

PROGRAMA 4920

PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

1. DESCRIPCIÓN

Al Ministerio de Consumo le compete la gestión de la política de consumo encomendada a la Administración General del Estado, para garantizar los derechos de los consumidores y usuarios reconocidos en el Art. 51 de la Constitución. Dicha competencia se concreta en la consecución de los objetivos que se establecen como prioritarios en la Estrategia Europea, a corto y medio plazo, plasmada en el Programa de Acción comunitaria en el ámbito de la salud y la protección de los consumidores, siguiendo a su vez las líneas directrices del Reglamento (UE) nº 254/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de febrero de 2014, sobre el Programa Plurianual de Consumidores para el periodo 2014-2020 y por el que se deroga la Decisión nº 1926/2006/CE, enmarcado en los objetivos Europa 2020.

El Ministerio reformulará su actual papel en el ámbito de sus competencias, centrándose en una política más notoria, que la que se ha desarrollado hasta ahora, al objeto de dar respuesta a los retos actuales.

Para el cumplimiento del mandato constitucional, se han definido las siguientes líneas estratégicas:

a) Garantizar a las personas consumidoras sus derechos

El establecimiento de un marco jurídico de protección al consumidor representa un elemento indispensable para dar cobertura a los derechos básicos de los consumidores constitucionalmente reconocidos.

La actividad normativa se proyecta tanto en el ámbito externo, la Unión Europea, como interno, en los ámbitos estatal y autonómico, a través de la elaboración de normas sometidas a consenso en materia de consumo.

Durante 2019 fueron aprobadas las siguientes directivas:

1. Directiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministros de contenidos y servicios digitales.
2. 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.
3. 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 Unión.

Durante 2021 se procederá a la transposición de las mismas al ordenamiento jurídico español, en los plazos establecidos para ello.

A través de los instrumentos de cooperación institucional con las Comunidades Autónomas se analizan y debaten los proyectos normativos que se tramitan en la Unión Europea, propiciando la participación de estas en la elaboración de las normas comunitarias.

b) Garantizar a los consumidores el acceso a mecanismos de resolución alternativa de conflictos y litigios en materia de consumo de calidad

Las nuevas modalidades de comercialización de bienes y servicios, basadas en tecnologías de la información y comunicación, así como la existencia de una amplia regulación sectorial, determina que los mercados sean cada vez más complejos y al usuario le resulte más difícil conocer sus derechos y cómo ejercerlos. A ello hay que añadir la complejidad que añade el recurso de las empresas a la utilización de la inteligencia artificial y extracción de datos de big data en la búsqueda de patrones que faciliten ofertas más personalizadas, con el fin de aumentar su competencia y nicho de negocio.

Por lo tanto resulta cada vez más necesario propiciar acciones que faciliten la información y formación de consumidores y profesionales con el fin de garantizar sus derechos reconocidos legalmente.

La implementación de 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, facilita a los consumidores el acceso a la justicia para resolución de sus conflictos derivados de los contratos celebrados con los operadores de mercado. De conformidad a esa norma la Dirección General de Consumo del Ministerio de Consumo y la Agencia Catalana de Consumo (en su ámbito territorial) han sido notificadas a la Comisión Europea como autoridades competentes para la acreditación de entidades públicas y privadas de resolución alternativa de conflictos de consumo, correspondiendo en exclusiva a la Dirección General citada la resolución de conflictos de carácter vinculante para los consumidores y siendo la responsable de elaborar el listado nacional de entidades acreditadas, así como punto de contacto único con la Comisión Europea. Estas entidades deben de conocer de conflictos, nacionales y transfronterizos, ya sea de todos los sectores económicos, como las Juntas Arbitrales de Consumo o de algunos en concreto. Paulatinamente van siendo acreditadas las Juntas Arbitrales de Consumo, restando solo dos Juntas de ámbito autonómico, Valencia y Cantabria. También han sido acreditadas varias Juntas de ámbito local.

Asimismo, el Centro Europeo del Consumidor en España, integrado en la Red de Centros Europeos del Consumidor y cofinanciado por la Comisión Europea está destinado a informar y prestar apoyo jurídico a las reclamaciones de consumidores derivadas de transacciones transfronterizas.

Esta línea es acompañada, también, con el trabajo llevado a cabo por el Observatorio de Consumo en Internet, que analiza y verifica la normativa de protección al consumidor ofertado por el comercio *online*.

Por otra parte, para que las administraciones de consumo no sean los servicios de atención al cliente, sería deseable abordar la regulación sobre los servicios de atención al cliente de los operadores económicos que ofrecen servicios de interés general.

c) Cooperación institucional con las Comunidades Autónomas, autoridades nacionales y organismos de la Unión Europea, así como integración de la política de consumo en otras políticas

Se pretende con ello fomentar a nivel interno acuerdos de colaboración entre los sectores empresariales con la protección de los derechos de los consumidores y potenciar e impulsar la Conferencia Sectorial de Consumo, la Comisión Sectorial de Consumo y la Comisión Interministerial de Consumo.

Para llevar a cabo esa colaboración e integración, en igualdad de condiciones, debe superarse el déficit de asesoramiento cualificado existente pro consumidor. Para ello, es

necesario lograr la permanente contribución de expertos en las diversas materias que afectan a la defensa del consumidor, mediante Acuerdos con Universidades o Colegios profesionales, así como consolidar que la Dirección general sea un punto de referencia independiente y de calidad para todo el que necesita acceder a conocimientos especializados en este ámbito.

A nivel externo se pretende la implementación de políticas de consumo en los países de nueva incorporación a la UE y colaboración con países iberoamericanos.

c.1) Control y vigilancia de mercado

La actividad de coordinación y cooperación que en este ámbito desarrolla la Administración General del Estado (Dirección General de Consumo) pretende favorecer la unidad de mercado, la competencia leal y efectiva, la existencia de una protección armónica de los derechos de los consumidores en los diferentes territorios del Estado y un trato igual a las empresas, la libertad empresarial para elegir su ubicación territorial, garantizar criterios equivalentes en materia de control y sanción y el cumplimiento de las obligaciones de aplicación en los términos de homogeneidad e intercambio de información recíproca, establecidos en el Tratado de la Unión Europea y su Derecho derivado, en particular respecto a las normas que se refieren a la calidad, el etiquetado, la publicidad y la seguridad de los productos y servicios ofrecidos al consumidor.

El control general de todos los productos y servicios puestos en el mercado a disposición del consumidor final, sin perjuicio de la labor de otros órganos especializados de la materia, recae bajo la responsabilidad de la Inspección de Consumo dependiente de las Comunidades Autónomas.

En el ámbito de la seguridad general de productos no alimenticios la Dirección General de Consumo es el punto de contacto del Sistema comunitario de intercambio rápido de información de productos no alimenticios que pueden generar un riesgo (RAPEX) y, al mismo tiempo, es la responsable de coordinar la Red de Alerta Nacional, denominada SIRI.

Especial importancia tiene el impulso de las relaciones con autoridades competentes de otros Estados Miembros de la Unión Europea. Esta colaboración debe fomentarse en el marco establecido por el Reglamento de Cooperación Administrativa en materia de protección de los consumidores (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) nº 2006/2004, en adelante

Reglamento CPC) y la Directiva 2006/123/CEE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a los servicios en el mercado interior, que prevé una cooperación administrativa entre los Estados Miembros. Asimismo el Reglamento (UE) nº 2019/1020 para la Vigilancia del Mercado y la Conformidad de los Productos, va encaminado a la misma dirección en cuanto a la coordinación intracomunitaria de autoridades de vigilancia del mercado, la implementación de estrategias y el aumento de la eficiencia en esta actividad.

La Dirección General de Consumo asume la oficina de enlace única responsables de la aplicación del Reglamento CPC. Y respecto al Reglamento (UE) nº 2019/1020 se prevé la designación de una Oficina de Enlace Única, para la que esta Dirección General es Candidata, que será responsable, como mínimo, de representar la posición coordinada de todas las autoridades de vigilancia del mercado a nivel nacional y las autoridades que desempeñen sus controles en frontera, así como comunicar las estrategias nacionales.

La cooperación administrativa de la que se habla anteriormente se ha materializado en el sistema IMI o sistema de Información del Mercado Interior que permite la comunicación directa y por vía electrónica entre autoridades competentes de todas las Administraciones públicas de los diferentes Estados Miembros.

Las nuevas modalidades de comercialización de bienes y servicios, basadas en tecnologías de la información y comunicación, así como la existencia de una amplia regulación sectorial, determina que los mercados sean cada vez más complejos y al usuario le resulte más difícil conocer sus derechos y cómo ejercerlos.

Por lo tanto resulta necesario propiciar acciones que faciliten la información del consumidor y la formación de los profesionales que defiendan sus derechos.

c.2) Control analítico de la calidad y seguridad de los productos de consumo

La realización de ensayos y comprobaciones sobre los productos presentes en el mercado tiene por objeto garantizar la calidad, la seguridad de los mismos y luchar contra el fraude, permitiendo la eliminación del mercado de los productos no conformes y peligrosos, así como su posible predicción para corregir las desviaciones que se produzcan. Es una obligación de los Estados Miembros realizar planes de control y vigilancia del mercado y para ello deberán disponer de laboratorios para el control analítico de los productos de consumo.

c.3) Información, formación y educación en materia de consumo

Los problemas que actualmente plantea la sociedad de consumo en el seno de un mercado en continua renovación, no sólo en cuanto a productos o servicios sino en cuanto a formas de venta, generan la necesidad de que las instituciones, organismos y asociaciones cuenten con una información y educación que les permita dar respuesta a las necesidades de los consumidores. Otro de los aspectos relevantes es la necesidad de habilitar unos medios de formación continuada para los profesionales de consumo.

Teniendo en cuenta la aceleración de los cambios sociales y culturales, así como las formas de comercializar productos y servicios, resulta imprescindible y urgente mejorar e intensificar la comunicación con los ciudadanos para que asuman un papel como consumidores críticos con la oferta existente en el mercado y responsable de sus decisiones. Comunicación que deberá aprovechar tanto las redes sociales como las obligaciones de servicio público de los medios de titularidad pública.

d) Fomento y potenciación del asociacionismo de consumo

El fomento de las organizaciones de consumidores y usuarios se encuentra recogido en el artículo 51 de la Constitución, en el que se consagra, como principio rector de la política social y económica, el deber de los poderes públicos de fomentar las asociaciones de consumidores y usuarios, así como en el artículo 37 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (1/2007, de 16 de septiembre) y otras leyes complementarias.

Este mandato constitucional, pone de manifiesto la necesidad de que se articule un movimiento asociativo fuerte, con una amplia implantación social, sustentada sobre una estructura funcional operativa, ágil y eficaz.

Para ello, el asociacionismo de consumo debe reunir unos requisitos esenciales en su conformación, funcionamiento e inscripción registral que le haga acreedor de ese reconocimiento y de la confianza de los ciudadanos cuyos intereses como consumidores y usuarios representa. Todo ello a su vez, entronca con la política diseñada en el seno de la Unión Europea de potenciación y fortalecimiento de las organizaciones de consumidores y usuarios. De ahí la importancia de apoyar cada año con una convocatoria de subvenciones a dicho movimiento, tanto para apoyar el funcionamiento de estas organizaciones (programas de fomento), como para que las mismas lleven a cabo programas específicos de educación, formación e información que permitan a los consumidores conocer sus derechos para que puedan hacerlos valer frente a los operadores de mercado.

Asimismo, la Dirección General de Consumo propiciará la potenciación del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU), como el máximo órgano de consulta y representación de los consumidores.

2. ÓRGANOS ENCARGADOS DE SU EJECUCIÓN

El órgano encargado de la ejecución de las competencias de consumo es la Dirección General de Consumo, dependiente de la Secretaría General de Consumo y Juego.

3. ACTIVIDADES

Las actividades desarrolladas persiguen dos objetivos básicos referentes a cada uno de los ámbitos competenciales: la coordinación, calidad y cooperación en consumo y la protección y defensa de los consumidores junto con el arbitraje de consumo.

3.1.- Coordinación, calidad y cooperación en consumo

3.1.1.- Desarrollo del marco jurídico para la protección de los derechos de los consumidores

En el ámbito de la Unión Europea se hará un seguimiento de los trabajos del paquete digital, y el nuevo paquete sobre los derechos de los consumidores que se está llevando a cabo en el seno del Consejo Europeo de la UE.

Se continuarán los trabajos de transposición mediante un Anteproyecto de Ley de modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, con objeto de transponer 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 suministros de contenidos y servicios digitales y 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. Así como la transposición de la Directiva (UE) 2019/1922 del Consejo, de 18 de noviembre de 2019, por la que se modifica, para adaptarlo al progreso técnico y científico, el punto 13 de la parte III del anexo II de la Directiva 2009/48/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la seguridad de los juguetes, en lo que respecta al aluminio, y la Directiva (UE) 2019/1929 de la Comisión, de 19 de noviembre de 2019, por la que se modifica el apéndice C del anexo II de la Directiva 2009/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, con el fin de adoptar valores límite específicos para los productos químicos utilizados en determinados juguetes, por lo que respecta al formaldehído.

Y el seguimiento de los trabajos, bajo Presidencia en el Consejo de la UE de la propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a las reclamaciones representativas para la protección de los intereses colectivos de los consumidores y por la que se deroga la Directiva 2009/22/CE relativa a las acciones de cesación

Especial importancia tiene la interpretación de la aplicación de las normas para conseguir la igualdad de trato en todo el territorio del Estado.

Se continuará con la modificación del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios para subsanar la inconstitucionalidad del artículo 50.1.

3.1.2.- Centro Europeo del Consumidor (CEC), Red EEJ-NET (Red Extrajudicial Europea)

El programa de trabajo para 2021 se centrará en la potenciación y difusión de la plataforma europea ODR (*Online* Dispute Resolution) para la presentación de reclamaciones transfronterizas, y centrándose en sus actividades de difusión y promoción del conocimiento de los derechos de los consumidores en el ámbito europeo, ampliación y mejora continua de la página Web y la realización de acciones de promoción.

Continuará asimismo la asistencia a los consumidores individuales en las reclamaciones y consultas de carácter transfronterizo, a través del protocolo de actuación y la herramienta informática común de la Red de Centros Europeos del Consumidor, la colaboración en el avance de la cohesión de la Red a través de la participación en proyectos conjuntos sobre temas concretos de protección transfronteriza del consumidor, la participación en las reuniones de cooperación interna y en la realización de visitas de estudio a otras sedes o en la recepción de visitas de colegas de otros centros europeos.

Además, el Centro Europeo del Consumidor profundizará en la colaboración con redes europeas dedicadas a la protección y al cumplimiento de la normativa de protección al consumidor, tanto de ámbito sectorial; las redes SOLVIT (servicio a los ciudadanos para cuando no se respetan sus derechos en la UE.), FINNET (Financial Dispute Resolution Network) y NEB (Notified Enforcement Body), como de ámbito general; apoyo a la Oficina de Enlace de España, Reglamento de cooperación para la protección del consumidor (CPC).

3.1.3.- Cooperación institucional e integración de la política de consumo en otras políticas

El programa de actuaciones de la Dirección General de Consumo previsto para 2021, en esta área, es el siguiente:

- Participación en la reunión anual del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor y asumir los compromisos derivados de tal encuentro.
- Participación en la Conferencia de Comercio y Desarrollo de Naciones Unidas (UNCTAD) en el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derechos y Política de Protección al Consumidor.
- Participación y colaboración en los trabajos desarrollados por la OCDE en el ámbito de la protección de los consumidores, a través de su Comité de Política de Consumidores.
- Participación y colaboración en los trabajos desarrollados por la International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN), a través de la actividad desarrollada por el Observatorio de Consumo de Internet.
- Celebración de reuniones de la Conferencia Sectorial de Consumo, de la Comisión Sectorial de Consumo, y de la Comisión Interministerial de Consumo.
- Colaboración en actuaciones de interés mutuo, con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).
- Respuesta a la demanda de actuaciones de colaboración que se deriven de la oportunidad del momento y de la demanda de los sectores o de los centros de formación.
- Organización de reuniones de trabajo y de capacitación de técnicos, a demanda de los organismos de consumo de otros países.
- Colaboración con otras instancias oficiales como el Defensor del Pueblo, el Parlamento y la Fiscalía General del Estado.
- Colaboración con otras instancias de la Administración General del Estado (AGE) como la Agencia de Protección de Datos (AGPD), la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia (CNMC), el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, entre otras, para que los intereses de los consumidores sean tenidos en cuenta en sus políticas.
- Suministro de información y publicaciones a los órganos de consumo autonómicos y locales.

- Actuaciones de formación dirigidas a profesionales de consumo que trabajan en la Administración estatal, autonómica y local.
- Convenio de colaboración suscrito con el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones para la realización del Plan de educación Financiera cuya finalidad es facilitar información y formación, a los consumidores y a los profesionales que se ocupan de la defensa de sus derechos, en un mercado tan complejo y especializado como es el sector financiero.
- Impulso de una mayor implicación de las Entidades Locales en la política de consumo, mediante la suscripción de convenios de colaboración con la Federación Española de Municipios y Provincias.
- Colaboración con entidades públicas y privadas y con expertos en materia de protección al consumidor de otros países, principalmente mediante la realización de actividades de información, asistencia técnica, tanto teórica como práctica y de laboratorio, de organización y realización de actividades de información y formación, ponencias y desarrollo de grupos de trabajo, seminarios y de otras colaboraciones derivadas de demanda directa o de convenios suscritos con el Estado de que se trate o entre éste y los órganos de cooperación internacional españoles.
- Atención a las consultas de consumidores y usuarios.
- Atención de consultas de otras Administraciones Públicas y asociaciones de empresas.
- Convenios de colaboración. Suscripción o ejecución:
 - Con diferentes sectores de la fabricación y la distribución de productos de consumo y de prestación de servicios (juguetes, prendas de vestir, material eléctrico, detergentes, turismo, supermercados, etc.).
 - Para el seguimiento de la publicidad.
 - Para la reparación de los daños causados en la adquisición de productos *online*.
 - Con universidades y centros de formación, para la realización de prácticas de sus alumnos en la Dirección General de Consumo o para completar la formación de postgraduados.
 - Con la Agencia Estatal de Administración Tributaria y el Servicio Oficial de Inspección, Vigilancia y Regulación de las Exportaciones (SOIVRE), en materia de control de la seguridad de los productos que entran por nuestras fronteras.
 - Con la Asociación Española de Normalización para la realización de proyectos de hermanamiento o de asistencia técnica financiados por la Unión Europea

Constituir grupos de asesoramiento formados por profesionales dispuestos a asesorar a la Administración en cualquiera de los aspectos necesarios, jurídicos, económicos, nuevas tecnologías, etc., contando en particular con personal universitario. La convocatoria de seminarios periódicos, producirían una mejora sustancial de los criterios a tener en cuenta en la toma de decisiones de los poderes públicos y una información trasladable a los ciudadanos y de calidad.

3.1.4.- Control y Vigilancia de Mercado

Las actividades en que se concretan el apoyo técnico a la inspección del mercado serían:

- Apoyo técnico y de coordinación en los servicios de inspección de consumo de las Comunidades Autónomas y Corporaciones Locales.
- Seguimiento y resolución de consultas e información provenientes de las asociaciones de consumidores, reclamaciones y ciudadanía en relación a productos de consumo.
- Apoyo técnico a las autoridades de control en fronteras de productos no alimenticios importados de terceros países, informando en relación con la documentación sobre importaciones sometidas al régimen de despacho a libre práctica que sean sospechosas, a solicitud de dichas autoridades.
- Seguimiento y verificación de la información ofrecida al consumidor a través del etiquetado y publicidad.
- Seguimiento de la calidad de los bienes y servicios ofrecidos al consumidor.
- Interlocución con las organizaciones de empresas y de consumidores de ámbito nacional, para lograr relaciones equilibradas entre oferta y demanda y propiciando la mejora de la calidad, de la seguridad y de la formación al consumidor, así como la adopción de códigos voluntarios que mejoren la aplicación del Derecho positivo.
- Seguimiento de actividades económicas que, por su especial naturaleza, tienen repercusión de ámbito estatal y elaboración de propuestas de control a las autoridades competentes en control de mercado.
- Fomento de la transparencia del control de mercado y de las recomendaciones para la protección de los intereses de los consumidores.
- Establecimiento y desarrollo de la operativa sistemática dirigida a la detección de problemas y a la organización y coordinación de campañas para su corrección.
- Participación en la Unión Europea para la elección, planificación, ejecución y evaluación de las campañas europeas de control oficial y vigilancia del mercado de productos, en el ámbito de la detección del fraude en productos alimenticios, o en seguridad de productos no alimenticios.

- Ejercicio de la secretaría del Grupo de trabajo de Control de Mercado en el que se debaten entre las Comunidades Autónomas y los representantes de la Dirección General de Consumo, las cuestiones de aplicación práctica de la vigilancia y control de mercado y se realizan las propuestas para la ordenación de la calidad de dicho mercado.
- Impulso de los trabajos de normalización de calidad de los procedimientos de actuación para su aprobación y edición de manuales.
- Gestión de la aplicación integral para el intercambio de información entre la Dirección General de Consumo y las Comunidades Autónomas en materia de control de mercado.
- Seguimiento de las ofertas al consumidor en Internet a través del Observatorio de Consumo en Internet, mediante barridos de bienes o servicios ofertados a través de Internet.
- Mantenimiento del Registro Estatal de empresas que llevan a cabo actividades de contratación de préstamos o créditos hipotecarios o de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.
- Elaboración de estudios de mercado, tanto general como sectorial, incorporando el estudio de la percepción del consumidor.
- Desarrollo de criterios comunes de actuación y coordinación en materia de control de mercado.
- Actualización de la página Web.
- Propuesta, elaboración y coordinación de campañas de inspección y control coordinadas y estructuradas sobre sectores estratégicos.
- Renovación de la aplicación GESCAN-GENDACO-COLABORA desde la que se gestionan todas las Campañas Nacionales: propuestas, documentos de planificación, protocolos de inspección, resultados de inspección, gestión de la toma de muestras para control analítico y elaboración de informes. En Colabora se comparte con las Comunidades Autónomas toda la información de las reuniones de la Sección de Control de Mercado, así como jurisprudencia, y artículo de interés para las autoridades competentes.
- Elaboración del informe anual de Indicadores Presupuestarios, de Medios y de Gestión en los Servicios de Control de Mercado de las Administraciones de Consumo de las Comunidades Autónomas, con datos solicitados y aportados por las Comunidades Autónomas.
- Publicación en la web de los resúmenes para información pública sobre control de mercado contemplados en el documento “Información Estadística General” para la elaboración de los resúmenes nacionales e información al público sobre control de

mercado, efectuado por las Comunidades Autónomas, obtenidos con la información recibida de las Comunidades Autónomas en los siguientes modelos:

- Resúmenes estadísticos de actividad inspectora
 - Resúmenes estadísticos de expedientes incoados
 - Resúmenes estadísticos de expedientes resueltos
 - Resúmenes estadísticos de recursos
- Punto de contacto nacional de la Red Europea contra el Fraude alimenticio, para la cooperación e información entre los Estados Miembros.
 - Actuaciones en el sistema de Cooperación y Asistencia Administrativa de la red europea del Fraude de intercambio de información entre las autoridades competentes de los Estados Miembros y entre dichas autoridades y la Comisión, en las dos áreas que conforman el sistema, es decir, la red de fraudes y la de cooperación y asistencia administrativa.
 - Participación en la propuesta de Planes Coordinados Europeos de Control de productos alimenticios en la detección del Fraude, así como en la gestión y coordinación de las autoridades competentes de Consumo.
 - Participación en el pleno de la Comisión Interministerial para la Ordenación Alimentaria (CIOA), así como en el grupo de trabajo de la CIOA de la Directiva 2015/1535.
 - Participación en grupos de expertos a nivel nacional, europeo e internacional, como el de información y composición alimentaria de la DGSANTE, y el CODEX de etiquetado de alimentos en el que se redactan disposiciones de etiquetado aplicables a todos los alimentos.
 - Realización de los programas de vigilancia de mercado periódicamente y su comunicación a los otros Estados Miembros y a la Comisión, conforme al Reglamento (UE) nº 2019/1020 para la Vigilancia del mercado y la conformidad de los productos.
 - Actuaciones como Oficina de Enlace única de coordinación 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) nº 2006/2004, que implica además facilitar la conexión de las autoridades competentes españolas a la aplicación informática CPCS para la gestión de las solicitudes de asistencia mutua previstas en dicho Reglamento y el mantenimiento actualizado de los datos de estas autoridades.
 - Actuación como punto de contacto del Reglamento (CE) Nº 764/2008, del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se establecen procedimientos

relativos a la aplicación de ciertas normas técnicas nacionales a los productos comercializados legalmente en otros Estados Miembros, en lo que respecta a productos de consumo no armonizados.

- Gestión y envío de solicitudes de asistencia mutua en los casos de infracciones en materia de protección de los consumidores producidos en el territorio de la Unión Europea y difundidos mediante la aplicación informática antes citada. Apoyo a las autoridades nacionales y regionales que gestionan estas solicitudes.
- Participación de la Dirección General de Consumo en el sistema IMI (Sistema de Información del Mercado Interior) para la aplicación de la directiva de servicios, como coordinador nacional en temas de consumo.
- Participación como Estado Miembro de la Unión Europea en el diseño y aplicación del art. 10 de la Directiva de Seguridad General de los Productos, en materia de cooperación entre las autoridades de los Estados Miembros responsables del control de mercado en materia de seguridad.
- Participación en proyectos o acciones conjuntas europeas de vigilancia del mercado y el intercambio de información y mejores prácticas entre los Estados Miembros y la Comisión.
- Ordenación, seguimiento y coordinación de las actividades sobre verificación de la seguridad de los productos y servicios puestos a disposición del consumidor, según lo previsto en la directiva ya citada sobre seguridad general de productos y el Reglamento 765/2008 sobre acreditación y control del mercado o el Reglamento (UE) nº 2019/1020.
- Coordinación de las autoridades nacionales responsables de la vigilancia del mercado de los productos no alimenticios, para mantener e informar a la Comisión de la identidad de esas autoridades, en cumplimiento del Reglamento (UE) nº 2019/1020 para la vigilancia del mercado y la conformidad de los productos.
- Coordinación para la elaboración de una estrategia nacional y planes anuales de control de mercado que abarquen todos los productos y todas las autoridades responsables para dar cumplimiento al citado Reglamento 2019/1020.
- Actuar como Punto de contacto nacional para ICSMS (Sistema Europeo de Información y Registro de Vigilancia de Mercado), aplicación europea en la que se registran todas las actividades de control del mercado llevadas a cabo por las autoridades responsables del mismo, en cada uno de los distintos Estados Miembros, para cumplir lo dispuesto en el Reglamento (UE) nº 2019/1020.
- Participación en los Comités, grupos de trabajo, grupos de cooperación administrativa y grupos de expertos en la Unión Europea, correspondientes a las Directivas o Reglamentos sobre Vigilancia del mercado y seguridad de productos, Etiquetado Energético, ICSMS, juguetes, textiles, detergentes, responsabilidad por

daños en productos defectuosos, mercado de los consumidores y controles a la importación.

- Participación en Comités técnicos de normalización para la evaluación y elaboración de normas técnicas.
- Actuar como Oficina de Enlace única en caso de que la Dirección General de Consumo sea designada como tal en cumplimiento del Reglamento (UE) nº 2019/1020.
- Poner en marcha el sistema de comunicación de accidentes con productos de consumo a través de la sede electrónica, para que los profesionales médicos y los servicios de emergencia puedan informar de dichos casos.
- Elaborar un sistema de información adecuado a las necesidades actuales, que permita ejecutar las labores de vigilancia del mercado, que sustituya a la actual GESCAN-GENDACO, migre los datos, solvante los problemas de funcionamiento actuales y proporcione nuevas funcionalidades de acuerdo con las necesidades de coordinación de la vigilancia del mercado a nivel nacional con las autoridades de las comunidades autónomas. Incorporar funciones relativas a las obligaciones de coordinación entre autoridades nacionales y el plan estratégico nacional de vigilancia de mercado que se deberán llevar a cabo en cumplimiento de las funciones establecidas para la Oficina de Enlace Única según el Reglamento (UE) 2019/1020. Todo ello con objeto de potenciar la cooperación, la comunicación y la información entre la Administración General del Estado y la de las Comunidades Autónomas así como otras autoridades nacionales en lo que respecta a la vigilancia del mercado y por tanto la protección de la seguridad de los consumidores.
- Impartición de formación respecto de temas de seguridad de productos a las autoridades de vigilancia del mercado de las Comunidades Autónomas y otras autoridades nacionales.

En el ámbito de la Seguridad general de productos no alimenticios la Dirección General de Consumo gestiona y, en algunos casos, es el punto de contacto de las cláusulas de salvaguardia de determinadas Directivas, que recogen dicho procedimiento de salvaguardia en caso de toma de medidas de restricción de la comercialización forzosas sobre aquellos productos que puedan suponer un riesgo para los consumidores.

Asimismo, para garantizar la seguridad de los consumidores, se tramitan las notificaciones procedentes de Estados Unidos, comprobando si los productos aludidos en ellas, se comercializan en nuestro país y examinando, en este caso, si adolecen del riesgo notificado.

También hay que tener en cuenta las actuaciones realizadas en colaboración con las autoridades aduaneras. A tal fin, se ha establecido un procedimiento de control de conformidad de los productos importados de terceros países respecto a las normas aplicables en materia de seguridad y para estos productos se han incluido las autoridades aduaneras y del SOIVRE (Servicio Oficial de Inspección, Vigilancia y Regulación de las Exportaciones) en la aplicación de Red de Alertas SIRI.

En este marco de la seguridad de los productos, también es necesaria una cooperación con los productores y distribuidores en actividades dirigidas a prevenir riesgos. Con este fin se han incluido en la aplicación de Red de Alertas SIRI a las grandes empresas de distribución y a los supermercados.

Para garantizar la seguridad de los productos puestos en el mercado, se creó la Comisión Técnica para la Seguridad de los Productos, órgano de asesoramiento y apoyo a la Red de Alerta y el Comité de Valoración, cuya coordinación y secretaría recae en la Dirección General de Consumo y requiere dedicación y organización.

Desde un punto de vista jurídico, la seguridad general de productos no alimenticios está vinculada a la aplicación del artículo 11 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de septiembre, que refunde la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, los empresarios únicamente pueden suministrar productos y servicios seguros.

La Directiva 2001/95/CEE y el Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, que la transpone, establecen y concretan esa obligación general de seguridad y asimismo se tendrá igualmente en cuenta el nuevo marco de comercialización de productos (Reglamento 795/2008/CE).

Las actividades a desarrollar para el seguimiento y coordinación de actividades sobre verificación de la seguridad de los productos puestos a disposición de los consumidores son:

- Gestión de la Red de Alerta de productos no alimenticios (RAPEX a nivel comunitario y RAPNA a nivel nacional).
- Transmisión de la información de productos inseguros a las CC.AA, correlacionando las diferentes Administraciones, Comunidades Autónomas, Dirección General de Consumo y Comisión Europea.

- Transmisión de la información de productos inseguros a aduanas, SOIVRE y Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, a las grandes empresas de distribución y a la de cadenas de supermercados.
- Mantenimiento de la actual herramienta informática hasta finalizar el desarrollo y total puesta en marcha de la nueva herramienta para la gestión de los productos alertados y actuaciones de las Comunidades Autónomas.
- Desarrollar más la nueva aplicación RAPNA para incorporar las funcionalidades vitales para el buen funcionamiento de la red de alerta nacional, con objeto de potenciar la cooperación, la comunicación y la información entre la Administración General del Estado y la de las Comunidades Autónomas en lo que respecta a productos alertados.
- Mejora del procedimiento de intercambio de información a través de Internet.
- Coordinación con los diferentes Departamentos de la Administración respecto del intercambio rápido de información y adopción de medidas ante productos que puedan generar riesgo.
- Fomento de la transparencia de la Red de Alerta y de información sobre seguridad de los productos, mediante la publicación en la página Web de la Dirección General de Consumo de los productos notificados en la Red de Alerta.
- Mantenimiento y actualización de la organización administrativa competente y los puntos de contacto para la Red de Alerta. Coordinación y ejercicio de la secretaría de la Comisión Técnica para la Seguridad General de los Productos, para la evaluación del riesgo de dichos productos y adopción de medidas.
- Coordinación y ejercicio de la secretaria del Comité de Valoración.
- Participación en el Comité de la Directiva sobre Seguridad General de los Productos y los subgrupos de trabajo para la aplicación de la Directiva, y el desarrollo de la Red Europea de Apoyo a la Red de Alerta, así como el de puntos de contacto de la citada red, notificación de productores y valoración del riesgo de los productos.
- Adopción de medidas de restricción de la comercialización de productos inseguros aplicables en el ámbito estatal para garantizar la seguridad de los productos.
- Cobertura de la Red de Alerta los fines de semana, vacaciones y las 24 horas del día.
- Tramitación de los expedientes procedentes de aduanas y gestión de los rechazos o bloqueos de mercancía comunicados por el SOIVRE y alertas de productos que han tomado muestras y han permitido su entrada sin condicionarla a los resultados de dicha toma de muestra.
- Elaboración de criterios armonizados de actuación en materia de seguridad de productos, fundamentalmente ante situaciones de riesgos nuevos.

- Proposición de iniciativas legislativas o actualización de las existentes teniendo en cuenta los resultados de la Red de Alerta.
- Realización de estadísticas periódicas de todas las notificaciones y cláusulas gestionadas, e informe anual, teniendo en cuenta las categorías de productos, el riesgo notificado, así como el origen de la notificación y del producto.
- Actuación como punto de contacto de la Red de alerta de productos no destinados al consumidor y de aquellos que supongan un riesgo para el medio ambiente.

Por lo que se refiere al Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo Europeo, 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, (CPC), establece las condiciones para que las autoridades competentes de los Estados Miembros designadas como encargadas de la aplicación de las leyes que protegen los intereses económicos de los consumidores cooperen entre ellas y con la Comisión Europea, con el objetivo de combatir las infracciones intracomunitarias que se cometan contra esta normativa, garantizar su cumplimiento y el buen funcionamiento del mercado interior, se establece una amplia red de autoridades. En España más de 60 autoridades regionales y nacionales se integran en la red de cooperación para aplicación del Reglamento mencionado (red CPC) y tienen acceso más de 80 usuarios a la aplicación informática CPCS creada por la Comisión Europea, para gestionar las solicitudes de asistencia mutua a nivel intracomunitario que se intercambian a través de esta aplicación. La base de datos creada por la Comisión Europea con la identificación y datos de contacto de las autoridades competentes de la red CPC está en continua actualización.

La Dirección General de Consumo es la Oficina de Enlace Única en España para la coordinación y ejecución del Reglamento CPC y actúa como autoridad competente con funciones directamente ejecutivas para la aplicación de algunas de las Directivas contenidas en el mismo, siendo punto de contacto nacional para el desarrollo de ambas funciones en la aplicación informática CPCS (Sistema de Cooperación para la Protección del Consumidor).

La Dirección General de Consumo también participa en actividades conjuntas de investigación con otros Estados Miembros para profundizar en algún tema específico en el ámbito del Reglamento.

Se prevé que esta cooperación se vea cada vez más reforzada con la tendencia creciente del uso de comercio electrónico y la aplicación de la Directiva de 2011/83/UE sobre derechos de los consumidores, transpuesta al ordenamiento jurídico español por

la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

3.1.5.- Control analítico para la calidad y seguridad de los productos de consumo

Para la consecución de estos fines, el Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC), a través de sus unidades analíticas, ha de tener un equipamiento material y una dotación personal con capacidad técnica, acceso a la información y a programas permanentes de formación, que permita tener la versatilidad suficiente para ensayar y verificar la conformidad de la gran variedad de productos presentes en el mercado, así como responder a cuestiones técnicas referentes a los productos y sus características que pueden ser necesarias para el eficaz desarrollo de las políticas de consumo por parte de las Administraciones públicas españolas. Las 3.448 muestras de productos analizados en el CICC durante 2019, han implicado la realización de 45.384 ensayos o determinaciones. Entre los productos analizados están incluidos una gran variedad de los distintos productos que se presentan a disposición del consumidor y representan el conjunto más amplio de datos existentes sobre la calidad y la seguridad de los productos presentes en el mercado español. Esta exigencia lleva al compromiso de tener unas instalaciones actualizadas que permita el desarrollo eficaz de los cometidos y tareas del Centro de Investigación y Control de la Calidad.

Por otra parte, el control de calidad y la seguridad de los productos conlleva la imperiosa necesidad de realizar trabajos de investigación, el desarrollo de nuevos métodos de análisis así como la innovación, que permitan evitar y prevenir los fraudes antes de que puedan producirse.

El Centro de Investigación y Control de la Calidad como laboratorio de control oficial en el ámbito de la alimentación tiene que tener una permanente actividad de evaluación interna que le permite poseer un amplio alcance de Acreditación ENAC y como Centro de prestación de servicios a todas las Comunidades Autónomas, tiene que asumir el reto de estar siempre a la vanguardia de la investigación y control de la calidad, además de cooperar en la enseñanza y divulgación del control de calidad. Todo esto se consigue con el compromiso de tener un equipamiento analítico en constante actualización.

El Centro de Investigación y Control de la Calidad esta designado por la Dirección General de Salud Pública, Calidad e Innovación como Centro para su asesoramiento técnico y como laboratorio para la verificación de cigarrillos y productos relacionados incluidos en el Real Decreto 579/2017, de 9 de junio, por el que se regulan

determinados aspectos relativos a la fabricación, presentación y comercialización de los productos del tabaco, esto incluye el análisis de los contenidos de nicotina, alquitrán y monóxido de carbono y el control de los componentes, incluida la nicotina, de los líquidos en los dispositivos susceptibles de liberar nicotina, para lo cual se hace necesario abordar las nuevas tecnologías analíticas, renovando su equipamiento y actualizando sus aplicaciones en ámbitos de investigación de interés en la protección del consumidor.

Es un derecho del consumidor el exigir una información veraz de los productos conociendo su composición incluyendo la especie o especies que componen el producto que está adquiriendo en el mercado. Por ello se hace necesario identificar y autenticar los componentes de los alimentos, tanto de origen animal como vegetal, para evitar posibles acciones fraudulentas, tales como adulteraciones o sustituciones. La aplicación de técnicas biomoleculares permite obtener la mayor fiabilidad en la realización de esta labor de control.

Las actividades o líneas de actuación en el control analítico de la calidad y seguridad de los productos de consumo son:

- Verificación de las condiciones de seguridad de los productos. Comprobación de la veracidad de la información suministrada al consumidor en productos de consumo. Fomento de la calidad de bienes y servicios. Adecuación de laboratorios a las normas de calidad.
- Verificación de componentes, características y adecuación al uso de productos ofrecidos en el mercado español, para garantizar la seguridad de los consumidores (seguridad física y prevención de sus legítimos intereses), mediante la realización de ensayos de laboratorio sobre muestras remitidas por órganos de control de mercado de las Administraciones Públicas españolas.
- Investigación e innovación tecnológica para la puesta a punto de técnicas y métodos analíticos aplicados al control de productos alérgenos y de biotecnología.
- Investigación e innovación tecnológica para la puesta a punto de técnicas de identificación de ADN y métodos analíticos aplicados a la identificación de especies animales y vegetales para prevenir el fraude por la sustitución de ingredientes de menor valor que los declarados en la etiqueta.
- Realización de ensayos sobre productos para comprobar la veracidad de las declaraciones de etiquetado.
- Fomento de la calidad de los ensayos y de los procedimientos analíticos, mediante la adecuación a la Normas UNE-EN ISO 17025, de cumplimiento obligado para los laboratorios que participan en el control oficial de productos alimenticios, en

aplicación de la Ley 17/2011, de 5 de julio de seguridad alimentaria y nutrición, y del Reglamento CE 882/2004 donde se obliga a llevar a cabo el Plan nacional de control multianual en todos los Estados Miembros de la Unión Europea.

- Organización y participación de ensayos ínter-laboratorios para la puesta a punto de métodos de ensayo como requisito obligatorio para la acreditación bajo norma UNE-EN-ISO 17025.
- Organización y participación de ensayos de productos alimenticios y no alimenticios en diversas campañas internacionales bajo planes coordinados de control organizados bajo el auspicio de la Comisión Europea.
- Participación en la realización de análisis tanto físico-químicos como de análisis sensorial con la actuación del Panel de Cata Oficial del CICC reconocido tanto por el Consejo Oleícola Internacional como por la Comisión Europea para contribuir con la elaboración de estadísticas de los análisis realizado a las muestras puestas en el mercado de aceite de oliva virgen y virgen extra que España como país productor tiene la obligación de reportar a la Comisión Europea.
- Realización de los análisis a los productos que forman parte de las campañas analíticas tanto nacionales como autonómicas coordinadas cada año por la DG de Consumo y aprobadas por la Comisión de Cooperación del Consumo, propuestas por las distintas Comunidades Autónomas y el CICC para poder cubrir las necesidades del control de mercado en España.
- Realización de análisis a muestras procedentes de las autoridades de frontera (SOIVRE y Agencia Tributaria)
- Organización y participación en sistemas de evaluación de la adecuación de los métodos de ensayo y para la evaluación de la exactitud de los resultados de los ensayos como una actividad encuadrada en la Acreditación de métodos analíticos por la norma UNE-EN ISO 17.025
- Participación en grupos y comités técnicos para la elaboración de reglamentos y normas en los ámbitos de la Comisión Interministerial para la Ordenación Alimentaria (CIOA), CODEX, UE, CEN, PROSAFE, CASP, ISO, ECHA, AEC, ADCO, FIL, Grupos de expertos en identificación de especies de pescado, grupos de expertos en fraude en miel, etc.
- Colaboración en proyectos con otros organismos públicos de investigación LABEL FISH, FOOD INTEGRITY, etc.

3.2.- Proteger y defender los derechos de los consumidores y el arbitraje de consumo

3.2.1.- Fomento y potenciación del asociacionismo de consumo

Particularmente relevante en este ámbito, es el apoyo al Consejo de Consumidores y Usuarios, órgano de participación y representación de las asociaciones de consumidores y organizaciones de consumidores y usuarios más representativas, presente en más de sesenta órganos nacionales e internacionales en los cuales hace valer los derechos de los consumidores en áreas tan sensibles como el mercado de seguros, seguridad de productos y servicios, sociedad de la información, mercado energético, medio ambiente, seguridad alimentaria y normalización y órganos reguladores, entre otros. Este a su vez se enmarca dentro de las acciones de los Programas de subvenciones para fomento y desarrollo de actuaciones específicas de las Asociaciones de Consumidores, incrementando el apoyo económico a la actividad de aquellas. Por lo que es esencial el apoyo que desde la Dirección General de Consumo se hace a dicho Consejo, no solo económico, sino aportando recursos técnicos y humanos. El apoyo con recursos humanos se hace tanto directamente con personal de la Dirección General que desarrolla parte de sus funciones en dicho Consejo, asumiendo su secretaria, como mediante la convocatoria anual de becas de formación para titulados universitarios.

3.2.2.- Reforzamiento de los sistemas de atención e información de los consumidores y usuarios

Mediante la subvención de programas específicos desarrollados por las asociaciones de consumidores destinados a la información, educación y formación de los consumidores y que deberán estar orientados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Apoyo a jornadas desarrolladas por el Consejo de Consumidores y Usuarios y participación en programas para la difusión de información e impartición de formación a los consumidores sobre sus derechos.

3.2.3.- Defensa de los intereses de los consumidores

Finalmente mencionar el Sistema Arbitral de Consumo es un elemento que impulsa la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios tiene una especial proyección a través del Sistema Arbitral de Consumo. El impulso del mismo se manifiesta fundamentalmente mediante la actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo.

Así pues, el Sistema Arbitral de Consumo se encuentra regulado en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que ha venido a reforzar la seguridad jurídica de las partes y la homogeneidad del sistema, asegurando el recurso a este sistema extrajudicial de resolución de conflictos de carácter voluntario y prestando especial atención al procedimiento arbitral y la mediación previa, y potenciando el uso de las nuevas tecnologías. En estos momentos se trabaja en un proyecto de nueva regulación que permitirá la adecuación del sistema a las circunstancias y nuevos retos a los que se enfrenta la Administración Pública, además de a las nuevas normas europeas.

En los últimos años se ha producido un aumento en la complejidad de las reclamaciones y aquellas derivadas del comercio electrónico y transfronterizo. La situación económica está incidiendo en una mayor predisposición de los consumidores a reclamar por escasas cuantías y las dificultades de las Administraciones a las que están adscritas las Juntas Arbitrales para hacer frente a un alto volumen de reclamaciones con unos recursos materiales y humanos escasos

Si las actuaciones en materia de Sistema Arbitral de Consumo se han venido dirigiendo a asegurar la capacitación de los árbitros y otorgar confianza a las empresas y consumidores, estableciendo cauces de comunicación permanentes con los sectores implicados ahora el objetivo es no solo atender a la gestión del gran volumen de solicitudes, economizar recursos y reducir tiempos de solución a una relación fluida con las empresas, sino acometer la solución de nuevos tipos de conflictos.

Con la entrada en vigor de la ya referida 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, es indispensable que simplifique el procedimiento, reduzca las cargas arbitrales de las partes y acorte tiempos de resolución al tiempo que se revise la organización del Sistema, especialmente en lo que se refiere al órgano de participación y representación, el Consejo General, cuya estructura compleja hace muy difícil su funcionamiento. En definitiva, se trata de economizar recursos y aumentar la eficacia.

La complejidad de las reclamaciones, unida a la obligación de resolver estas en un plazo máximo de 90 días, junto con la escasez de recursos humanos disponibles en la Junta Arbitral Nacional de Consumo, adscrita a esta Dirección General, para actuar como árbitros decisores del conflicto, determinan la necesidad de contar con un mayor número de árbitros, personal de la Dirección General, que acometan la resolución extrajudicial de conflictos llevados a cabo por la Junta Arbitral Nacional de

Consumo, adscrita al Ministerio de Consumo. Esta entidad que ha sido acreditada ante la Comisión Europea como entidad de resolución de conflictos que cumple los requisitos de 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, y además de atender las reclamaciones dirigidas de empresas, adheridas al código ético confianza *online*, al que están adheridas la mayor parte de las grandes empresas de comercio electrónico en España, ha de conocer de las reclamaciones recibidas a través de la Plataforma *online* de resolución de conflictos derivados de comercio electrónico de carácter transfronterizo (plataforma ODR de la Unión Europea). A través de ella se reciben las reclamaciones formuladas por ciudadanos de la Unión Europea, no residentes en España, que han contratado electrónicamente con empresas españolas.

Dada la escasez, en el Ministerio de Consumo, de funcionarios que tengan la titulación de Licenciados en Derecho para poder intervenir en la resolución de los conflictos, que en su mayor parte, están adscritos a otras unidades de trabajo, o si pertenecen a esa unidad han de hacer frente a otras tareas diferentes, podría establecerse, como ya se ha hecho anteriormente, la elaboración de los laudos fuera de la jornada de trabajo. Ello permitiría la resolución en el plazo máximo establecido en dicha Ley: noventa días. Esta decisión implica la posibilidad de retribuir a estos árbitros por el ejercicio de dichas funciones. Además debería establecerse la posibilidad de retribuir el desempeño de la función por árbitros designados por asociaciones de consumidores y asociaciones empresariales cuando fuera necesario la resolución por un órgano colegiado (obligatorio, salvo que las partes acuerden lo contrario en pretensiones superiores a 300 euros), dada la dificultad, en muchos casos poder contar con este tipo de árbitros que no perciben retribución alguna.

En otra línea, hay que señalar la consolidación de los derechos de los consumidores y reforzamiento de las vías de solución a través de medios efectivos de resolución de litigios nacionales y de carácter transfronterizo dentro de la Unión Europea (ADR/ODR) (ADR "Alternative Dispute Resolution" Reglamento creado por la Cámara de Comercio Internacional (CCI)) y (ODR Reglamento 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre resolución de litigios en materia de consumo) como la puesta en marcha de una plataforma electrónica de presentación de reclamaciones que la Comisión Europea ha puesto a disposición de los consumidores de todos los Estados Miembros para la presentación de reclamaciones, nacionales y transfronterizas, derivadas de la contratación. Los empresarios adheridos a cualquier órgano extrajudicial tienen, tras la aprobación de la ley 7/2017, la obligación de informar al consumidor de dicha adhesión

en el contrato o en su página web. En consecuencia, todos los empresarios adheridos al Sistema Arbitral de Consumo están obligados a publicitar el distintivo de empresa adherida al Sistema Arbitral de Consumo, lo que sin duda potenciará el recurso de los consumidores a este medio de resolución de litigios basado en el arbitraje. Igualmente, los empresarios que no estén adheridos o no vengan obligados a aceptar la intervención de este tipo de entidades cada vez que rechacen una reclamación presentada directamente ante sus servicios de atención al cliente.

Las Juntas Arbitrales de Consumo están siendo acreditadas como entidades de resolución alternativa de litigios calidad, que reúnen requisitos exigidos en la Ley 7/2017. El procedimiento de acreditación corresponde, con carácter general a la Dirección General de Consumo, pero además en el sector financiero son autoridades competentes para la acreditación el Banco de España, la CNMV y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, y en el sector aéreo el Ministerio de Fomento, además, en el ámbito de sus competencias, podrán ser autoridades competentes las Comunidades Autónomas que así lo comuniquen. La Dirección General de Consumo es la responsable de elaborar el listado nacional de entidades acreditadas y de la notificación al listado único europeo de entidades acreditadas

Por otro lado hay que señalar que actualmente existen 71 Juntas Arbitrales de Consumo, además de la Junta Arbitral Nacional, de ámbito territorial (17 Comunidades Autónomas, Ceuta y Melilla y el resto locales), dado que el arbitraje de consumo, según sentencia del Tribunal Constitucional es una competencia del Estado, cada año se convoca una línea de subvención para ayudar a los gastos de gestión de dichas juntas.

Para un mayor reforzamiento de la potenciación de los órganos extrajudiciales de solución de conflictos, y teniendo en cuenta el impulso y potenciación de los órganos extrajudiciales de resolución de conflictos planteados por los consumidores, previsto en el Plan de Gobierno, resulta imprescindible el desarrollo de acciones que permitan la cooperación entre la referidas Juntas Arbitrales de Consumo.

Actualmente quedan pendientes de acreditación ante la Comisión Europea, de conformidad con la citada Ley 7/2017, dos tercios de las Juntas Arbitrales. Dado el funcionamiento integral necesario del Sistema Arbitral, se hace necesario llevar a cabo la facilitación de la puesta en común de su actividad: identificación de controversias más frecuentes, armonización de criterios a aplicar, elaboración de memorias relativas a prácticas y estadísticas. Igualmente es imprescindible la formulación de recomendaciones a empresas y consumidores, así como cooperación con redes de entidades acreditadas en otros Estados europeos que faciliten la resolución de litigios

transfronterizos. La integración e interacción con dichas redes permitirá aumentar la eficacia de sus actividades.

La defensa de los intereses de los consumidores se realiza no solo a través del Sistema Arbitral de Consumo, sino también con el desarrollo de acciones preventivas, como son el control de las condiciones generales de los contratos de las empresas de servicios de interés general con los consumidores.

Otra herramienta, imprescindible para la reparación de los daños económicos sufridos por los consumidores como consecuencia de la vulneración de las normas en materia de protección al consumidor es la interposición de acciones colectivas de cesación o de reparación, lo que también encaja dentro del Plan de Gobierno. Para llevar a cabo tales acciones debería hacerse una previsión de gastos para el estudio, recopilación de datos e identificación de consumidores afectados por empresas que impongan condiciones generales que sean contrarias a la ley. La identificación de los afectados permitirá la interposición de las correspondientes acciones judiciales en defensa de sus intereses colectivos o difusos. Estas acciones serán interpuestas por la Abogacía del Estado pero necesitan de procedimientos preparatorios de identificación y estudio.

4. OBJETIVOS E INDICADORES DE SEGUIMIENTO.

OBJETIVO / ACTIVIDAD					
1 Coordinación, calidad y cooperación en consumo.					
OBJETIVO	2019		2020		2021
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución prevista	Presu- puestado
1. De resultados:					
01. Consultas y reclamaciones tramitadas por el Centro Europeo del Consumidor.					
(Consultas)	25.000	11.981	6.500	18.800	12.000
(Reclamaciones)	6.000	3.280	3.500	2.400	6.000
02. Control analítico de la calidad y seguridad de los productos de consumo.					
(Ensayo)	40.000	45.384	50.000	32.000	40.000
03. Control del mercado en colaboración con CCAA y CCLL.					
(Campaña nacional)	36	23	37	17	22
(Campaña regional)	100	96	100	50	100
(Campaña Comunitaria)	2	2	6	2	2
(Reuniones)	4	6	18	10	10
04. Evaluación y elaboración de normas técnicas sobre seguridad.					
(Informe)	4	2	2	2	2
05. Aplicación del Reglamento de cooperación administrativa.					
(Notificación recibida)	15	11	15	15	15
(Notificación enviada)	10	5	10	10	10
(Notificación gestionada)	20	12	20	20	20
06. Comunicaciones del Servicio Oficial de Inspección, Vigilancia y Regulación de las Exportaciones Agrícolas al Extranjero (SOIVRE).					
(Comunicación)	1.750	1.840	1.850	1.850	1.850
07. Seguimiento y barridos de páginas web por el Observatorio de Consumo en Internet.					
(Número)	400	2.886	400	0	0
08. Notificaciones de productos peligrosos.					
(Nacional)	750	794	800	850	900
(Comunitario)	2.200	2.279	2.300	2.351	2.600
(Internacional)	20	0	20	10	10

OBJETIVO / ACTIVIDAD					
1 Coordinación, calidad y cooperación en consumo.					
OBJETIVO	2019		2020		2021
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución prevista	Presu- puestado
09. Alertas publicadas en la web. (Número)	650	601	650	650	650
10. Registro de base de datos . (Número)	25.000	10.243	20.000	15.000	1.000
2. De medios:					
01. Acuerdos y Convenios (Número)	5	2	5	5	5
02. Publicaciones en formato digital y campañas informativas a través de la web. (Número)	5	8	5	2	5
03. Cursos de formación para profesionales de consumo. (Número)	47	38	47	47	47
04. Actividades de formación destinadas a consumidores vulnerables: Consumópolis. (Concurso)	1	1	1	1	1
05. Cooperación institucional. (Reunión)	3	4	7	5	7
06. Participación en comités técnicos. (Comité)	40	42	50	47	50
07. Becas convocadas. (Número)	3	3	3	3	3
08. Número de actuaciones relativas a alertas con otras instituciones. (CCAA)	155.000	9.987	12.000	10.000	12.000
(Nacional)	500	7.336	8.000	7.500	8.000
(Comunitario)	100	7	100	50	100

OBJETIVO / ACTIVIDAD

2 Protección y defensa de los derechos del consumidor y el arbitraje de consumo.

OBJETIVO	2019		2020		2021
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución prevista	Presu- puestado
1. De resultados:					
01. Elaboración de proyectos normativos y transposición de directivas. (Número)	40	38	40	12	12
02. Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios. (Movimientos)	100	102	75	85	90
03. Fomento de las asociaciones de consumidores y usuarios. (Programas)	22	20	35	25	35
(Actuaciones de control)	23	18	33	22	35
04. Ordenación, información y difusión del Sistema Arbitral de Consumo. (Actuaciones)	3.100	2.675	2.200	2.000	2.600
05. Apoyo y cooperación con las Juntas Arbitrales de Consumo. (Actuaciones)	700	720	750	780	800
06. Atención y gestión de consultas y reclamaciones de consumidores. (Número)	3.400	3.000	2.950	3.500	3.500
07. Control de condiciones generales de contratación (Actuaciones)	25	4	3	2	2
08. Apoyo institucional a otros Organismos y entidades (Estudios/informes). (Número)	40	36	50	55	70
2. De medios:					
01. Informes a proyectos normativos de otros Departamentos, CCAA, Unión Europea. (Número)	150	152	70	240	150
02. Participación en grupos de trabajo nacionales, comunitarios e internacionales. (Número)	10	25	20	22	25
03. Becas para de formación de especialistas en materia de consumo. (Número)	4	3	4	4	4
04. Convocatorias de subvenciones para financiar las organizaciones de consumidores de ámbito nacional. (Número)	1	1	1	1	1
05. Actividad del Consejo de Consumidores y Usuarios. (Informes)	76	72	80	90	90
(Reuniones)	40	39	14	25	20