anteproyecto de Ley de Comunicación Audiovisual
Consejo Consultivo de Hidrocarburos	Proyecto	Circular por la que se modifica la Circular 8/2019, de 12 de diciembre, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se establece la metodología y condiciones de acceso y asignación de capacidad en el sistema de gas natural
Consejo Consultivo de Hidrocarburos	Propuesta	Informe de Análisis coste-beneficio de la implantación de contadores inteligentes en el suministro de gas natural
Mº de Consumo	Anteproyecto de Ley	Anteproyecto de Ley del Mercado de Valores y de los Servicios de Inversión
Mº de Consumo	Anteproyecto de Ley	Anteproyecto de Ley de Creación y Crecimiento de Empresas
Mº de Consumo	Proyecto	Real Decreto sobre el Régimen Jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que presentan servicios de inversión
Consejo Consultivo de la Electricidad	Propuesta	Resolución por la que se establece el ajuste al incentivo a la reducción de pérdidas previsto en la disposición adicional octava de la Circular 6/2019
Consejo Consultivo de la Electricidad	Propuesta	Resolución por la que se modifican los procedimientos de operación 3.3 y 14.4 para incorporar un mecanismo de salvaguarda en caso de anomalías en el servicio de reserva de sustitución
Mº de Consumo	Proyecto	Real Decreto instrumentos financieros, admisión a negociación, registro de valores negociables e infraestructuras de mercado
Consejo Consultivo de Hidrocarburos	Propuesta	Resolución de la Secretaría de Estado de Energía por la que se determinan los biocarburantes o combustibles de la biomasa con alto riesgo de cambio indirecto del uso de la tierra y su porcentaje máximo a efectos del objetivo de venta o consumo de biocarburantes
Consejo Consultivo de Hidrocarburos	Proyecto	Real Decreto transposición parcial de la Directiva 2018/2001, relativa al fomento del uso de energía procedente de fuentes renovables”,

Tabla 36: Trámites de audiencia solicitados e informes emitidos		
ENTIDAD U ORGANISMO	NORMA	MATERIA
Consejo Consultivo de la Electricidad	Propuesta	Propuesta de Resolución por la que se modifica el procedimiento de operación 14.4 para la adaptación de la liquidación de los desvíos a la metodología ISH aprobada mediante Decisión nº 18/2020 de la agencia ACER
Consejo Consultivo de la Electricidad	Propuesta	Propuesta de Resolución por la que se modifican los procedimientos de operación 14.3, 14.1 y 14.4 para incorporar una garantía mínima dinámica que acredite la capacidad económica de sujetos de responsables de balance para la liquidación de sus consumidores
Consejo Consultivo de la Electricidad	Propuesta	Propuesta de Resolución sobre el formato del etiquetado de la electricidad
Consejo Consultivo de la Electricidad	Propuesta	Propuesta de Resolución por la que se aprueban los procedimientos de operación adaptados a la programación cuarto-horaria de la operación del sistema eléctrico peninsular español
Consejo Consultivo de la Electricidad	Propuesta	Resolución por la que se aprueban las reglas de funcionamiento de los mercados diario e intradiario de energía eléctrica para la introducción de un mecanismo de pago anticipado que libere garantías
Mº de Agricultura, Pesca y Alimentación	Anteproyecto de Ley	Anteproyecto de Ley de prevención de las pérdidas y el desperdicio alimentario
Mº de Consumo	Proyecto	Real Decreto por el que se desarrollan entornos más seguros de juego
Consejo Superior de Tráfico, Seguridad Vial y Movilidad Sostenible	Proyecto	Resolución de la Dirección General de Tráfico por la que se aprueba el Manual de Características de los Vehículos de Movilidad Personal
Mº de Consumo	Anteproyecto de Ley	Anteproyecto de Ley por el que se modifica la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, a los efectos previsto en el artículo 26.4. de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno
Mº de Consumo	Proyecto	Orden reguladora de las declaraciones de movimiento de medios de pago en el ámbito de la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y su memoria de análisis de impacto normativo, con el objeto de que se emita el informe previsto en el artículo 26.5, primer párrafo, de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno
Consejo Consultivo de la Electricidad	Propuesta	Resolución por la que se aprueba un nuevo procedimiento de operación P.O.3.11 y se modifica el P.O.3.2 para desarrollar un sistema de reducción automática de potencia
Consejo Estatal para el Patrimonio Natural y la Biodiversidad	Borradores	“Estrategia de Conservación de Aves Amenazadas Ligadas a Medios Agro-esteparios en España” “Estrategia para la convivencia de las actividades del medio rural con el lobo (Canis lupus) y su conservación”
Consejo Consultivo de Hidrocarburos	Propuesta	Resolución sobre los saldos de las mermas de transporte de gas del año 2020 y su afección a la retribución de los titulares de la red de transporte de gas
Consejo Consultivo de Hidrocarburos	Propuesta	Resolución sobre los saldos de las mermas de regasificación del año 2020 y su afección a la retribución de los titulares de las plantas de gas natural licuado
Consejo Consultivo de la Electricidad	Propuesta	Orden por la que aprueba el incentivo o penalización para la reducción de pérdidas en la red de distribución de energía eléctrica para el año 2016, se modifica la retribución base del año 2016 para varias empresas distribuidoras, y se aprueba la retribución de las empresas de distribución de energía eléctrica para los años 2017, 2018 y 2019

Tabla 36: Trámites de audiencia solicitados e informes emitidos		
ENTIDAD U ORGANISMO	NORMA	MATERIA
Consejo Consultivo de la Electricidad	Propuesta	Orden por la que por la que se establece la retribución de las empresas titulares de instalaciones de transporte de energía eléctrica para los años 2017, 2018 y 2019
Consejo Consultivo de Hidrocarburos	Propuesta	Resolución de la Secretaría de Estado de Energía por la que se actualizan los valores α T y β de las fórmulas de los apartados 1 y 2, respectivamente, del artículo 11 de la Orden ITC/2877/2008, de 9 de octubre, por la que se establece un mecanismo de fomento del uso de biocarburantes y otros combustibles renovables con fines de transporte
Mº de Consumo	Anteproyecto de Ley	Anteproyecto de Ley por la que se modifican diversas normas para consolidar la equidad, universalidad y cohesión del Sistema Nacional de Salud
Mº de Consumo	Anteproyecto de Ley	Anteproyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela
Consejo Consultivo de Hidrocarburos	Proyecto	Circular informativa de aprovisionamiento de gas natural y gases renovables
Consejo Consultivo de la Electricidad	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 2022
Consejo Consultivo de Hidrocarburos	Propuesta	Resolución por la que se establece la cuantía de retribución del Gestor Técnico del Sistema para 2022 y la cuota para su financiación
Consejo Consultivo de la Electricidad	Propuesta	Resolución por la que se establece la cuantía de retribución del Operador del Sistema para 2022 y los precios a repercutir a los agentes para su financiación
Mº de Consumo	Proyecto	Orden la que se regulan determinados aspectos de la autorización de los medicamentos alérgenos de producción industrial y de los graneles de alérgenos de uso humano y veterinario.
Mº de Consumo	Proyecto	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.
Consejo Consultivo de Hidrocarburos	Propuesta	Resolución por la que se calcula la anualidad del 1 enero al 30 de septiembre de 2022, del derecho de cobro relativo al déficit acumulado del sistema gasista a 31 de diciembre de 2014
Consejo Consultivo de la Electricidad	Propuesta	Resolución por la que se concede una excepción temporal en relación la aplicación del artículo 21.6 del Reglamento (UE) 2017/2195 en materia de implantación y operatividad de la plataforma PICASO
Consejo Consultivo de la Electricidad	Propuesta	Resolución por la que se concede una excepción temporal en relación con la aplicación del artículo 20.6 del Reglamento (UE) 2017/2195 en materia de implantación y operatividad de la plataforma europea MARI
Consejo Consultivo de Hidrocarburos	Propuesta	Orden por la que se establece el listado de instalaciones de suministro de combustibles y carburantes obligadas a instalar infraestructuras de recarga eléctrica, así como las excepciones e imposibilidades técnicas para su cumplimiento
Observatorio nacional de Seguridad Vial	Proyecto	Resolución de la Dirección General de Tráfico, por la que se establecen medidas especiales de regulación del tráfico durante el año 2022”
Mº de Consumo	Proyecto	Real Decreto por el que se regulan las funciones, composición y funcionamiento de la Comisión Interministerial de Consumo

Tabla 36: Trámites de audiencia solicitados e informes emitidos		
ENTIDAD U ORGANISMO	NORMA	MATERIA
Consejo Superior de Tráfico	Propuesta	Resolución de la directora de Tráfico del Gobierno Vasco, por la que se establecen medidas especiales de regulación del tráfico durante el año 2022 en la Comunidad autónoma del País Vasco
Consejo Consultivo de la Electricidad	Proyecto	Orden por la que se establecen los precios de los cargos del sistema eléctrico de aplicación a partir del 1 de enero de 2022 y se establecen diversos costes regulados del sistema eléctrico para el ejercicio 2022
Consejo Consultivo de la Electricidad	Proyecto	Orden por la que se aprueba y se establece el método de cálculo del precio del combustible gas natural en los territorios no peninsulares de Canarias y Melilla, se establecen los valores unitarios de referencia a efectos del régimen retributivo adicional aplicable a los grupos generadores ubicados en los territorios no peninsulares, y se revisan otras cuestiones técnicas”
Observatorio Nacional de Seguridad Vial	Borrador	Estrategia Nacional de Seguridad Vial 2021-2030
Consejo Estatal para el Patrimonio Natural y la Biodiversidad	Borrador	Plan Estatal para el control de la legalidad de la utilización de los recursos genéticos y conocimientos tradicionales asociados en España
Mº de Consumo	Proyecto	Real Decreto por el que se aprueba el Estatuto de la AESAN
Mº de Transportes y Movilidad Urbana	Proyecto	Real Decreto por el que se regula el uso de aeronaves motorizadas ultraligeras (ULM)
FUENTE: Secretaría del Consejo de Consumidores y Usuarios. Dirección General de Consumo		

Por su parte, ha elaborado el siguiente manifiesto, con motivo del Día Mundial de los derechos del consumidor:

- Manifiesto del Consejo de Consumidores y Usuarios: El CCU

advierte del riesgo de pérdida de derechos para los consumidores y usuarios debido a la pandemia⁶⁷.

⁶⁷Véase: <http://www.consumo-ccu.es/pdf/DiadelaPersonaConsumidora.pdf>

11. ACTIVIDAD DEL REGISTRO ESTATAL LEY 2/2009⁶⁸

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 5/2019⁶⁹, de 15 de marzo. Posteriormente se desarrolló el Real Decreto 106/2011⁷⁰, 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 2021, en el Registro se encontraban inscritas con el seguro de responsabilidad civil

obligatorio en vigor y comunicado al registro, sesenta y ocho empresas, de las cuales trece corresponden con la sección primera (personas físicas) y cincuenta y cinco a la sección segunda (personas jurídicas).

Los principales hitos de gestión del Registro en 2021 han sido los siguientes:

- Veinte empresas se han inscrito en 2021, de las cuales dos corresponden con la sección primera (personas físicas) y dieciocho corresponden con la sección segunda (personas jurídicas).
- Una empresa ha sido dada de baja a petición propia de la sección segunda.
- Se han emitido ocho certificados de inscripción.
- Se han realizado más de ochenta 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 600 consultas han sido respondidas por email de empresas, ciudadanos, registradores de la propiedad, etc.

Con el fin de llevar a cabo una gestión eficiente, se ha dotado de nuevos

⁶⁸ Véase: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2009/BOE-A-2009-5391-consolidado.pdf>

⁶⁹ Véase: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2019/BOE-A-2019-3814-consolidado.pdf>

⁷⁰ Véase: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2011/BOE-A-2011-2618-consolidado.pdf>

medios y sistemas al Registro Ley 2/2009 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.