

# MEMORIA 2015



CONSEJO DE  
CONSUMIDORES  
Y USUARIOS





# MEMORIA

## 2015





---

<b>1. PRESENTACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>2. EL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS .....</b>	<b>13</b>
<b>3. MEMORIA DE ACTIVIDAD DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS .....</b>	<b>17</b>
<b>3.1. FUNCIONES DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS .....</b>	<b>18</b>
<b>3.2. ÓRGANOS DE FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO .....</b>	<b>19</b>
<b>3.3. ACTIVIDAD DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS .....</b>	<b>20</b>
<b>3.3.1 ACTIVIDAD GENERAL .....</b>	<b>20</b>
<b>3.3.2 ACTIVIDAD CONSULTA .....</b>	<b>30</b>
<b>3.3.3 ACTIVIDAD EN ÓRGANOS DE CONSULTA .....</b>	<b>55</b>
<b>3.4. CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES .....</b>	<b>177</b>
<b>3.5. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA DEL CONSEJO .....</b>	<b>178</b>
<b>3.5.1. GASTOS DE FUNCIONAMIENTO .....</b>	<b>178</b>
<b>4. DOCUMENTOS, CONVENIOS Y ESTUDIOS DEL CCU .....</b>	<b>181</b>
Los nuevos parámetros del Moderno Derecho del Consumo. ....	182
Robótica e Inteligencia Artificial. Relaciones R2C (Robot to Consumer).	
Acuerdo de colaboración entre el Consejo de Consumidores y Usuarios .....	192
y la Agencia Española de Protección de Datos, sobre actuaciones en	
relación con las prácticas irregulares en materia de contratación	
de servicios	
Cuestionario sobre las normas contractuales para la compra en línea .....	196
de contenidos digitales y bienes materiales	

# 01





# PRESENTACIÓN



# NUEVOS PERFILES, HÁBITOS DE COMPRA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

## Introducción

Permítaseme recordar en la introducción de la Memoria del Consejo de Consumidores y Usuarios del año 2015 algunas cuestiones que, siendo evidentes, es preciso seguir destacando.

Parecería innecesario recordar la importancia que tienen las decisiones sobre consumo, actos realizados a veces de forma automática o pasiva por los ciudadanos en relación con la alimentación, el vestido, el calzado, la energía, las comunicaciones, el ocio que repercuten directamente sobre la calidad de vida y tienen una importancia mayor de la que muchas veces asumimos conscientemente. De hecho sirven como contrapeso del mercado, como regulador de los precios y como índice, causa y consecuencia a la vez del crecimiento económico de nuestro país.

Es en la tarea de fomentar que esas decisiones sean realizadas responsable y críticamente, donde cobra un valor esencial el papel de las asociaciones de consumidores y, por lo tanto, el órgano en el que están representadas, el Consejo de Consumidores y Usuarios.

La profunda y compleja crisis económica que hemos tenido que atravesar, los grandes avances tecnológicos cuyo futuro aún no po-

demos imaginar, la importancia e influencia de la regulación europea sobre el consumo o la internacionalización del comercio, son algunos aspectos que nos obligan a definir y actualizar la función que las asociaciones tienen como defensoras de los derechos de los consumidores, informando, asesorando, reclamando y proponiendo a las administraciones nuevas y mejores medidas de control de los productos y del mercado.

Existe un consenso generalizado en definir un nuevo perfil del consumidor, generado por distintos factores que están ejerciendo influencia en los hábitos de compra. Es un consumidor más informado y exigente que se preocupa por la calidad y los precios del producto; más formado y preocupado por las repercusiones económicas, sociales y medioambientales de sus decisiones, que analiza la procedencia de los productos, que se preocupa por las empresas, su respeto por el medio ambiente y por los derechos laborales de sus trabajadores y que recurre al comercio justo. Un consumidor interconectado, que utiliza habitualmente las nuevas tecnologías y que confía más en el comercio on line y las distintas redes sociales.

El CCU ha participado en diversas consultas, como la auspiciada por la CNMC sobre la de-

nominada “Economía colaborativa”, manifestando su criterio favorable a nuevas formas de consumo colaborativo, en las que se comparten los costes de un servicio de diversa índole (casas, vehículos, etc., sin ser necesariamente el propietario del mismo). Asimismo ha tenido diversos encuentros con sectores implicados, como el del taxi, en los cuales se ha debatido sobre la necesidad de una regulación eficaz para evitar vacíos legales, y acorde con las nuevas formas de consumo, cada vez más ligadas a la tecnología e internet y que están configurando un nuevo modelo que, sin duda, va a estar presente en un futuro inmediato.

Al mismo tiempo compartimos una preocupación generalizada sobre los nuevos riesgos que afrontamos como consumidores y que nos llevan a reclamar la protección decidida de las administraciones, española y europea, y la necesidad de aunar esfuerzos para conseguir más transparencia en los mercados y más control de los mismos.

Es evidente que la internacionalización de las decisiones dificulta las garantías y que, aunque las autoridades de los Estados miembros supervisan el mercado, su capacidad para controlar internet es limitada. Los consumidores necesitan una información segura y para ello son necesarios programas temáticos, prensa especializada, campañas divulgativas, etc.

En relación con el control de los mercados emergentes, las directrices europeas, los procedimientos de vigilancia, los requerimientos

legales y los sistemas de reclamación, son todavía incipientes.

En resumen, tenemos que avanzar, junto con las administraciones responsables para combatir la publicidad engañoso, las prácticas comerciales injustas, la falta de garantías de determinados productos y muchas otras cuestiones que afectan a los consumidores, especialmente a los más vulnerables. Preocupaciones y tareas que han marcado el trabajo y los debates del Consejo durante este año y que se reflejan en los datos en esta MEMORIA.

No quiero finalizar esta introducción sin hacer una especial referencia a los responsables de las diversas áreas de gestión, tanto en el nivel comunitario como en el nacional, que han tenido la voluntad de asistir a este Consejo para compartir sus informaciones y debatirlas con sus miembros, en materias tan variadas como las líneas de trabajo del Comité Económico y Social Europeo, de la Agencia Española de Protección de datos, del Ministerio de Industria, de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, a todos quiero manifestarles mi agradecimiento y el reconocimiento de los miembros del Consejo de Consumidores y Usuarios.

**Dña Manuela Lopez Besteiro.**

**Presidenta del Consejo  
de Consumidores y Usuarios**

## **El presidente del Consejo Económico y Social Europeo visita el Consejo de Consumidores y Usuarios**

El pasado día 23 de febrero, el Sr. Dassis, Presidente del CESE, en su visita a España, se reunió con el Consejo de Consumidores y Usuarios y las autoridades de consumo de España.

Abrió el acto la Presidenta del CCU, Dña Manuela López Besteiro, dando la bienvenida al Presidente del CESE, exponiéndole los temas más importantes que tienen actualmente, las asociaciones de consumidores, a saber las ventas a distancia y garantías y el suministro de contenidos on line, así como la portabilidad de los servicios audiovisuales, los problemas de la apertura del mercado energético y el consumo colaborativo, entre otros.

Por su parte, el Presidente del CESE, después de escuchar los problemas expuestos, resaltó la importancia del Consejo de Consumidores y Usuarios que está presente en 60 órganos consultivos, españoles y europeos, y se felicitó que la Administración española ayude en la financiación de estas organizaciones como fórmula de reforzamiento del sistema democrático por cuanto contribuye a robustecer el funciona-

miento de la democracia participativa como expresión de todos los puntos de vista sociales, incluidos los más críticos.

Posteriormente destacó el papel del CESE como expresión de la sociedad civil organizada y su funcionamiento como órgano consultivo de la Unión Europea y especialmente por su espíritu de consenso. Expuso, como resultado de su función la Carta de derechos Sociales Fundamentales que elaboró en su día el CESE, y su posterior inclusión en los textos de derechos imperativos de la Unión. Así mismo, mencionó el aspecto presupuestario y la propuesta del CESE respecto a una tasa a las transacciones financieras para gravar la especulación y que actualmente, está negociándose en el Consejo de Ministros, así como la propuesta de la renta mínima ciudadana.

# Notas sobre el Comité Económico y Social Europeo

## 1.- Antecedentes:

El CESE se creó en 1957, cuando los fundadores de la UE firmaron los Tratados de Roma. Su objetivo desde el inicio era que los distintos medios económicos y sociales participaran en el desarrollo del mercado común, así como conseguir que la Comisión Europea y el Consejo de Ministros hicieran consultas más amplias sobre las políticas de la UE.

El Tratado de Lisboa refuerza más el papel del CESE porque:

- Establece la **obligatoriedad del diálogo con la sociedad civil**, por lo que las instituciones de la UE “mantendrán un diálogo abierto, transparente y regular con las asociaciones representativas y la sociedad civil”.

El CESE desempeña ahora un mayor papel en el funcionamiento de la UE y en el desarrollo del nuevo principio de **democracia participativa**.

- **Amplía el derecho de consulta a nuevas áreas** como **deporte, energía e investigación**, además de dar al CESE más

voz en algunas de las políticas sobre las que ya se le consulta regularmente de manera obligatoria u optativa.

- **Refuerza las relaciones con el Parlamento**, que en el futuro tendrá los mismos derechos que la Comisión y el Consejo para consultar al Comité.
- Establece la **Iniciativa Ciudadana Europea**.

## 2.- Naturaleza del CESE:

Es el único **órgano consultivo** a escala europea que reúne a representantes de todo el espectro de las diversas agrupaciones económicas y sociales de los Estados miembros de la UE que, en conjunto, constituyen la “sociedad civil organizada” (nombre con el que se designa al amplio abanico de asociaciones que crean los ciudadanos cuando se unen para representar sus intereses, lograr un objetivo o cooperar con interlocutores que tienen ideas afines) en particular, *en los ámbitos socioeconómico, cívico, profesional y cultural*,

Aunque las normas relativas a la naturaleza de la composición del CESE será revisada periódicamente por el Consejo para tener en cuenta la evolución económica, social y demográfica en la Unión y según el artículo 300-5º del TFUE, el Consejo, a propuesta de la Comisión, adoptará decisiones a tal efecto.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 304-1º del TFUE el CESE, será consultado

1.- La sociedad civil organizada –que engloba a grupos de personas constituidos como asociaciones– es diferente de la sociedad civil, que cubre a toda la población en la base.

por las instituciones a las que asiste(Parlamento Europeo, Consejo y Comisión), en los casos expresamente previstos en los Tratados, es decir, en caso de **consulta preceptiva**.

También existe la **consulta facultativa**, pues dichas instituciones pueden consultarle en todos aquellos casos en que lo consideren oportuno. Y por último, existe el derecho de iniciativa, pues el CESE puede tomar la iniciativa de emitir un dictamen cuando lo juzgue oportuno.

Estas instituciones, podrán fijar al CESE un plazo para la presentación de su dictamen que no podrá ser inferior a un mes a partir de la fecha de la notificación que se curse al Presidente. Según el artículo 304 del TFUE, “*transcurrido dicho plazo fijado sin haberse recibido el dictamen podrá prescindirse del mismo*”

### 3.- Órgano de representación de la sociedad civil:

El CESE representa a la sociedad civil organizada<sup>1</sup> que actúa como **intermediario entre las autoridades públicas y los ciudadanos**. Estos grupos pueden surgir como respuesta a un único asunto o representar a una amplia capa de la población, como las asociaciones de mujeres. La lista es extensa, pero cabe ofrecer algunos ejemplos: -sindicatos y organizaciones empresariales (los interlocutores sociales),

- grupos y organizaciones medioambientales,
- federaciones de defensa de los derechos de las mujeres,
- asociaciones de consumidores,
- asociaciones profesionales, pyme, empresarios y comerciantes,
- asociaciones culturales y étnicas, agrupaciones de agricultores y organismos rurales,
- organizaciones que defienden los intereses de grupos específicos de la sociedad y hacen un trabajo de sensibilización sobre su situación, como personas con discapacidad, parados, personas sin hogar, personas en situación de pobreza o que padecen problemas de salud específicos.

El CESE mantiene un diálogo permanente con la sociedad civil organizada no sólo por medio de los miembros individuales sino también a través de **seminarios, audiencias, conferencias y foros**:

### 4.- Composición:

Los miembros del Comité no estarán vinculados por ningún mandato imperativo. Ejercerán sus funciones con plena independencia, en interés general de la Unión Europea, según el artículo 300-4 del TFUE.

El número de miembros del CESE no excederá de 350, según el artículo 301 del TFUE estableciendo el Consejo, por unanimidad, a pro-

puesta de la Comisión una decisión por la que se establezca la composición del Comité.

Se creó para contar con un mecanismo de consulta a la opinión pública europea a todos niveles, de forma que todas las decisiones importantes se adoptaran con el consentimiento y el apoyo de los ciudadanos.

La representación es **amplia**: los miembros tienen procedencias muy distintas, como actividades empresariales, sindicatos, agricultores, profesiones liberales, consumidores y el sector del voluntariado, y reflejan un gran abanico de experiencias.

Ello permite la **libertad de pensamiento y expresión sobre importantes asuntos paneuropeos**, antes de que sean tratados por las autoridades competentes.

Se genera un amplio debate sobre estos asuntos y se determinan soluciones que se remiten a la Comisión Europea y al Consejo Europeo. El Comité lo logra por medio de la comprensión mutua y la responsabilidad compartida de las posiciones que adopta: una forma única de **compromiso constructivo**.

Combinan su mandato en el Comité con el trabajo en su país. Esta **relación cotidiana permanente** permite a los miembros estar en contacto con los ciudadanos de los diversos Estados miembros y sectores de la economía y la sociedad, dándoles un acceso privilegiado a la población y las organizaciones locales y una autoridad única para hablar en su nombre.

El CESE promueve la **sociedad civil organizada** y el **diálogo social** entre los sindicatos y los empresarios en todo el mundo, a través de vínculos y el contacto directo (conferencias, mesas redondas, foros) con socios de países que no pertenecen a la UE.

Los miembros del Comité combinan la **representatividad** con la competencia, experiencia y conocimientos en muchos ámbitos de actividad.

Conforme establece el artículo 302 del TFUE los miembros del CESE son nombrados para un período de 5 años, siendo su mandato renovable. Actualmente, el Consejo de Consumidores y Usuarios(CCU), tiene dos representantes en el CESE Europeo: Bernardo Hernández Bataller y Carlos Trías Pinto.

# 02





# EL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS



Integran el V Consejo de Consumidores y Usuarios DIEZ vocales designados por las siguientes Asociaciones de Consumidores y Usuarios, legalmente las más representativas en el ámbito supra autonómico:

- Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (ADICAE)
- Asociación General de Consumidores (AS-GECO Confederación)
- Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC)
- Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACCU)
- Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU)
- Consumidores en Acción (FACUA)
- Federación de Usuarios - Consumidores Independientes (FUCI)
- Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (HISPA-COOP)
- Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)
- Federación Unión Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España (UNAE)

Uno de los elementos que determina la representatividad de las organizaciones con presencia en el Consejo es la base social que conforman las organizaciones que se encuentran presentes en el Consejo, además de su implantación territorial.

Otro de los elementos relevantes de esta representatividad es su capacidad de prestar servicios a sus socios y no socios, entre los que cabe enumerar la información y el asesoramiento, su actividad en las Juntas Arbitrales de Consumo, la representación y defensa de los consumidores y usuarios en tribunales, la interposición de acciones colectivas, etc.

El conocimiento pormenorizado de esta labor llevada a cabo por las organizaciones dirigidas a la protección de los consumidores es un instrumento útil para determinar aquellos sectores económicos o actividades empresariales más críticas o en las que se plantea un mayor nivel de insatisfacción o controversia entre los ciudadanos.

#### **Miembros del V Consejo de Consumidores y Usuarios**

##### **Presidenta**

Dña. Manuela López Besteiro.

##### **Vicepresidente:**

D. Félix Martín Galicia,

**Vocales:**

- D. Manuel Pardos Vicente (titular) y D. Alex Daudén i Zamora (suplente), en representación de la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (ADICAE).
- Dña. Ana Isabel Ceballo Sierra (titular) y D. Carlos Trías Perdomo (vocal suplente), en representación de la Asociación General de Consumidores – Confederación (ASGECO – CONFEDERACIÓN).
- D. Bernardo Hernández Bataller (titular) y D. Alejandro Perales Albert (suplente), en representación de la Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC).
- Dña. Isabel Ávila Fernández-Monge (titular) y D. Fernando López Romano (suplente), en representación de la Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACCU).
- D. Fernando Móner Romero (titular) y Dña. M<sup>a</sup> Emilia Gómez Huerta (suplente), en representación de la Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU).
- D. Rubén Sánchez García (titular), y D. Daniel Rubio Vicente (suplente) en representación de Consumidores en Acción (FACUA).
- D. Gustavo Samayoa Estrada (titular) y D. Pedro Romero Rodríguez (suplente), en representación de la Federación de Usuarios – Consumidores Independientes (FUCI).
- D. Félix Martín Galicia (Vicepresidente) y Dña. Carmen Redondo Borge (suplente), en representación de la Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (HISPACOOP).
- D. Miguel Enrique García López(titular) y Dña. Ileana Izvernieceanu, en representación de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU).
- D. José Ramón Lozano Petit (titular) y D. Manuel Martín Arias (suplente), en representación de la Federación Unión Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España (UNAE).

**Secretario:**

D. Luis Carreras Puerto, funcionario de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

03





# MEMORIA DE ACTIVIDAD DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

# MEMORIA DE ACTIVIDAD DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

## 3.1. Funciones del Consejo de Consumidores y Usuarios

El Consejo de Consumidores y Usuarios es el máximo órgano de consulta y representación institucional de los consumidores y usuarios a través de sus organizaciones. El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias<sup>1</sup>, señala que “el Consejo de Consumidores y Usuarios integrará las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito supra-autonómico que, atendiendo a su implantación territorial, número de socios, trayectoria en el ámbito de la protección de los consumidores y usuarios y programas de actividades a desarrollar, sean más representativas”.

*El Consejo de Consumidores y Usuarios tiene funciones:*

### **De consulta**

Es el órgano consultivo de la Administración General del Estado en materia de protección de los Consumidores y Usuarios, siendo preceptivo su dictamen en los reglamentos de de-

sarrollo y aplicación de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios; las reglamentaciones sobre productos o servicios de uso y consumo; las disposiciones generales sobre Ordenación del mercado interior y disciplina del mercado; los precios y tarifas de servicios, en cuanto afecten directamente a los consumidores o usuarios, y se encuentren legalmente sujetos a control de las Administraciones públicas; las condiciones generales de los contratos o modelos de contratos regulados o autorizados por los poderes públicos en servicios de interés general o prestados a los consumidores por empresas públicas y cuando una ley así lo establezca.

El Consejo debe, igualmente, realizar el seguimiento de las alegaciones e informes emitidos en trámite de audiencia por el Consejo de Consumidores y Usuarios, al objeto de evaluar su repercusión y efectividad.

### **De representación**

Es competencia del Consejo proponer y, en su caso, designar a los representantes de las asociaciones y cooperativas de consumidores y usuarios en órganos colegiados, organismos o entidades, públicas o privadas, de ámbito estatal o supranacional, en los que deban estar representadas los consumidores y usuarios.

#### **De iniciativa**

Compete al Consejo proponer a las Administraciones públicas, a través de la AECOSAN, cuantas cuestiones se consideren de interés para los consumidores y usuarios y formular a la AECOSAN cuantas propuestas normativas o de actuación se consideren de interés para la defensa de los consumidores y usuarios.

#### **De colaboración**

Corresponde al Consejo colaborar en cuantas iniciativas públicas se adopten en materia de protección de los consumidores y usuarios, prestando su apoyo y asesoramiento, así como emitir cuantos informes le sean solicitados por la AECOSAN o cualquier otro órgano o entidad de la Administración General del Estado, en materia de su competencia.

Igualmente tiene el deber de impulsar la colaboración y diálogo entre asociaciones y cooperativas de consumidores y usuarios de ámbito supra estatal, estatal, autonómico o local, así como entre sus órganos de representación y favorecer el diálogo social, en especial, potenciando la colaboración con las organizaciones empresariales y sindicales.

#### **Otras**

El Consejo está facultado para solicitar información de las Administraciones públicas competentes sobre materias de interés general o sectorial que afecten a los consumidores y usuarios con la finalidad de proponer o realizar informes o estudios necesarios para el desarrollo de sus funciones.

## **3.2 Órganos de funcionamiento del Consejo**

1. B.O.E. núm. 287, de 30 de noviembre de 2007

El Consejo de Consumidores y Usuarios, según su Reglamento de Funcionamiento Interno, funciona en Pleno y en Comisiones técnicas. Son funciones del Pleno:

- Establecer las líneas generales de actuación del Consejo y dirigir el funcionamiento de las Comisiones Técnicas.
- Emitir y aprobar los dictámenes e informes solicitados al Consejo.
- Solicitar información complementaria sobre los asuntos que se le sometan a consulta.
- Acordar la elaboración de estudios, informes o dictámenes por iniciativa propia y aprobarlos en su caso.
- Designar el Presidente y elegir al Vicepresidente del Consejo, así como a los presidentes y miembros de las Comisiones Técnicas.
- Designar la representación, participación y coordinación de los trabajos de los miembros del Consejo ante la Administración General del Estado u otras entidades y organismos, de carácter estatal o supranacional. Su designación atenderá a criterios de eficiencia, idoneidad, formación, experiencia u otros perfiles del representante, acordes con la institución, entidad y organismo para los que sea nombrado.
- Convocar a expertos, seleccionados por razón de la materia que se vaya a tratar, y

a representantes de colectivos interesados o afectados.

- Elaborar y aprobar anualmente la Memoria del Consejo.
- Regular el régimen de organización y funcionamiento interno del Consejo.
- Asumir cualquier otra atribución o función establecida en el Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, modificado por el Real Decreto 487/2009, de 3 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios.

El Consejo de Consumidores y Usuarios está apoyado en su labor por los trabajos que realizan sus vocales, presidiendo las Comisiones Técnicas que se articulan reglamentariamente de forma que recogen sectorialmente los diversos aspectos del mundo del consumo y les dan el tratamiento apropiado, con la participación de los representantes técnicos de las asociaciones del CCU.

Asimismo, las Comisiones Técnicas son las responsables de analizar las diferentes materias que se sometan a consulta del Consejo y elaboran los correspondientes informes, estudios o dictámenes previos para su sometimiento y aprobación, en su caso, por el Pleno.

Las Comisiones Técnicas se crean a propuesta del Presidente del Consejo con el voto favorable de la mayoría de los miembros del Pleno. El V Consejo de Consumidores y Usuarios acordó la constitución de las siguientes Comisiones Técnicas de carácter permanente:

- Asuntos Económicos
- Servicios de interés general y Política Sectorial
- Normativa y Acceso a la Justicia
- Cooperación institucional y representación
- Política Comunitaria
- Salud, Seguridad, normalización y tercera edad
- Telecomunicaciones y Audiovisual.
- Comunicación (Grupo de trabajo ad hoc).
- Consumidores vulnerables

### **3.3. Actividad del Consejo de Consumidores y Usuarios**

#### **3.3.1 Actividad General**

A lo largo del año 2015, el Consejo de Consumidores se ha reunido en 11 sesiones plenarias, de las cuales una ha tenido carácter extraordinario, por haber tenido lugar en la Comunidad Autónoma de Galicia, habiendo abordado, entre otras, las diversas cuestiones que se relacionan.

##### **Asistencia de la Presidenta:**

- Miembro del jurado a la entrega de los premios CONSUMOPOLIS
- Inauguración de la Jornada “El nuevo perfil europeo” en el CES
- Jornada –Comunicaciones Comerciales en Europa y Protección de los Consumidores-

- Jornada – “La Protección de la infancia y la adolescencia en el entorno audiovisual. Desafíos para una regulación eficaz” (CNMC)
- Comisión Consultiva de Negociaciones Comerciales Internacionales (Mº de Economía y Competitivas)

## REUNIONES

- Representantes de la Asociación Nacional para la Defensa de la Marca ANDEMA)
- Representantes de FEDETAXI
- Representante de GOOGLE
- Representantes de EY sobre economía colaborativa
- Representantes Ernts & Young y Excelsior
- Representantes del Comité Agroalimentario de la Asociación Española para la Calidad
- Representantes de la Organización Interprofesional del Huevo y sus Productos (INPROVO).

## PLENOS DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

En cada Pleno del CCU se han debatido los temas del orden del día, como aquellos otros que han surgido a propuesta de miembros del CCU.

A lo largo del 2015, han tenido lugar los siguientes Plenos ordinarios del Consejo, el día 27 de enero, el día 26 de febrero, el día 24 de

marzo, el día 28 de abril, 26 de mayo, 22 de junio, 8 de julio, 22 de septiembre, 22 de octubre, 18 de noviembre y 14 de diciembre.

En el desarrollo de los Plenos hemos contado con la comparecencia de determinadas personalidades de organismos e instituciones públicas que, directa o indirectamente se ocupan de materias que afectan a los consumidores. Además, se ha tratado de reforzar la comunicación con los representantes políticos nacionales y europeos. Destacamos así las siguientes comparecencias en los Plenos:

- Día 27 de enero compareció Milagros Yague Maricalva, Subdirectora General de Arbitraje y Derechos del Consumidor, para informar sobre las subvenciones a las Asociaciones de 2015, haciendo un resumen de las modificaciones previstas y planteando que si se retrasaran se podrían publicar con la normativa de 2014.
- Día 27 de febrero: comparecencia del Secretario General de Sanidad y Consumo, D. Rubén Moreno Palenque, quien agradece la labor de la Presidenta y de las asociaciones y recuerda la incidencia que el ámbito del Consumo tiene en la sociedad española. Informó también del programa legislativo en materia de Consumo hasta el fin de la legislatura, con temas como la normativa de alimentos sin envasar, sistema arbitral de consumo, complementos alimenticios, materiales poliméricos, seguridad de los juguetes, aguas minerales, plan de formación en

consumo, coadyuvantes en aceites, entre otros. Pidió la colaboración de las asociaciones a la hora de mejorar el sistema, y ofreció la ayuda del Ministerio a la hora de realizar estudios, informes, etc.

- Día 24 de marzo: comparece la nueva Directora Ejecutiva de la AECOSAN, Dña. Teresa Robledo, que propuso un diálogo participativo junto a las asociaciones en esta nueva etapa, así como solicitó la colaboración a las mismas para priorizar la defensa de los derechos de los consumidores y avanzar en los temas relativos a la transparencia del mercado y al mayor conocimiento de los derechos de los consumidores.
- Día 28 de abril: Milagros Yagüe, Subdirectora general de Arbitraje y Derechos del Consumidor, y Dña. Alicia Menéndez, para informar del proyecto de transposición de la Directiva de resolución de conflictos con requisitos de calidad, indicando que es una Directiva de mínimos se ha añadido poco debido a la transposición literal, explican los procedimientos obligatorios, mediadores, vinculaciones, códigos éticos, sanciones, cobro a consumidores, etc.
- Día 22 de octubre: Milagros Yagüe, Subdirectora General de Arbitraje, Normativa y Asociacionismo de Consumo, informando que la AECOSAN se ha dirigido por carta a la empresa Volkswagen (departamento de postventas) y que está pendiente una reunión para el día 12 de noviembre con el Director General de Industria y de la Pequeña

y Mediana Empresa, en el marco de la reunión de la Comisión de Consumo de Comunidades Autónomas. (COCA).

- Día 18 de noviembre: D. Víctor Audera -Director General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa del Ministerio de Industria, Energía y Turismo (MINETUR) y Dña. Teresa Robledo de Dios, Directora Ejecutiva de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, para abordar el problema del caso Volkswagen y las actuaciones seguidas al respecto por ambos organismos.
- Día 14 de diciembre:
  - D. Fernando Hernández Jiménez-Casquet, Director de Energía de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), Santiago Muñoz Gámez (Subdirector de Energía Eléctrica), Paloma Espeja Bragulat (Jefa del Departamento de Mercado Eléctrico), María José Samaniego (Subdirectora Adjunta de Mercado Eléctrico) y Blanca Rodríguez. En este caso, se informó de las herramientas puestas en marcha por la CNMC como son, la relativa a facturación horaria, un comparador de ofertas y un decálogo de recomendaciones. Entre otras cosas se hizo una presentación de la herramienta “Simulador de la factura de electricidad” y de los cambios introducidos por el sistema de Precios Voluntarios para el Pequeño Consumidor (PVPC), las modalidades de medida del consumo que se están aplicando actual-

mente en el sistema de tarificación horaria (lectura validada y lectura estimada) y la implementación de la factura horaria, entre otros aspectos.

- Dña. Mar España Martí, Directora General de la Agencia Española de Protección de Datos, para abordar y explicar el Plan Estratégico de la Agencia y el Acuerdo de Colaboración entre el CCU y la AEPD sobre actuaciones en relación con las prácticas irregulares en materia de contratación de servicios.

Destacamos también la comunicación con representantes de otras entidades, como la remisión de la carta a la Comisaria Europea Vera Jourová, acompañando documento de respuesta al cuestionario solicitado en consulta pública relativa a la compra en línea contenidos digitales y bienes materiales. Así como la carta a Consuelo Madrigal, Fiscal general del Estado, adjuntando el documento de observaciones del CCU sobre el documento de trabajo del “compromiso ético” que le fue sometido para aportaciones al mismo.

- Participación en el desayuno informativo de la AECOSAN sobre el Reglamento Europeo 1272/2008 sobre clasificación, etiquetado y envasado de los productos químicos peligrosos de uso doméstico, que tuvo lugar el día 30 de junio.
- Intervención del Vicepresidente del CCU, D. Félix Martín, en la reunión del Ministerio de Economía sobre el Tratado de Libre Comercio, considerando que va a tener consecuencias importantes para el consumidor, por lo que se plantea hacer un seguimiento efectivo de lo que pueda afectar al consumidor, a través del CES u otras fuentes de información.
- Jornada sobre la protección de los menores consumidores y las nuevas tecnologías, celebrada el día 8 de julio en Galicia. En ella se abordó los temas de hábitos de consumo de los menores en las nuevas tecnologías, las prácticas abusivas y el comercio electrónico y menores consumidores omisión de delitos relacionados con menores y las nuevas tecnologías.

#### ***Comisiones Técnicas de carácter permanente del Consejo convocadas en 2015:***

#### ***Otras actuaciones a lo largo del 2015. Destacamos las siguientes:***

- Intervención en la Conferencia-desayuno que en la tribuna del Forum Europa se pronunció la Comisaria Europea de Justicia, Consumidores e Igualdad de Género, Ms. Vera Jourová y presentado por el Ministro de Justicia, D. Rafael Catalá el día 22 de junio de 2015.

Las Comisiones Técnicas convocadas en el seno del Consejo de Consumidores y Usuarios para abordar asuntos elevados a dicha comisión o para preparar o elaborar borradores de informes o documentos de posicionamiento del Consejo ante determinados temas, sobre todo que afecten directa e indirectamente a los

consumidores y usuarios, o incluso ante un posible dictamen a presentar por parte del CCU ante un trámite de audiencia de propuesta normativa, han sido las siguientes: la de Servicios de Interés General; la de Asuntos Económicos; la de Políticas Sectoriales, la de Asuntos Europeos, la de Comunicación, la de Normativa y Acceso a la Justicia; la de Salud, Seguridad y Normalización, y la de Cooperación Institucional y Representación. También se creó en la Comisión Técnica de Seguridad General de los Productos, a la que se le asignará la consulta de casos relativos a la seguridad de los productos, pudiendo asistir las asociaciones que así lo deseen.

• **Comisión Técnica de Asuntos Europeos.**

Se celebraron varias reuniones de esta comisión. En la reunión del día 13 de febrero se abordaron temas como el funcionamiento interno, convocatorias, etc.; el programa de Trabajo de la Comisión Europea; las aportaciones del CESE a la política de consumo, entre otros asuntos. La del día 19 de mayo, se abordó el tema de la enmienda sobre Hipersensibilidad electromagnética presentada en el marco europeo e invitando a la jornada en Madrid el 26 de junio sobre “Hipersensibilidad y campos electromagnéticos”; también se presentó el documento Propuestas que afectan más directamente a los intereses de los consumidores”, y, finalmente, se informó sobre el Libro Verde – Construir una Unión de los Mercados de Capitales. También en posteriores reuniones de dicha comisión se abordaron temas como el Informe sobre Seguridad de Pro-

ductos, en el que está pendiente el punto de la obligatoriedad del etiquetado en origen, lo que ha bloqueado la propuesta, por lo que seguramente será tratado en la próxima presidencia de la CE; también los Dicámenes CESE y Jornadas de presentación; la jornada en la sede del Parlamento Europeo en España, en la que se presentará el dictamen de iniciativa que el Comité Económico y Social Europeo decidió elaborar sobre el tema de “Las alegaciones medioambientales, sociales y de propiedades saludables en el mercado interior”, que tendrá lugar día 4 de noviembre. Otros temas como las consultas públicas abiertas, debatiendo la posibilidad de contestar a alguna concreta, pero no sistemáticamente. Y la iniciativa Europea y Ondas electromagnéticas, que posiblemente se podrá abordar en alguna jornada.

• **Comisión Técnica de Servicios de Interés General, Comisión Técnica de Política Sectorial; Comisión técnica de Normativa y Acceso a la Justicia; y Comisión Técnica de Telecomunicaciones.** Representantes de estas comisiones se reunieron el día 27 de enero, en la que se abordó cuestiones como la que tuvo lugar la asistencia de la Asociación Nacional para la Defensa de la Marca (ANDEMA), a fin de plantear una problemática creciente y preocupante: la venta de falsificaciones por Internet, por parte de terceros no identificados, que inducen a error al consumidor sobre la naturaleza del producto que está comprando, dándole a entender que es producto de

outlet o de rebajas, con uso de fotografías del producto original, con clara intención de fraude y estafa. A este respecto, también presentaron el caso conocido de buenas prácticas llevado a cabo en Italia a instancias de una Asociación de Consumidores y una entidad gemela a ANDEMA, INDICAM (asistiendo el D. Claudio Bergonzi y D. Fernando Magariños de STANPA), para proteger al consumidor frente a estos intentos de estafa y frente a la compraventa de producto falso no seguro, que es el objeto de transacciones económicas no seguras, en las que no se facilita información sobre la parte vendedora, para el caso de que fuera necesario alguna reclamación. Fruto de esta iniciativa, más de un centenar de páginas webs de venta de falsificaciones ya no son accesibles para el consumidor italiano. La presentación de este caso de INDICAM como de buenas prácticas está basado en la normativa italiana que ha implementado la Directiva 2003/31 de Comercio Electrónico. Así desde ANDEMA solicitaron que este caso podía ser replicado en España, con vistas a proteger al consumidor de compraventa de producto falso en Internet. Por ello, nos gustaría que los integrantes del Consejo de Consumidores y Usuarios lo conocieran con vista a su validación.

También nos reunimos el pasado 27 de enero de 2015 con FEDETAXI, asociación de taxistas de España y la Asociación Gremial de Madrid del Taxi, a raíz de los problemas que están surgiendo en el sector en relación al caso Uber, de cara a la pro-

tección de la defensa del sector del taxi y la protección de los derechos de los usuarios del mismo, y su incidencia en aspectos relacionados con la competencia.

- **Comisión Técnica de Normativa y Acceso a la Justicia.** En el mes de mayo, se abordó la elaboración de un informe de alegaciones del CCU sobre el anteproyecto de ley de resolución alternativa de conflictos de consumo. Así se elaboró un documento que incorporaba muchas de las alegaciones enviadas por la mayoría de las asociaciones del CCU al respecto antes de ser aprobado en el Pleno del CCU.
- **Comisión Técnica de Cooperación Institucional y Representación.** Varias veces se reunió esta comisión técnica a lo largo del año. Concretamente, el día 2 de junio se abordó diversas cuestiones para informar del estado de las subvenciones a las asociaciones, según la “Resolución de 26 de mayo de 2015, de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, por la que se convocan subvenciones para 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, para el ejercicio 2015”, y de la Orden de Subvenciones a las asociaciones de consumidores, en concreto, lo relativo al concepto de contratación/subcontratación y los criterios para que no

den problemas en la justificación de los gastos. Para ello se trabajó con fecha de 9 de junio en un documento de Asociaciones del CCU para la aclaración de determinados aspectos de las subvenciones al asociacionismo de consumo de la AECOSAN.

## PRESENCIA EN MEDIOS

El Consejo de Consumidores y Usuarios mantiene una relación fluida con los medios de comunicación con objeto de mantener informados a los ciudadanos sobre sus derechos y recordar los mecanismos que les asisten, así como para denunciar productos o servicios ante la Administración o las empresas cuando se adoptan medidas injustas o promueven contratos abusivos.

Se remitió a los medios la siguiente nota de prensa:

***Carta de la Presidenta del CCU, con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor – 15 de marzo de 2015.***

## SOMOS IMPORTANTES

Parecería innecesario tener que destacar en el Día Mundial del Consumidor la importancia que tienen las decisiones sobre el consumo, y sin embargo creo imprescindible que cada vez tomemos más conciencia de que muchos de los actos de compra y uso que realizamos cada día, de forma un tanto

automática, en relación con la alimentación, el calzado, el vestido, el ocio, la educación, el teléfono... Y que repercuten directamente sobre nuestra calidad de vida, son decisiones de consumo. Incluso deberíamos recordar con más frecuencia que somos consumidores pasivos de muchas decisiones externas, como el consumo de publicidad, y también tomar conciencia de la importancia que tiene el consumo racional como contrapeso de la oferta y necesaria transparencia del mercado, como regulador de los precios y como índice, causa y consecuencia a la vez del crecimiento económico de un país.

Por ello, desde el Consejo de Consumidores y Usuarios quisiera destacar, especialmente en este día, que el consumo es tan importante que precisa de instrumentos con capacidad suficiente para afrontar los nuevos retos que nos demanda este siglo, entre otros, la profunda y compleja crisis económica que hemos tenido que atravesar y los grandes avances tecnológicos cuyo futuro aún no podemos imaginar.

En este marco, es preciso resaltar el trabajo que realizan las asociaciones que integran el Consejo de Consumidores y Usuarios en defensa de los consumidores, en su formación y apoyo, así como en la asistencia y representación de sus preocupaciones fundamentales. Sin ánimo de ser exhaustiva, cabe referir algunas de las cuestiones que son especialmente importantes para los consumidores en la actualidad:

### **El sobreendeudamiento de las familias**

La crisis económica, si bien ha propiciado la aparición de consumidores más críticos y reflexivos, también ha supuesto un desafío para el mantenimiento de sus derechos y ha ahondado en el sobreendeudamiento familiar. La aparición de sistemas y la nueva regulación que permita a las familias procesos de reflotamiento de la deuda, ayudará a solucionar situaciones dramáticas y a luchar contra la exclusión social.

### **Sistema arbitral de consumo**

Las nuevas tecnologías deben ser aliadas de la defensa del consumidor y así, el desarrollo del sistema arbitral electrónico debe ser prioritario para mejorar el acceso y la potencialidad del sistema. En este marco, la adecuada trasposición de la Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo tiene una gran importancia, la implementación de nuevos órganos de resolución extrajudicial va a suponer sin duda nuevas oportunidades para resolver los conflictos entre consumidores y usuarios.

### **Servicios financieros y de interés general**

Los servicios financieros y los servicios esenciales y de interés general siguen siendo los que más consultas y reclamaciones ostentan. La complejidad de determinados productos, ciertas prácticas abusivas o el problema de las cláusulas suelo, aconsejan una nueva regulación y el esfuerzo de todos, administraciones y asociaciones, para mejorar la educación financiera de los consumidores.

Igualmente, en el sector energético se hace necesaria una mayor claridad y menor complejidad en los conceptos de facturación, así como prestar especial atención a los colectivos vulnerables en línea con lo que ya vienen realizando algunas comunidades autónomas.

### **Consumo colaborativo**

Las nuevas formas de consumo que se están poniendo de manifiesto en los últimos años, están alterando las relaciones hasta ahora habituales entre oferentes y consumidores. Parece conveniente analizar el impacto que puedan tener en los derechos del consumidor para pensar en ampliaciones legislativas que acojan las nuevas relaciones.

Un movimiento de consumidores fuerte tiene que hacer frente en los 365 días del año a los problemas y demandas anteriormente planteadas y a los nuevos desafíos a los que la defensa del consumidor se enfrenta, como la globalización, la concentración empresarial o las nuevas tecnologías. Para ello es necesario el apoyo de la Administración y solicitamos en este día un programa a medio plazo para estudiar las necesidades y la estructura de un movimiento de consumidores con influencia en la sociedad.

**Dña. Manuela López Besteiro**  
**Presidenta del Consejo de Consumidores**  
**y Usuarios**

### 3.3.2. Audiencia en consulta

En cumplimiento de este mandato legal durante el pasado ejercicio el Consejo de Consumidores y Usuarios ha sido consultado en trámite de audiencia en relación a los siguientes asuntos relacionados a continuación, habiéndose emitido los correspondientes informes, de los cuales se incluyen los resúmenes.

#### **Real Decreto por el que se modifican distintas disposiciones en el sector eléctrico.**

**Entidad u organismo:** Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Mediante el presente real decreto se procede a la modificación de determinados aspectos de la regulación vigente que bien por tratarse de aspectos puntuales, o bien por requerir de una aprobación urgente para su aplicación en el menor plazo, se introducen en un real decreto que aglutina todos ellos.

-El CCU, en relación al sistema de avales que se deben presentar tanto para tramitar la solicitud de acceso a la red de transporte como a la de distribución de instalaciones de producción, considera que en pro a facilitar el acceso del consumidor a la producción de su propia energía, por medio del autoconsumo, la diferenciación, tanto en relación a la potencia como a la tecnología utilizada, debería marcarse indicando unos

criterios mínimos en virtud de los cuales se diferencien, y obligando (en lugar de habilitando) al gobierno a la fijación y revisión de esas cuantías de forma periódica y con unos criterios establecidos en el propio Real Decreto.

-Aunque el CCU valora positivamente la limitación de la información de la curva de carga horaria propuesta, entiende que, al igual que se hace referencia a la información accesible a la comercializadora en ese punto, la norma debería haber ido más allá e incluir también la obligatoriedad por parte de la distribuidora a facilitar al consumidor que lo solicite expresamente, los datos regulados en ese apartado y, en especial, la curva de carga horaria de los dos últimos años, ya que esto permitirá al consumidor poder comparar entre los distintos productos teniendo en cuenta una referencia real de sus hábitos de consumo.

Sin embargo, el CCU considera que debe haber un criterio más restrictivo en cuanto a la accesibilidad de la información sobre las curvas de carga horaria al resto de comercializadores (que no sea el comercializador que esté suministrando con un contrato en vigor o contrato formalizado)

-En lo relativo a la garantía debida por las comercializadoras a la confidencialidad de la información contenida en las bases de datos de los puntos de suministro de las empresas distribuidoras de la que tengan conocimiento en el desempeño de su actividad, el CCU

estima la conveniencia de que el criterio de confidencialidad sea objeto de una mayor precisión por la norma.

-Respecto a regulación de la difusión del Código Universal del Punto de Suministro del usuario en situación de impago, el CCU entiende que no debe dejarse a la propia decisión de un comercializador la declaración de situación de impago y, que debe haber algún criterio más preciso que justifique esta situación (presentación de reclamación, sentencia firme o laudo arbitral)

-El CCU echa en falta, en la regulación de la actividad de gestor de cargas del sistema para la realización de servicios de recarga energética, que no se haya indicado de forma expresa, la obligación de las empresas gestoras de cargas de facilitar el precio del producto que están ofreciendo, de una forma clara y accesible para el usuario.

-En cuanto a la regulación de las instalaciones de cogeneración de potencia igual o superior a 100 kW asociadas a un consumidor (D.A.1<sup>a</sup>), la postura del CCU es que debería ser desarrollada por una norma expresa que fije una regulación adecuada, propia y clara del autoconsumo.

#### **Repercusión y efectividad.**

Por último, en este trámite es interesante destacar, en relación a la **repercusión de las alegaciones formuladas por el CCU** que, la norma definitivamente aprobada ha asumiendo un criterio más restrictivo en cuanto a la

accesibilidad de la información sobre las curvas de carga horaria al resto de comercializadores, al suprimir la posibilidad de acceder a esa información “...dicha información no figurará en el Sistema de información de puntos de suministro”

Asimismo, la alegación planteada, según la cual se consideraba necesaria una regulación adecuada, propia y clara del autoconsumo a través de una norma expresa y no a través de una disposición adicional, ha sido tenida en consideración, ya que en el Real Decreto aprobado no hay referencia a las *Instalaciones de cogeneración de potencia igual o superior a 100 kW asociadas a un consumidor*.

#### **Proyecto de Real Decreto Legislativo por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Garantías y Uso Racional de los Medicamentos y Productos Sanitarios.**

**Entidad u organismo:** Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

Este proyecto da respuesta a necesidad de dotar de una mayor seguridad jurídica a una regulación que se ha caracterizado por una continua sucesión de normas que han completado o modificado, de forma muy dispar, el texto original de la Ley 29/2006, de 26 de julio de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios, lo que aconseja la aprobación de un texto único en el que se incluyan, debidamente armoniza-

das, todas las disposiciones aplicables en el ámbito de esta ley.

El CCU sugiere, en primer lugar, hacer corresponder el título de la norma con su contenido, es decir, que el título haga expresa mención a un texto refundido de la Ley de garantías y uso racional de los medicamentos de uso humano, a los medicamentos de uso veterinario, a los productos sanitarios, a los cosméticos y a los productos de cuidado personal.

Ante el hecho habitual de la falta de entrega de factura o recibo por parte de las oficinas de farmacia que, priva al usuario del derecho a conocer el precio del producto y su aportación al pago (copago), el CCU plantea volver a establecer la obligatoriedad de incluir en el embalaje o envase del medicamento, el precio de venta al público y la aportación del paciente para su financiación.

El CCU señala, que no se encuentra en el texto del proyecto contenido que contribuya a fomentar la prescripción por principio activo. También considera que sería oportuno abordar el tema de la bioapariencia de los medicamentos y, de la adecuación de envases y contenidos a las necesidades reales de pacientes y usuarios.

El CCU entiende que no debe omitirse, en la definición de principio activo, el origen animal, vegetal o humano de la sustancia.

En relación a la prohibición de la venta a domicilio y de cualquier tipo de venta indirecta

al público de medicamentos recogida en el proyecto, el CCU estima la conveniencia incluir los productos sanitarios junto con los medicamentos, a fin de evitar dejar una puerta abierta a su comercialización por esta vía sin indicar condiciones.

Asimismo, el CCU considera que deben modificarse los procedimientos de revisión de las fichas técnicas y de los prospectos, de forma que se encuentren actualizados y la información que se facilite a los usuarios sea lo más correcta y completa posible.

El CCU entiende necesario el dotar de mayor claridad a la definición y establecer un plazo temporal para el desarrollo normativo de la figura de la intermediación en la distribución de medicamentos.

Desde el CCU se estima oportuno el establecimiento de un plazo temporal en el que se lleve a efecto el desarrollo normativo del registro de fabricantes, importadores o distribuidores de principios activos.

Señalamos desde el CCU, además, la conveniencia de ampliar las garantías relativas a la publicidad de medicamentos y productos sanitarios destinada al público en general y de productos con supuestas propiedades sobre la salud, a fin de garantizar una mayor protección del consumidor. En ese mismo sentido el CCU propone incluir que las oficinas de farmacia tengan prohibida la realización de publicidad de medicamentos y productos sanitarios.

El CCU llama la atención acerca de la regulación de la exclusión de la prestación farmacéutica de medicamentos y productos sanitarios y, en ese sentido manifiesta, que supone una merma en la transparencia al establecerse unos criterios excesivamente amplios y ambiguos, frente a la anterior regulación mediante listado.

Preocupa al CCU, por otra parte, la falta de determinación del criterio por el cual se llevará a cabo, por el Gobierno, la fijación de precios de los medicamentos y productos sanitarios que no precisen receta, aspecto éste, que se introduce como novedad.

En relación a la regulación de infracciones de productos sanitarios y de productos cosméticos y productos de cuidado personal, el CCU apunta la conveniencia de revisar al alza la calificación de diversas infracciones.

Por último y, en cuanto a la regulación de la acción de cesación frente a conductas en materia de publicidad, el CCU estima conveniente añadir la referencia expresa a los productos cosméticos y a los de cuidado personal.

**Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 1798/2010, de 30 de diciembre, por el que se regula la explotación y comercialización de aguas minerales naturales y aguas de manantial envasadas para consumo humano.**

**Entidad u organismo:** Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

Desde el CCU se entienden oportunas y convenientes la incorporación de las definiciones “sustancia radiactiva” y “dosis indicativa” para adaptar la regulación del actual Real Decreto 1798/2010, de 30 de diciembre, a las directrices de la Directiva 2013/51/Euratom. Sin embargo, igualmente conveniente e interesante sería, traer a colación las definiciones de “aguas destinadas al consumo humano” y “valor paramétrico”.

El CCU considera positivo el dotar de mayor garantía a la calidad del agua en el producto terminado por medio de un análisis de carácter anual. No obstante, el efecto sería el contrario al introducir una excepción que permite ampliar hasta cinco años el plazo.

En relación a la sustitución de la mención “Magnésica” por “Magnésica, o que contiene magnesio”, “Fluorada, o que contiene flúor”, “Ferruginosa, o que contiene hierro”, en el CCU entendemos que es positiva por cuanto viene a resulta más clarificadora de la composición.

Finalmente, el CCU considera oportuno el nuevo anexo sobre “Control de la dosis indicativa en las aguas de manantial y características de la ejecución analítica”, por cuanto supone la adaptación del ordenamiento jurídico español a la normativa europea.

**Modelo de contrato-tipo de abono general al servicio telefónico fijo disponible al público para usuarios finales de Telefónica de España, S.A.U.**

**Entidad u organismo:** Subdirección General de Atención al Usuario de Telecomunicaciones. Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

En lo que atañe a la “compensación al cliente”, el CCU expresa su preocupación por la exclusión de la indemnización por interrupción temporal del servicio en el supuesto de que un prestador de servicios de tarificación adicional incumpla el código de conducta.

En lo que se refiere a la cláusula “Tarifas y precios del servicio”, el CCU entiende que la información tarifaria tiene que ser entregada por escrito a los usuarios de forma gratuita, sin necesidad de que estos la soliciten previamente.

Desde el CCU expresamos nuestro desacuerdo con la cláusula de facturación que establece que “La cuota de abono se facturará con carácter anticipado, a excepción de la cuota de abono del servicio telefónico fijo prestado mediante redes de fibra que se facturará a periodo vencido”, por considerarla innecesaria y arbitraria.

En cuanto al derecho a recibir la factura en papel que consagra el artículo 63.3 Ley General para la Defensa de los Consumidores

y Usuarios y otras leyes complementarias, el CCU señala que deberá indicarse que, en todo caso, este derecho será gratuito y no podrá quedar condicionado al pago de cantidad económica alguna.

El CCU señala que, en lo relativo a los requisitos fijados para la suspensión del servicio, no existe motivo o impedimento técnico por el cual el usuario tenga que solicitar la suspensión temporal del servicio con una antelación de 15 días a la fecha de suspensión deseada.

Respecto de la regulación sobre guías telefónicas, el CCU alega a favor de la inclusión de medios distintos al formulario disponible en la web para solicitar un ejemplar de éstas, a fin de no limitar este derecho de los usuarios.

El CCU manifiesta la conveniencia de extender la desconexión automática a todos los servicios de tarificación adicional (no sólo para los de precio superior), así como requerir el consentimiento expreso del cliente para acceder a los mismos.

Asimismo, el CCU valora negativamente que no esté incluida la posibilidad de solicitar la desconexión, de cualquier tipo de servicio, por vía telemática, así como la indicación expresa del modo de llevarla a cabo.

El CCU no considera razonable que, si para llevar a cabo la baja de una línea se determinan legalmente 2 días, para la desconexión de un servicio se estipule un plazo de 10 días.

Continuando con la cláusula que regula la desconexión, desde el CCU se entiende que debería suprimirse la limitación por la que sólo puede solicitarse la desconexión o la activación, gratuitamente, una vez cada 6 meses.

El CCU sostiene que sólo puedan ser grabadas las llamadas para acreditar una contratación, debiendo constar, además, la autorización de Telefónica para que el cliente pueda también grabar la llamada y, para el resto de llamadas, sea el cliente el que autorice la grabación de las mismas de forma expresa y concreta.

Desde el CCU defendemos que el consentimiento por el cliente deba ser expreso en los casos en que Telefónica comunique a otras operadoras o proveedores de servicios de tarificación adicional los datos personales del cliente.

Finalmente, en lo relativo a la comunicación, por Telefónica, a ficheros sobre cumplimiento e incumplimiento de obligaciones dinerarias por el cliente, el CCU señala que debe especificarse que éstas han de ser deudas ciertas, vencidas, exigibles, legítimas y sobre las que se hayan efectuado, previamente, un requerimiento expreso y fehaciente para su pago.

#### **Proyecto de Real Decreto de comunicaciones comerciales de las actividades de juego y de juego responsable.**

**Entidad u organismo:** Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

En primer lugar, el CCU manifiesta sus reticencias a la norma, ya que considera que se debía haber optado por una regulación restrictiva similar a la existente para el tabaco y el alcohol.

El CCU entiende que, en algunas definiciones y en aras de una mejor técnica legislativa y mejor compresión de la norma, es necesario que se incluyan las definiciones expresas de los conceptos, y no una remisión a la norma donde se contiene la misma.

También considera necesario el CCU, cambiar el orden en la enumeración de la normativa de aplicación a las comunicaciones comerciales, dejando en último lugar las disposiciones derivadas de los regímenes de corregulación aplicables respetando, así, la jerarquía normativa.

En relación a lo establecido para el principio de identificación de las comunicaciones comerciales y del anunciante, el CCU estima conveniente reforzar el mismo, especialmente cuando la comunicación comercial es efectuada por un operador, persona física o jurídica distinta del operador de juego.

El CCU propone fortalecer la definición del principio de veracidad de la norma incluyendo que, las comunicaciones comerciales deberán ser veraces, eficaces y suficientes en relación a las características esenciales del producto o servicio.

Para lo regulado sobre el principio de juego responsable, desde el CCU proponemos eli-

minar la excepción de la obligación de incluir en las comunicaciones comerciales el mensaje “Juega con responsabilidad” en el caso de los servicios de comunicación audiovisual radiofónica. Y, al mismo tiempo, se propone introducir en la norma la obligación expresa de incluir el mensaje de “juego seguro”

En opinión del CCU, la prohibición establecida para utilizar personajes famosos o de notoriedad pública en la publicidad no debe tener excepciones, ya que el hecho de que se inserte un mensaje de juego responsable no evita lo que se pretende y supone una forma de eludir la norma sin mayor dificultad.

En relación al principio de protección de menores, el CCU considera conveniente que se incluyan, entre las formas de comunicación comercial prohibidas, los eventos deportivos y las mascotas de marca.

El CCU estima necesario que, aunque no estén específicamente destinadas a menores, deben estar prohibidas las actividades de patrocinio en acontecimientos deportivos. Asimismo, el CCU entiende que, en contra de lo previsto en la norma, tampoco debe permitirse a los operadores de juego incluir sus logos en ningún tipo de bienes o servicios específicamente diseñados o destinados a menores, aunque desarrollosen alguna campaña educativa y de sensibilización sobre los riesgos que para la salud pública puede generar la actividad de juego.

Teniendo en consideración que la Ley del Juego prohíbe la concesión de préstamos o financiación por parte de los operadores de juego, el CCU se muestra contrario a las actividades de promoción y juzga necesario que se prohíban las actividades de promoción del operador de juego basadas en proporcionar, como oferta inicial, bonos o bonificaciones. Además, el CCU propone añadir la obligación de mencionar en las comunicaciones radiofónicas la página web en la que puede accederse a las condiciones promocionales.

A fin de reforzar la defensa de los consumidores y, de acuerdo a la Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, el CCU indica la conveniencia de prohibir el envío de comunicaciones comerciales por correo electrónico u medio equivalente que previamente no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas por sus destinatarios.

En relación a la retransmisión de eventos deportivos, el CCU considera necesaria la prohibición de comunicaciones comerciales dentro de horario protegido y propone establecer en televisión un criterio único de restricción para todo tipo de apuestas, con las excepciones que pudieran establecerse para las retransmisiones en directo.

Sobre las previsiones en materia de concursos, el CCU propone añadir alguna condición en los requisitos de legibilidad previstos con el fin de que aumente la claridad del mensaje.

El CCU señala la importancia de que lo dispuesto para los acuerdos de corregulación sea redactado en coherencia con el requerimiento obligatorio establecido en la Ley 3/1991 de Competencia Desleal, sobre la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en la elaboración de códigos de conducta.

Desde el CCU se estima conveniente no permitir la excepción prevista, para las campañas de sensibilización, que permite la utilización del nombre comercial o la imagen corporativa en horario prohibido, ya que supondría publicidad encubierta y, por tanto, se estaría infringiendo el horario de emisión.

En cuanto a la detección de comportamientos desordenados de juego, este Consejo consideraría positivo el establecimiento, en la norma, de una definición general del concepto, así como de directrices al contenido del test de autoevaluación del comportamiento de juego.

Por último, desde el CCU manifestamos conformidad con el establecimiento de la obligación a los operadores de habilitar un servicio telefónico de asistencia en materia de juego responsable pero, entendemos conveniente que también se habilite uno por parte de la Administración.

**Real Decreto sobre la protección sanitaria de la población con respecto a las sustancias radiactivas en las aguas de consumo humano.**

**Entidad u organismo:** Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

El CCU valora positivamente el potencial impacto favorable en la salud de los consumidores de la transposición de la Directiva 2013/51/EURATOM, sin embargo, el CCU considera que igualmente deberían tenerse en cuenta otros derechos de los consumidores igualmente en juego en esta norma, como son el derecho a la información y a la protección de sus intereses económicos.

En relación al ámbito de aplicación de la norma, el CCU señala que no considera apropiada la exclusión de núcleos de población de menos de 50 personas o abastecimientos con suministro medio menor a 10m<sup>3</sup>/día.

Si con esta norma se trata de garantizar la calidad del agua para preservar la salud pública, desde el CCU consideramos contraproducente la posibilidad de incluir en los protocolos de actuación una disminución en la frecuencia de muestreo de control y señalamos la recomendación de la Directiva EURATOM para que realice una toma de muestras y un análisis, al menos, una vez al año.

El CCU valoraría positivamente que se reproduzca el texto de la Directiva, en particular en lo que afecta a las actuaciones en caso de riesgo y el derecho a la información en el caso de superarse los parámetros, de modo que se refuerce la protección de la salud de los consumidores de forma efectiva.

El CCU considera que la norma no justifica la fijación como valor aceptable de presencia de radón, en aguas destinadas al consumo humano, hasta 1000 Bq/l, por lo que solicita su modificación.

Para concluir, el CCU entiende que la norma debe incluir una consideración expresa al impacto económico de la misma y el modo en que será costeada, a fin de no vulnerar el derecho de los usuarios al acceso a este bien a un precio accesible.

#### **Consulta relativa a la denominación país de origen en productos importados.**

**Entidad u organismo:** Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios.

El CCU recuerda que las características intrínsecas a los productos cosméticos implican que estamos ante bienes que pueden incidir sobre la salud de los consumidores, por lo que toda la información que sobre su composición y origen pueda ser proporcionada al usuario siempre será positiva.

En opinión del CCU y, pese a que el Reglamento (CE) 1229/2009 no establece que la mención obligatoria al país de origen deba figurar en la lengua del Estado Miembro, únicamente podría darse cumplimiento efectivo al derecho básico a la información para el consumidor sobre el origen del producto recogido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Ge-

neral para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, si dicha información figura en Español y complementariamente en las lenguas cooficiales del territorio donde se distribuya el producto.

Finalmente, y respecto a la posibilidad del uso de la norma UNE-EN ISO 3166-1, el CCU señala que ésta no tiene por qué ser conocida por el consumidor y, en algún caso, los códigos pueden dar lugar a confusión. Por lo tanto, este Consejo entiende que se debe utilizar la denominación completa del país de origen.

**Proyecto de orden por la que se determina el contenido, la estructura y los requisitos de publicación del informe anual de gobierno corporativo, y se establecen las obligaciones de contabilidad, de las fundaciones bancarias.**

**Entidad u organismo:** Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa.

El CCU considera de suma importancia de cara al fomento de la transparencia en la composición de los órganos de gobierno, que se pueda comprobar la procedencia y la trayectoria de las personas que los componen y, en ese sentido, se propone que conste un informe de trayectoria profesional. Asimismo, desde el CCU se plantean exigir una experiencia mínima y el cumplimiento de ciertos requisitos para su valoración.

También sería positivo, para el CCU, añadir un plazo para que los requisitos que se determinan para el nuevo acceso también imperen en aquellos empleados que fueron contratados con carácter previo a la entrada en vigor de esta Orden. El Consejo señala, asimismo, la importancia de reforzar las exigencias que garanticen la independencia de los patronos.

Desde el CCU estimamos que es importante fijar una evaluación más rigurosa de los miembros del Patronato, al menos una vez al año, de manera que se pueda valorar su capacidad y progresión.

En relación a la política de nombramientos, el CCU considera necesario que exista un comité de nombramientos específico o unido al de retribuciones y garantizar su independencia, estableciendo los supuestos de reelección, sucesión o separación de los miembros, así como fijando un procedimiento específico que regule las situaciones referidas.

El CCU realiza alegaciones a la política de remuneraciones y propone la adición de ciertos contenidos a fin de mejorar la información sobre el funcionamiento y la adopción de decisiones de la Comisión de Retribuciones, su grado de independencia y decisiones adoptadas. Además, el CCU señala la conveniencia de fijar un límite a la remuneración de los patronos.

En los casos de consejeros o directores generales que lo sean de varias entidades al

mismo tiempo, este Consejo considera primordial que se dedique una especial atención y deban ser registrados de manera especial en cuanto a la regulación, en la norma, de la Política de conflictos de intereses.

En relación a lo previsto sobre la actividad de la obra social desarrollada, desde el CCU se estima necesario ampliar la información incluida en el informe anual, con el objetivo de conocer con precisión el destino de la financiación en obra social.

Por último, el CCU propone la inclusión de ciertos criterios de información, sobre las relaciones con la clientela y los derechos de información, que deberán ser observados para garantizar una información transparente sobre el nivel de actuación de la entidad de crédito en la que participe mayoritariamente la fundación bancaria.

**Enmienda de modificación de determinados artículos del texto refundido de la Ley 1/2007 General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, por los que se regula la potestad sancionadora.**

**Entidad u organismo:** Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

La Sentencia TC 10/2015, de 2 de febrero, declaró inconstitucional y nulo el artículo 50.1 del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y

Usuarios en base a la especial trascendencia del principio de seguridad que debe imperar en los ámbitos limitativos de la libertad individual y que se traduce en la exigencia de la predeterminación normativa de las conductas ilícitas y de las sanciones correspondientes. Así, el TC, concluye que “para el caso de leyes que remiten la calificación de las infracciones como leves, graves o muy graves a un órgano administrativo, hemos declarado: *la graduación de las sanciones o calificación ad hoc de las infracciones no resulta acorde con el principio de taxatividad en cuanto que no garantiza mínimamente la seguridad jurídica de los ciudadanos, quienes ignoran las consecuencias que han de seguirse de la realización de una conducta genéricamente tipificada como infracción administrativa.*

Como ya había solicitado el CCU, las graves consecuencias del vacío legal que supone la declaración de inconstitucionalidad, hacían necesario asumir con carácter de urgencia la modificación del régimen regulador de la potestad sancionadora en materia de consumo.

Este Consejo valora positivamente la rapidez en acometer la modificación del régimen sancionador del TRLGDCU, por entender que supone una mejora para la defensa de los consumidores y usuarios, dotando de una mayor seguridad jurídica a éstos. Sin embargo, ponemos de manifiesto y denunciamos el escaso plazo para hacer efectivo el trámite de audiencia para realizar las

alegaciones oportunas. Además, el CCU considera que, dada la transversalidad de la enmienda en cuanto al número de normas en las que regulan los incumplimientos que se recogen como infracciones, es oportuno que el texto se someta a la Comisión General de Codificación del Ministerio de Justicia.

Desde el CCU se plantean como principales aspectos a mejorar de la enmienda presentada: abordar una nueva sistematización de la tipología infractora, agrupando las referidas a la misma materia; la revisión tanto de la calificación de la infracción como de la cuantía de las sanciones aumentando el reproche social y de la norma y configurando un procedimiento realmente disuasorio. Desde este Consejo también se señala que debería haberse aprovechado la enmienda para incluir otros aspectos procedimentales como los sujetos responsables, la regulación del procedimiento sancionador o la prescripción de las infracciones y sanciones.

La opción tomada por una calificación de las conductas infractoras que, de partida, es de levedad inicial en todas ellas, no es compartida por el CCU y se propone una revisión global de la norma en este sentido, entendiendo que hay conductas que deben ser calificadas como graves desde el inicio, por la repercusión y gravedad de los daños y perjuicios que pueden provocar y, en general, todas las relacionadas con la salud y seguridad de las personas o por su alarma social o riesgo previsible.

Por otra parte, el Consejo también observa que algunas de las conductas tipificadas como infracciones adolecen de una generalidad excesiva o indeterminada y, que existen ciertas incongruencias en la valoración de algunas acciones. Asimismo, se deberían evitar repeticiones de la misma conducta en dos tipos de infracciones y donde la única diferencia estriba en la subjetiva apreciación de la Administración correspondiente.

El CCU, entre otras medidas, destaca sus propuestas para la tipificar como infracciones graves el incumplimiento de los laudos arbitrales y el corte de servicios de interés económico general, especialmente agua, electricidad, gas y teléfono, por los graves perjuicios ocasionados a las personas afectadas.

La actualización de los importes de las sanciones es positivamente valorada por este Consejo dado que constituía una reivindicación tradicional de éste. Sin embargo se estima que su incremento y actualización sigue siendo en cuantía insuficiente para configurar un régimen sancionador disuasorio.

Por último, desde el CCU se estima necesario reforzar la regulación de la publicidad de las sanciones impuestas, ampliándola a las infracciones graves y muy graves, así como, ampliando su difusión y haciendo recaer el coste de la misma sobre la persona o entidad sancionada.

#### **Anteproyecto de Ley de resolución alternativa de conflictos de consumo.**

**Entidad u organismo:** Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

El Anteproyecto presentado responde a la necesidad de transponer al ordenamiento jurídico interno español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, garantizando a los consumidores el acceso a entidades de resolución alternativa de conflictos de consumo.

Sin embargo, la norma propuesta, pese a realizar de forma generalizada una positiva transposición al ordenamiento jurídico de lo establecido en la Directiva 2013/11/UE, no ha incorporado las suficientes garantías y medidas de protección para lograr una verdadera defensa y protección del consumidor a través de procedimientos extrajudiciales. El problema deriva de algunas de las disposiciones establecidas que, incorporan trabas económicas que pueden dar lugar a desprotección para aquellos consumidores más vulnerables.

Para el CCU se trata de un texto muy generalista e indeterminado que deja a libre interpretación de las partes diversos conceptos, lo cual suele ser perjudicial para el consumidor.

Desde este Consejo entendemos que el Anteproyecto puede debilitar el Sistema Arbi-

tral de Consumo puesto que otorga multitud de facilidades a las empresas como son, establecer sistemas propios o bien someterse a sistemas creados por entidades privadas, a las que incluso pueden sostener económicamente, que no tengan carácter vinculante y ejecutivo para las partes, y que incluso permiten establecer una barrera de acceso como es el establecimiento de un coste previo para el consumidor.

El CCU considera que este Anteproyecto supone una apuesta por los sistemas privados de resolución alternativa de conflictos ya que establece, de forma expresa, la posibilidad de la existencia de una entidad de resolución de conflictos de carácter privado y, por la restricción para destinar recursos públicos (D.A.3<sup>a</sup>) al desarrollo y aplicación de la norma. La transposición opta por una clara inclinación a favor de la privatización que resulta contraria al sistema preexistente, cuyos principios se recogieron en la primera ley de protección de los consumidores de 1984 y que afecta, además, a la independencia y neutralidad de los sistemas de resolución alternativa de conflictos (ADR).

En cuanto a la resolución de conflictos en el sector financiero, el Anteproyecto de ley establece como especialidad que dicha resolución se lleve a cabo por una única entidad acreditada que será creada por una futura ley. A este respecto, el CCU estima que se debería haber aprovechado este texto normativo para determinar esa entidad, sin dilatar más su constitución, para así mejorar

la situación de los consumidores y evitar que ese sector pueda quedar excluido, en la práctica, del ámbito de la norma.

El CCU señala la conveniencia de que el Anteproyecto incorpore la definición de conflictos nacionales junto a la de conflictos transfronterizos, así como, la gravedad que supone la actual falta de recursos para ejercer la asistencia a conflictos transfronterizos por el órgano competente (Centro Europeo del Consumidor).

Por último, llama especialmente la atención de este Consejo la ausencia en el Anteproyecto de previsiones sobre la articulación de la cooperación entre las Administraciones implicadas en este ámbito y, entendemos que esta norma debería contemplar tal consideración y adecuarse al sistema competencial vigente entre Estado y Comunidades Autónomas.

**Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Decreto 2484/1967, de 21 de septiembre, por el que se aprueba el texto del Código Alimentario Español.**

**Entidad u organismo:** Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

El CCU manifiesta su desacuerdo con la derogación que plantea el Proyecto y considera que una mínima regulación del contenido y composición de los papeles para cigarrillos es necesaria. Asimismo, entiende que la facili-

tación de la libre circulación de productos en la Unión Europea, esgrimida como justificación de la derogación, debe estar supeditada a la protección de la salud de los ciudadanos.

Adicionalmente, el CCU propone la modificación del Decreto 2484/1967 en lo relativo al envasado de los productos tabacaleros, incluyendo la obligatoriedad de las cajetillas de tabaco genéricas, en aras a proteger la salud de los consumidores.

**Modelo de contrato-tipo para la prestación del servicio de red de tarificación adicional de voz (códigos 803/ 806/807 y 905) de Least Cost Routing.**

**Entidad u organismo:** Subdirección General de Atención al Usuario de Telecomunicaciones. Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

El CCU considera que existe un problema de redacción que podría dar lugar a confusión en cuanto a la duración máxima de las llamadas y propone una nueva redacción de la cláusula, de modo que se evite la confusión y se produzca un mejor ajuste a la normativa.

Asimismo, el CCU señala que debería incluirse como contenido obligatorio de la locución previa al inicio de la comunicación, la obligación por parte de la empresa suministradora de los servicios de tarificación adicional, de disponer y de informar a los usuarios sobre una página Web en la que vengan especificadas,

no sólo las diferentes formas por las que los usuarios pueden ponerse en contacto con dicha empresa, sino también la correspondiente información sobre cuáles son las vías de reclamación.

**Proyecto de “Real Decreto por el que se desarrolla la Ley 11/2015, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión.**

**Entidad u organismo:** Secretaría General del Tesoro y Política Financiera. Ministerio de Economía y Competitividad.

El CCU manifiesta que no se observa en el texto del proyecto ninguna previsión que haga referencia a los accionistas minoritarios, ni se tiene ninguna consideración especial por su carácter minoritario. Por ello, desde el CCU y, dado que este colectivo no cuenta con la misma información ni capacidad de maniobra ante un procedimiento de este tipo, consideramos necesario que la legislación recoja al menos su trato preferente frente al resto de los accionistas institucionales.

**Proyecto de Orden por la que se modifica la Orden ITC/308/2008, de 31 de enero, por la que se dictan instrucciones sobre la utilización de recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia.**

**Entidad u organismo:** Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

Desde el CCU entendemos que se deben plantear medidas más ambiciosas que aborden de raíz el problema de los SMS premium, cuya solución debe partir de la desconexión total de los servicios de tarificación adicional, de forma que el consumidor deba solicitar expresamente a su operador la activación en un acto diferente al de la contratación. De esta forma sólo aquellos consumidores que deseen realmente utilizar este medio de pago, conscientes de ello lo activen y lo gestionen correctamente.

Desde el CCU señalamos la necesidad de exigir que la marcación directa no sólo deba afectar a la numeración a la que hay que remitir el mensaje, sino también del propio texto que expresa el deseo de solicitar la activación. Asimismo, la conveniencia de establecer, como requisito previo a la activación de los servicios por el operador, la constatación de que la contratación se ha realizado con marcación manual y finalmente, llamamos la atención acerca de la imprecisión de la regulación en cuanto a la contratación de servicios diferentes a los de suscripción a través de internet.

Finalmente, este Consejo estima que, en el caso de servicios de suscripción, no se debe “permitir” sino exigir que los mensajes que se reciben lleguen identificados con la numeración 79XXX desde la que se generan, a fin de evitar confusión al consumidor que, en

ocasiones, recibe los mensajes informativos previos a la contratación de estos servicios desde una numeración propia del operador y no desde el prestador del servicio con la numeración desde la que se presta.

**Proyecto de Orden ECC/2316/ 2015, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros.**

**Entidad u organismo:** Secretaría General del Tesoro y Política Financiera. Ministerio de Economía y Competitividad.

Como Consejo de Consumidores y Usuarios valoramos positivamente la voluntad de establecer obligaciones a la información que los usuarios reciben sobre los productos financieros estableciendo una clasificación sencilla de estos productos teniendo en cuenta su riesgo y complejidad, con la finalidad de facilitar a los clientes o potenciales clientes la identificación del tipo de producto que podría adecuarse a sus necesidades, y que le sirva como punto de partida para valorar los riesgos del instrumento en cuestión.

Sin embargo, señalamos algunos puntos en los que según nuestra opinión, esta normativa debería mejorar. Así, el CCU estima necesario reforzar el deber de información de las entidades a fin de que los consumidores (inversores minoritarios) conozcan la naturaleza, caracteres y riesgos de los productos contratados.

-Desde el CCU se indica la conveniencia de que se realice una definición que concrete los productos financieros a los que sería de aplicación esta norma ya que la planteada en el Proyecto resulta enrevesada. Así, se propone prohibir la expresión “deposito”, puesto que no cabe hablar jurídicamente de “depósito” al tratarse de un producto referenciado a un índice o vinculado a un derivado y, por tanto, condicionada su recuperación íntegra a la evolución de los mismos.

-En los casos en que el consumidor se vea obligado a contratar productos financieros por vinculación a otra operación principal, este Consejo propone que, en estos casos, no solo se exija la misma obligación de información y advertencias que establece la normativa y determine la futura Orden Ministerial, sino la obligación de entregar un documento con toda la información y advertencias precisas.

-El CCU considera que sería oportuno que la norma precise, en los casos en que exista una contratación a distancia, el ámbito de aplicación subjetivo y, en ese sentido, se propone la aplicación del fuero del lugar de residencia del consumidor. También señalamos, que se debería profundizar respecto a la forma de acreditar, de manera clara, que el usuario ha conocido el indicador de riesgos y las alertas de liquidez y complejidad y, que la carga de la prueba, corresponderá a la entidad.

-Este Consejo de Consumidores y Usuarios plantea como alegación al Proyecto que se

establezcan periodos anuales para concretar la actualización del indicador de riesgo que la norma prevé. Además, se propone garantizar la puesta a disposición del usuario, por parte de la entidad, de la información relativa al indicador de riesgo, por medio de un consentimiento expreso de conocimiento del mismo.

-En lo relativo a la alertas sobre liquidez, el CCU alega la necesidad de que el consumidor conozca las comisiones por cancelación anticipada mediante un ejemplo claro e ilustrativo. También deberá comunicársele cualquier incremento de las comisiones aplicables para que pueda cancelar anticipadamente el contrato y ser resarcido sin penalización alguna. Finalmente, el CCU indica la conveniencia de establecer criterios que ajusten el concepto del plazo de preaviso mínimo.

-El CCU efectúa una propuesta para que se incluya al Proyecto una advertencia específica en caso de que la emisora sea diferente de la comercializadora, así como que se incluya el derecho del usuario a disponer, 3 días antes de la firma, de los documentos para su revisión.

-Respecto de la regulación acerca de la presentación del indicador de riesgo y de las alertas sobre la liquidez y sobre la complejidad, el CCU estima que sería necesario que se destacara en el texto, de una forma clara, el aspecto “puede generar pérdidas”, de forma que el usuario pueda visualizar con total facilidad y sin confusión alguna, un elemento que debe ser esencial en el momento de re-

alizar la contratación. Asimismo, se señala la conveniencia de modificar el proyecto para que esta información se incluya, tanto en las comunicaciones comerciales como en la información que sobre el producto se presente al cliente y, que la misma destaque por encima de los textos que reflejen las rentabilidades. El CCU también plantea una alternativa más contundente al texto de la alerta sobre la complejidad que no deje lugar a dudas para los consumidores.

-El CCU plantea modificar el Proyecto en lo relativo a la advertencia sobre la cobertura de depósitos bancarios por fondos de garantía de depósitos y, en ese sentido, se propone que señale expresamente si el producto financiero se encuentra cubierto en parte o totalmente por el Fondo de Garantía de Depósitos o, por el contrario, no cuenta con esta cobertura.

-Desde el CCU entendemos que las advertencias en relación con la estimación del valor razonable de determinados productos financieros complejos se deben realizar de forma que se garantice la adecuada visualización y conocimiento del usuario, y por ello proponemos que se establezcan un tamaño mínimo de letra, así como se concrete la visualización por medio de un Anexo. Además, consideramos que debe reflejarse fehacientemente la función de control, tanto sobre las obligaciones de advertencia, como sobre el cálculo mismo del “valor razonable” y, que se someta a un régimen de autorización y control previo por la CNMV antes de poder comercializar este tipo de productos.

#### **Repercusión y efectividad.**

En cuanto a la repercusión de las alegaciones formuladas a este Proyecto por el CCU, es interesante destacar que la aprobada Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros ha recogido, de manera parcial, la alegación sobre la clasificación de productos en virtud del indicador de riesgo. Al haber suprimido, por un lado, la referencia a los “depósitos estructurados” y, por otro, al no recoger la adición propuesta. Ello se deriva de la nueva redacción del texto finalmente aprobado que se alinea con el sentido de la alegación efectuada.

Por otra parte, la propuesta de modificación realizada acerca de la regulación de la advertencia sobre la cobertura parcial de depósitos bancarios por fondos de garantía de depósitos, ha sido considerada por la Orden aprobada, no de modo literal, sino al haber asumido que se informe en todos los casos, y no solo cuando la cobertura sea parcial.

#### **Proyecto de Anexo XVIII incluido en el Real Decreto por el que se desarrolla la Ley 32/2014, de 22 de diciembre, de metrología, que regula los sistemas para el control de tiempo en aparcamientos públicos.**

**Entidad u organismo:** Centro Español de Metrología. Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

Desde el CCU se entiende que todos los controles impuestos para garantizar el correcto funcionamiento de estos sistemas es positivo. No obstante, consideramos que hay que realizar algunas precisiones y así, entendemos que debería ser eliminada la previsión que permite que el instrumento pueda seguir siendo utilizado, si transcurrido un mes desde que el titular del sistema de control de aparcamientos hubiera solicitado a la Administración competente que se le asigne un Organismo autorizado de verificación, ésta no lo hubiera hecho. Cabe señalar, que carece de sentido tal autorización ya que el poseedor del instrumento siempre puede designar cualquier otro organismo de verificación autorizado, sin olvidar, la situación de indefensión que tal autorización supondría para consumidores y competencia.

En cuanto al consentimiento de la instalación de sistemas que no se hayan sometido a la evaluación de conformidad, el CCU manifiesta que considera desproporcionado y ambiguo el plazo concedido para superar la primera verificación periódica -antes de cumplirse los dos años desde su instalación-, pues no podemos olvidar que mientras tales sistemas se encuentren instalados serán usados por diferentes consumidores que no verán garantizados sus legítimos intereses económicos al no encontrarse verificado el funcionamiento de estas instalaciones.

El Proyecto prevé la posibilidad de que los sistemas de control que se encuentren en servicio a la entrada en vigor del Real Decreto

puedan seguir siendo utilizados mientras superen la verificación periódica en los términos establecidos por éste, sin que a los mismos les sea aplicable lo relativo a la declaración de conformidad y el marcado. Asimismo, se prevé que la primera verificación periódica para estos instrumentos ya en servicio tendrá que superarse en el plazo de dos años desde la entrada en vigor del Real Decreto. En este sentido, el CCU entiende que el plazo de dos años resulta desproporcionado y que durante éste, se pueden estar cargando a los usuarios cantidades que no se correspondan con una medición del tiempo real. Por otro lado, el CCU llama la atención acerca de la no obligatoriedad de que estos equipos dispongan de la etiqueta, que supone inseguridad jurídica y vulneración de garantías básicas de los consumidores, quienes no conocerán si la maquinaria utilizada presenta un funcionamiento acorde con la normativa vigente.

**Proyecto de Real Decreto por el que se establece la regulación de las condiciones administrativas, técnicas y económicas de las modalidades de suministro de energía eléctrica con autoconsumo y de producción con autoconsumo.**

**Entidad u organismo:** Consejo Consultivo de la Electricidad. Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia.

Consideramos que los objetivos de este real decreto de autoconsumo son, básicamente,

los de reducir el déficit eléctrico (castigando a las renovables), asegurar la sostenibilidad de los ingresos del sistema eléctrico, contribuyendo a cubrir los costes del sistema (peajes) entre todos; y justificar que todos los que estén conectados a la red o utilizan la red deben pagar por ella.

Si nos centramos en cuestiones concretas, el CCU considera que no se debería eximir de toda obligación legal, respecto de la instalación de autoconsumo, a las empresas distribuidoras o transportistas, estableciendo deberes únicamente para los autoconsumidores.

En cuanto al procedimiento de conexión y acceso en la modalidad de suministro con autoconsumo previsto en el Proyecto, desde este Consejo entendemos que se imponen trabas de carácter arbitrario, injustificable e innecesario a la modalidad de autoconsumo, en lo que se refiere a la aplicación del procedimiento de autorización previsto en el Real Decreto 1699/2011, pensado para instalaciones que venden energía a la red, a instalaciones de autoconsumo, máxime cuando muchas de estas instalaciones ni siquiera vierten el excedente a red.

Desde el CCU criticamos la medida que supone que el titular de un punto de suministro o instalación acogido a la modalidad de suministro con autoconsumo no podrá tener contratado el suministro con un comercializador de referencia, ni tampoco tendrá derecho a ninguna modalidad regulada de

suministro. Consideramos oportuno eliminarla ya que supone una barrera que nuevamente introduce el Proyecto.

El CCU critica la desincentivación del autoconsumo que supone que el Proyecto establezca que, la energía eléctrica excedentaria que un consumidor acogido a la modalidad de suministro con autoconsumo pudiera verter a las redes de transporte y distribución, no podrá llevar aparejada contraprestación económica vinculada a dicho vertido. Habida cuenta de los beneficios que el autoconsumo reporta, el CCU estima que debería establecerse el “balance neto” como sistema de contraprestación, siguiendo la tendencia de algunos países de nuestro entorno. Además, desde el CCU no se comparte la previsión por la cual, a las instalaciones de carácter doméstico que no van a verter energía a la red se les apliquen cargos y peajes de acceso a las redes de transporte y distribución.

Este Consejo echa en falta que no se haya regulado una modalidad de liquidación y facturación para aquellas potencias menores de 10 kW en la que se fomentara, de forma expresa, la utilización de autoconsumo, acercando este sistema al pequeño usuario y familias.

Desde el CCU, consideramos excesivo el procedimiento requerido de conexión y acceso para las instalaciones, en las modalidades de producción con autoconsumo, de más de 100 kW establecido en el Proyecto

y, en aras de fomentar la proliferación de pequeñas redes de autoconsumo a nivel local, entendemos oportuno adecuar los requisitos de forma progresiva a la capacidad de generación, estableciendo para ello una escala proporcional.

Asimismo, se propone la eliminación del peaje para instalaciones inferiores a 100kW y la proporcionalidad respecto a las superiores.

El CCU propone hacer una separación entre la energía consumida desde la red de transporte y la de la propia instalación, de forma que sólo se grave la primera, así como la eliminación expresa del cargo por autoconsumo.

En cuanto a la contraprestación económica respecto a la energía vertida a la red, para instalaciones menores de 100 KW, consideramos conveniente y apropiado que el intercambio de precio de kW se acerque más a la paridad con el precio en la comercialización, buscando incluso sistemas de trueque.

En el CCU abogamos por que no se tenga en cuenta la potencia generada desde la propia instalación a la hora de determinar los componentes de la facturación de los peajes de acceso a las redes de transporte y distribución al consumidor acogido a la modalidad de autoconsumo tipo 1.

Desde el Consejo de Consumidores y Usuarios, entendemos que la aplicación de cargos asociados a los costes del sistema eléc-

trico son claramente desorbitados y desproporcionados, máxime, cuando este tipo de instalaciones no suponen un sobrecoste para el sistema sino más bien todo lo contrario.

Respecto al cargo para garantizar la función de respaldo, proponemos que la aplicación de este sea proporcional y progresivo a la potencia de instalación fomentando por tanto la proliferación de pequeñas instalaciones que permitan el autoabastecimiento y, por consiguiente, la descarga del sistema.

La regulación que contiene el Proyecto sobre el procedimiento de inscripción en el registro administrativo de autoconsumo de energía eléctrica está, a juicio de este Consejo, incumpliendo la Directiva de Eficiencia Energética (Directiva 2012/27/UE) que, pedía a los gobiernos que tomasen medidas para suprimir las barreras de todo tipo que se opongan a la eficiencia energética. Además, en lo relativo a la cancelación de las inscripciones, este Consejo considera que se deberían señalar el órgano, los medios o vías para realizarlo así como alternativas a la vía telemática.

El CCU entiende que la aplicación de forma directa de las sanciones establecidas en la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, a lo establecido en este proyecto de Real Decreto, resulta desproporcionado con la realidad que viene a regular esta norma.

### **Repercusión y efectividad.**

Por último, en este trámite cabe destacar en cuanto a la repercusión de las alegaciones formuladas por el CCU que, la norma definitivamente aprobada (Real Decreto 900/2015 de 9 de octubre) ha recogido la alegación planteada en lo relativo al suministro, ya que la redacción definitiva de la norma, en su artículo 10, introduce la posibilidad de opción, que se negaba en el proyecto, al establecer que (...podrán adquirir la energía bien como consumidores directos en el mercado de producción o bien a través de una empresa comercializadora. En este último caso el contrato de suministro podrá ser en mercado libre o en cualquiera de las modalidades previstas en el Real Decreto 216/2014...)

Además, la introducción de apartado 5 del artículo 18 del RD 900/2015 “Conforme a lo dispuesto en el artículo 9.3 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, se podrán establecer reglamentariamente por el Gobierno reducciones en los cargos por otros servicios del sistema en los sistemas no peninsulares y para determinadas categorías de consumidores de baja tensión de la modalidad de suministro con autoconsumo.” supone que la alegación sobre el cargo por la función de respaldo, ha sido tenida en cuenta parcialmente, ya que posibilitaría que la aplicación del cargo fuera proporcional y progresivo a la potencia de instalación.

Finalmente, la alegación al procedimiento de inscripción en el registro administrativo de autoconsumo ha sido tenida en cuenta

parcialmente, puesto que se han rebajado algunas de las exigencias previstas (inscripción telemática, certificado de instalador) en los requisitos del procedimiento de inscripción que contempla el artículo 21 del texto aprobado.

### **Proyecto de Real Decreto por que se regula el funcionamiento de la sección primera de la comisión de propiedad intelectual.**

**Entidad u organismo:** Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

Atendiendo a los intereses de los consumidores, el CCU muestra su interés por que se aproveche esta modificación de la norma para la adopción de un modelo de gestión de los derechos de propiedad intelectual que garantice la seguridad jurídica y el equilibrio en los derechos de las partes, de modo que no se produzcan abusos de posición que acaben redundando negativamente en el usuario final. Asimismo, reivindicamos, tal y como ocurre en otros países europeos, la presencia de los representantes de los consumidores y usuarios en la Comisión de Propiedad Intelectual, tanto en su Sección Primera como en su Sección Segunda. Consideramos igualmente que, de cara a asegurar una composición equilibrada de la Sección Primera, en consonancia con su función de mediación y arbitraje, debería aprovecharse la posibilidad que ofrece la Ley de ampliar a siete el número de consejeros.

**Proyecto de Orden por la que se atribuyen recursos públicos de numeración a los servicios de tarificación adicional prestados a través de llamadas telefónicas y se establecen condiciones para su uso.**

**Entidad u organismo:** Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

-El CCU propone que se incluya, en el articulado del Proyecto, un sistema de opt-in según el cual, los servicios de tarificación adicional prestados a través de llamadas telefónicas deberán estar desactivados por defecto en todas las nuevas altas o líneas y, que sea el usuario, en un acto diferente al de la contratación de la línea, quien solicite expresamente al operador la activación de estos servicios.

-En relación a la duración máxima de una llamada a un servicio de tarificación adicional de voz fijada en el proyecto, el CCU plantea reducir el límite máximo de duración de la llamada desde 30 hasta 15 minutos y de fijación de límites diarios y semanales.

-Como ya hemos señalado, entendemos que la petición expresa del usuario para este tipo de números debe ser exigible en todo caso, y no sólo en los supuestos previstos en la Disposición Adicional Primera (es decir que debe ser necesaria para todos los servicios de tarificación de llamadas de tarificación adicional, y no sólo a los que se le sigan a ciertos prefijos ciertas cifras).

-Finalmente desde el CCU se propone que no sólo el coste de las llamadas a un 902 se asimile al de una “llamada ordinaria”, sino de que se asimile también a una llamada ordinaria en su consideración a efectos de facturación, quedando incluida en las tarifas planas o de descuento para fijo y móvil.

**Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Reglamento General de Conductores, aprobado por el Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo.**

**Entidad u organismo:** Dirección General de Tráfico. Ministerio del Interior.

-En lo que se refiere a la modificación por la que se elimina la restricción de transporte de pasajeros por los menores de 18 años que se encontraran en posesión de un permiso de circulación AM, este Consejo debe mostrar su desacuerdo con esta modificación puesto que podría afectar de forma negativa a los datos de siniestralidad y, implicaría una necesaria revisión de todas las pólizas de seguro vinculadas al uso de este tipo de vehículos conducidos por menores de edad para comprobar si tales pólizas aseguran también al pasajero que se transporte, máxime si tenemos en cuenta que la responsabilidad legal sobre los actos del menor de edad terminará recayendo sobre los padres, tutores, etc.

-En lo que respecta a la eliminación del permiso de circulación BTP, el CCU entiende que la disposición transitoria única de este Proyecto

por la que se establece que los permisos expedidos con anterioridad a la entrada en vigor de este Real Decreto, con excepción del permiso de la clase BTP, seguirán siendo válidos en las mismas condiciones, debería ser modificada en el sentido de aclarar cuál sería el permiso exacto de circulación por el que se validaría el permiso BTP eliminado para que aquellas personas que fueran poseedoras de éste pudieran conocer el permiso de circulación del que serían titulares tras la entrada en vigor de esta normativa.

**Proyecto de Real Decreto por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.**

**Entidad u organismo:** Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

-El CCU constituye el máximo órgano de representación institucional de los consumidores y usuarios a nivel nacional conforme al art. 38.1 del TRLGDCU. Por lo tanto, entendemos que debe corresponderle la designación de sus representantes en la Junta Consultiva de Seguros y Fondos de Pensiones, toda vez que la redacción propuesta deja al absoluto arbitrio y discrecionalidad del titular de la cartera ministerial la designación de los representantes de los consumidores y usuarios.

-Desde este Consejo entendemos que en la norma debería estar prevista la compensa-

ción, en las cuantías y límites legalmente establecidos, de los gastos inevitables para garantizar el derecho de representación y consulta de los agentes sociales y que no pueden recaer sobre los mismos ni condicionar su asistencia.

-En un marco europeo decididamente volcado en garantizar la existencia de un sistema alternativo y extrajudicial de resolución de conflictos bajo unos criterios de homogeneidad, claridad y calidad, este Consejo no comparte que se mantenga abierta la posibilidad de un sistema de diseño a la carta, por lo que debe exigirse que los mismos cumplen con los requisitos establecidos por la normativa comunitaria, al efecto, en proceso de elaboración.

-El CCU considera que la norma debería dotar de mayor concreción y precisión a los requisitos de honorabilidad, aptitud y circunstancias incapacitantes de quienes ejercen la dirección efectiva o desempeñen funciones que integran el sistema de gobierno de la entidad.

-En cuanto a la regulación sobre la fusión de entidades aseguradoras, el CCU señala la necesidad de su modificación, de forma que la cesión de cartera debería atribuir, en todo caso, al tomador del seguro, la opción de rescindir el contrato. Asimismo, proponemos que los tomadores dispongan de un plazo de dos meses para resolver el contrato, a contar desde que la entidad cedente les comunique personalmente la cesión. Además, consideramos que debe reforzarse el derecho de información

del tomador con la inclusión de la obligación del cedente de efectuar una comunicación, fehaciente e individualizada, del hecho.

- El Consejo de Consumidores y Usuarios propone reforzar las condiciones de transparencia que debe cumplir la redacción de la póliza de seguro mediante referencia expresa a los términos y lenguaje empleados, así como, que no se contengan reenvíos a otros textos o normas.

-Desde el CCU entendemos conveniente potenciar la información en cuanto a las vías alternativas de reclamación y resolución de conflictos que la norma recoge. El refuerzo del deber de información también debe extenderse, ampliando las garantías y plazos sobre derechos y obligaciones de los asegurados, para el caso de los seguros colectivos.

-En relación al deber de información en los seguros de decesos y de enfermedad, el CCU considera que no es suficiente que la información sobre tarifas de contratación y renovación figure en la web del asegurador y propone ampliar los canales por los que será facilitada.

-Desde el CCU indicamos la conveniencia de fortalecer las garantías recogidas por el proyecto en cuanto a que se deban identificar, de manera individualizada e inequívoca, a los potenciales cesionarios de los datos de carácter personal.

-El CCU considera que, con independencia de la posibilidad de mantener on line a dis-

posición del tomador la información sobre tarifas aplicables, el acceso a la misma, como elemento esencial del contrato, no puede quedar condicionada a la posibilidad del usuario de acceder a las nuevas tecnologías y, debe garantizarse la entrega individualizada y previa a la suscripción del contrato.

-En el caso de entidades aseguradoras domiciliadas en otro Estado miembro que operen en España, el CCU entiende necesario que la norma recoja, de modo explícito, que las mismas estarán sujetas al cumplimiento del resto de la normativa nacional y, en particular, la relativa a la protección de los derechos de los consumidores, además de las obligaciones contenidas en la norma para las entidades aseguradoras españolas.

-Desde este Consejo se vuelve en señalar la conveniencia de reforzar el derecho de información y, en particular, en lo relativo a los seguros de vida, con la introducción de un plazo previo a la entrada en vigor de modificaciones relativas a las condiciones generales o particulares, denominación, forma jurídica o, al domicilio social que, dará lugar al derecho de rescisión por el tomador.

-En los seguros en los que el tomador asuma el riesgo de la inversión, de nuevo el CCU entiende necesario el refuerzo del derecho a la información del consumidor, y propone incluir medidas como el uso de grafías mayúsculas que adviertan de la posibilidad de perder el capital invertido así como, que la redacción empleada deberá ser inequívoca

y, que la información sea inteligible para cualquiera, sin necesidad de interpretación.

#### **Repercusión y efectividad.**

Una vez aprobada la norma objeto del Proyecto y, en relación a la **repercusión de las alegaciones formuladas por el CCU**, podemos observar los siguientes efectos:

El texto aprobado (Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras) ha tenido en consideración la propuesta para compensar los gastos inevitables para garantizar el derecho de representación y consulta de los agentes sociales, no ya por la vía de su adopción, sino por la eliminación del párrafo origen de la misma. Así, la propuesta planteaba añadir al texto original el siguiente contenido que se indica en cursiva: “El funcionamiento de la Junta Consultiva de Seguros y Fondos de Pensiones no supondrá incremento de gasto público, *sin menoscabo de la posibilidad de compensar las dietas y gastos de desplazamiento de los representantes designados ajenos a la Administración en los términos máximos previstos por la normativa vigente.*”

El texto aprobado ha tenido en consideración la propuesta de adición relativa a la información sobre tarifas de contratación y renovación en los seguros de decesos y de enfermedad, no de forma literal, sino mediante su inclusión parcial en los artículos 125 y 126.

Así, la propuesta planteaba añadir el siguiente contenido que se indica subrayado “*En los se-*

*gueros de decesos y de enfermedad, en todas sus modalidades, las entidades aseguradoras informarán con carácter previo a la formalización del contrato de seguro, tanto a través de su publicidad e información precontratual como de forma individualizada al tomador del seguro, y –en todo caso– a través de su sitio web, de las tarifas máximas de contratación y renovación aplicables en cada anualidad a los asegurados, según el tramo de edad u otro criterio objetivo que apliquen, así como la segmentación por colectivos o grupos de pertenencia o adscripción.”*

La materialización en el texto definitivo de la anterior propuesta se ha recogido así:

Artículo 125. Deber particular de información en los seguros de decesos:

“… antes de la celebración del contrato de seguro de decesos, la entidad aseguradora habrá de suministrar al tomador del seguro, en cualquiera de las modalidades de cobertura del seguro de decesos, por escrito o en soporte electrónico duradero, de forma clara y precisa, la siguiente información:…

b) Definición de la modalidad que se está ofreciendo, características y método de cálculo de la prima inicial y primas sucesivas.

c) Identificación de los factores de riesgo objetivos a considerar en la tasa de prima a aplicar en las sucesivas renovaciones de la póliza: edad del asegurado, variaciones en el capital asegurado o evolución en los costes de los servicios funerarios. “

Artículo 126. Deber particular de información en los seguros de enfermedad:

126.1 “...antes de celebrar un contrato de seguro de enfermedad, el asegurador deberá informar al tomador, por escrito o en soporte electrónico duradero, sobre los extremos siguientes:

*Identificación de los factores de riesgo objetivos a considerar en la tasa de prima a aplicar en las sucesivas renovaciones de la póliza, en cualquiera de las modalidades de cobertura del seguro de enfermedad.”*

126.2 “...En las modalidades de seguro individual o de pólizas familiares, se deberá informar,

*además, antes de la contratación, de las tarifas de prima estándar aplicables para todos los tramos de edad o que se delimiten en función de cualquier otro criterio objetivo de adscripción de los asegurados. Esta información deberá figurar actualizada y fácilmente accesible en el sitio web de la entidad y estar a disposición del asegurado en sus oficinas. La entidad comunicará al tomador la modificación de la estructura de tramos existente en el momento de la contratación.”*

**La evolución de la actividad consultiva del Consejo de Consumidores y Usuarios, desde el año 2008 hasta el 2015, es la siguiente:**

Audiencia en consulta al Consejo de Consumidores y Usuarios									
Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
Número de trámites	43	73	66	61	45	68	49	68	

Un análisis de la influencia efectiva que los dictámenes elaborados por el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) tienen en los textos que finalmente se aprueban no revela todavía una significativa influencia en la concreción final de los proyectos normativos.

Varios factores influyen en esta situación: La insuficiencia de medios del Consejo para atender a los múltiples requerimientos que se realizan, bien por vía directa de las áreas responsables de la tramitación de las diversas nor-

mativas, o a través de los propios representantes del CCU en los Órganos de participación de los departamentos de la administración en los que forma parte . No existe una dotación suficiente de recursos económicos y humanos que faculte la elaboración óptima y la correspondiente emisión de informes en los plazos prescritos, que en muchas ocasiones son extremadamente breves, lo que imposibilita la puesta en valor de una posición equilibrada de los intereses de los consumidores en relación con otros poderes del mercado, que cuentan con

dispositivos mucho más potentes para hacer valer los suyos.

La labor consultiva del Consejo de Consumidores y Usuarios es considerada, por algunas instituciones, como un mero trámite sin mayor importancia que dar cumplimiento a la norma que obliga a que toda disposición que afecte a los consumidores pase previamente por este órgano consultivo.

### **OTRAS AUDIENCIAS, CONSULTAS E INFORMES**

Por otra parte, en virtud de lo establecido en el artículo 11.3 del Real Decreto 899/2009, por el

que se aprueba la Carta de Derechos del Usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, ha recibido y tramitado para información y alegaciones, en su caso por parte de las asociaciones, un total de **125** tarifas nuevas por parte de las teleoperadoras y **16** contratos, siendo Telefónica Móviles la operadora que más ofertas tarifarias ha enviado con un total de **47**, seguida de Cableuropa S.A.U y Teneraia S.A. con **18**.

El cuadros siguientes reflejan el desglose total por compañías en los años 2014 y 2015. Se observa un incremento importante en las comunicaciones de modificación de tarifas, prácticamente el doble de las registradas en 2014.

**Número total de Tarifas y Contratos de Telecomunicaciones en 2014**

TARIFAS	CONTRATOS
CABLEUROPA Y TENARIA	4
FRANCE TELECOM ESPAÑA	1
LEBARA LIMITED SUCURSAL ESPAÑA	COMPAÑÍA DE SERVICIOS GLOBALES
ORANGE ESPAGNE	DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD
ONO	UNIPERSONAL (BT)
PRETENIUM	DIGI SPAIN TELECOM (DIGIMOVIL)
R CABLE Y TELECOMUNICACIONES GALICIA	IBERBANDA
TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA	JAZZ TELECOM (JAZZTEL)
TUENTI TECHNOLOGIES (TUENTI)	LEBARA LIMITED SUCURSAL ESPAÑA
UNIPOST	MAS MOVIL TELECOM 3.0
UNO UNO OCHO CINCO CERO GUÍAS	ORANGE ESPAGNE
VODAFONE	R CABLE Y TELECOMUNICACIONES GALICIA
XFERA MÓVILES	TELEFÓNICA
YOIGO	VODAFONE ESPAÑA (VODAFONE)
11811 NUEVA INFORMACIÓN TELEFÓNICA	YOIGO
<b>TOTAL TARIFAS</b>	<b>TOTAL CONTRATOS</b>
<b>69</b>	<b>22</b>

### Número total de Tarifas y Contratos de Telecomunicaciones en 2015

TARIFAS		CONTRATOS	
R CABLE Y TELECOMUNICACIONES GALICIA	7	ORANGE	1
TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, S.A.U.	47	XFERA MOVILES, S.A.	
CABLEEUROPA S.A.U. Y TENERIA	18	CARREFOURONLINE, S.L.U.	
ORANGE	18	LEBARA	3
VODAFONE ENABLER ESPAÑA	1	TELEFONICA DE ESPAÑA, S.A.U	
YOIGO (XFERA)	3	VODAFONE ENABLER ESPAÑA (LOWI)	2
VODAFONE ONO, S.A.U. Y TENARIA, S.A.	11	VODAFONE ONO, S.A.U. Y TENERIA, S.A.	2
LEBARA	2	MSAMOVIL TELECOMO 3.0., S.A.U	
TELEFONICA DE ESPAÑA S.A.U.	5	JAZZ TELECOMO, S.A.U. (JAZZTEL)	
BUSINES TELECOM NETWORKS	1	IBERBANDA	
INFORMACION TELEFONICA 11836, S.L.		XTRA TELECOM, S.A.U.	
NIRNET INVEST, S.L.U. (NIRNET)		TOTAL CONTRATOS	16
APPLICATIONS DE SERVEI MONSAN, S.L. MONSAN)			
MICAMOSA MON DE SERVEI, S.L.			
SERVI CATERERSS BCN, S.L.U. (SERVI CATERERS)			
LINEAS DE RED INTELIGENTE, S.L. (LINEAS)			
REMIRSON INVERSORA, S.L.U. (REMIRSON)			
OPERADOR DE SERVICIO DE			
TELECOMUNICACIONES DE RED			
INTELIGENTE Y SERVICIO CONEXOS, S.L.			
ATENCION TELEFONICA AVANZADA, S.A.U.			
TELESERVICIO EXPREX, S.L.			
TELEATENCION MEDITERRANEA, S.L.			
GUIAS 118, S.L.			
<b>TOTAL TARIFAS</b>	<b>125</b>		

TARIFAS POSTALES	
UNIPOST	1

### 3.3.3 Actividad en órganos de consulta. Representación

El Consejo de Consumidores y Usuarios, como órgano de representación institucional

de las organizaciones de consumidores y usuarios ante los organismos públicos o privados, de ámbito nacional o internacional, participa activamente en más de 55 organismos, como se desprende de la tabla.

### Representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios en los órganos consultivos

Órgano Consultivo	Representante	Designación
AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS (CONSEJO CONSULTIVO)	ALEJANDRO PERALES ALBERT	VOCAL CCU
AGENCIA ESPAÑOLA DE CONSUMO, SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN (CONSEJO DE DIRECCIÓN)	FERNANDO MÓNER ROMERO (TITULAR) Mª DEL PRADO CORTES VELASCO (SUPLENTE) ANA ISABEL CEBALLO SIERRA (SUPLENTE) JOSE RAMON LOZANO PETIT (SUPLENTE)	VOCAL CCU REPRESENTANTE CCU VOCAL CCU VOCAL CCU
AGENCIA ESPAÑOLA DE CONSUMO, SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN (CONSEJO CONSULTIVO)	GEMMA TRIGUEROS SEGURA MIGUEL LARREA AZPEITIA GUSTAVO SAMAYOA ESTRADA	REPRESENTANTE CCU REPRESENTANTE CCU VOCAL CCU
ASAMBLEA GENERAL DE ANEC	CONCHY MARTÍN REY	REPRESENTANTE CCU
COMISIÓN DE DENOMINACIONES COMERCIALES DE ESPECIES PESQUERAS	OSCAR BENAVENTE RODRÍGUEZ	REPRESENTANTE CCU
COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL CÓDIGOS PAOS	REMEDIOS ACEÑA FERNÁNDEZ-ARROYO Mª EMILIA GÓMEZ HUERTA ALEJANDRO PERALES ALBERT	REPRESENTANTE CCU REPRESENTANTE CCU VOCAL CCU
COMISIÓN DEL CÓDIGO TÉCNICO DE LA EDIFICACIÓN	FERNANDO HIPÓLITO LANCHÁ	REPRESENTANTE CCU
COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA TRANSICIÓN A LA TV DIGITAL TERRESTRE	ALEJANDRO PERALES ALBERT	VOCAL CCU
COMISIÓN MIXTA DE SEGUIMIENTO DEL CÓDIGO DE AUTORREGULACIÓN SOBRE CONTENIDOS TELEVISIVOS E INFANCIA	ALEJANDRO PERALES ALBERT	VOCAL CCU
COMISIÓN NACIONAL DE REPRODUCCIÓN HUMANA ASISTIDA	GUSTAVO SAMAYOA ESTRADA	VOCAL CCU
COMITÉ CONSULTIVO DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES	MANUEL PARDOS VICENTE (TITULAR) ANA Mª SOLANAS FORCADA (SUPLENTE)	VOCAL CCU REPRESENTANTE CCU
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y DE CONSEJO CONSULTIVO DE LA ELECTRICIDAD	CARMEN Mª REDONDO BORGE (TITULAR) CARLOS TRIAS PINTO (SUPLENTE)	VOCAL CCU REPRESENTANTE CCU
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y DE CONSEJO CONSULTIVO DE HIDROCARBUROS	FERNANDO LÓPEZ ROMANO (TITULAR) ANTONIO POMARES RIPIO (SUPLENTE)	VOCAL CCU REPRESENTANTE CCU
COMISIÓN DE SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	EUGENIO RIBON SEISDEDOS (TITULAR Y MIEMBRO DE ) ALEJANDRO PERALES ALBERT (TITULAR) (SUPLENTE CP CSSTA)	REPRESENTANTE CCU VOCAL CCU

**Representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios en los órganos consultivos**

Órgano Consultivo	Representante	Designación
COMISIÓN TÉCNICA PARA LA SEGURIDAD DE PRODUCTOS	DANIEL RUBIO GARCÍA JOSE RAMÓN LOZANO PETIT	REPRESENTANTE CCU VOCAL CCU
CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL	MIGUEL MARTÍNEZ CUADRADO FÉLIX MARTÍN GALICIA GUSTAVO SAMAYOA ESTRADA ISABEL ÁVILA FERNÁNDEZ MONGE	REPRESENTANTE CCU VOCAL CCU VOCAL CCU VOCAL CCU
COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL DE LA UNIÓN EUROPEA	BERNARDO HERNÁNDEZ BATALLER CARLOS TRIAS PINTÓ	VOCAL CCU REPRESENTANTE CCU
COMITÉ CONSULTIVO DEL ORGANISMO AUTÓNOMO PARA EL MERCADO DE TABACOS	JOSE CARRERO GARCIA	REPRESENTANTE CCU
COMITÉ DE MEDICAMENTOS USO HUMANO (CMH)	PAULA SÁIZ DE BUSTAMANTE	REPRESENTANTE CCU
CONSEJO ESTATAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS	ANA ISABEL CEBALLO SIERRA (TITULAR) ANA ETCHENIQUE CALVO (SUPLENTE)	VOCAL CCU REPRESENTANTE CCU
CONSEJO ASESOR DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN (CATSI)	EUGENIO RIBON SEISDEDOS (TITULAR) ANTONIO POMARES RIPIO (TITULAR) RUBEN SANCHEZ GARCIA (SUPLENTE) MANUEL MARTIN ARIAS (SUPLENTE)	REPRESENTANTE CCU REPRESENTANTE CCU VOCAL CCU VOCAL CCU
CONSEJO GENERAL DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	JOSE RAMON LOZANO PETIT EUGENIO RIBON SEISDEDOS GUSTAVO SAMAYOA ESTRADA	VOCAL CCU REPRESENTANTE CCU VOCAL CCU
CONSEJO NACIONAL DEL CLIMA	ISABEL ÁVILA FERNÁNDEZ MONGE (TITULAR) JOSÉ RAMON GONZALEZ PAN (TITULAR) ANA ETCHENIQUE CALVO (SUPLENTE) IRIA AGUETE AGULLA (SUPLENTE)	VOCAL CCU REPRESENTANTE CCU REPRESENTANTE CCU VOCAL CCU
CONSEJO ASESOR DE MEDIOAMBIENTE	BELEN RAMOS ALCALDE (TITULAR) GUSTAVO SAMAYOA ESTRADA (TITULAR) IRIA AGUETE AGULLA (SUPLENTE) CONCHY MARTIN REY (SUPLENTE)	REPRESENTANTE CCU VOCAL CCU VOCAL CCU REPRESENTANTE CCU
CONSEJO GENERAL DE ORGANIZACIONES INTERPROFESIONALES AGROALIMENTARIAS	GUSTAVO SAMAYOA ESTRADA (TITULAR) ANA ISABEL CEBALLO SIERRA (SUPLENTE)	VOCAL CCU VOCAL CCU

**Representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios en los órganos consultivos**

<b>Órgano Consultivo</b>	<b>Representante</b>	<b>Designación</b>
CONSEJO NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES	MARTA COROONADO RUBIO DANIEL RUBIO GARCIA ANTONIO POMARES RIPIO FERNANDO HERRERO SAINZ DE EGUILAZ FERNANDO LÓPEZ ROMANO GUSTAVO SAMAYOA ESTRADA	REPRESENTANTE CCU REPRESENTANTE CCU REPRESENTANTE CCU REPRESENTANTE CCU VOCAL CCU VOCAL CCU
CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA	JOSÉ CARRERO GARCÍA	REPRESENTANTE CCU
CONSEJO DE PARTICIPACIÓN DEL INSTITUTO DE GESTIÓN SANITARIA (INGESA)	ISABEL AVILA FERNÁNDEZ- MONGE (TITULAR) JOSE RAMÓN LOZANO PETI (SUPLENTE)	VOCAL CCU VOCAL CCU
CONSEJO DE PARTICIPACIÓN DEL INSTITUTO DE GESTIÓN SANITARIA (INGESA). COMISIÓN EJECUTIVA DE CEUTA	INES LÓPEZ SILVA (TITULAR) GREORIA POZA GARCÍA (SUPLENTE)	REPRESENTANTE CCU REPRESENTANTE CCU
CONSEJO DE PARTICIPACIÓN DEL INSTITUTO DE GESTIÓN SANITARIA (INGESA). COMISIÓN EJECUTIVA DE MELILLA	VICTORIA CHOCLAN SALVADOR (TITULAR) ANGELA GONZÁLEZ SANTANA (SUPLENTE)	REPRESENTANTE CCU REPRESENTANTE CCU
CONSEJO SUPERIOR DE ESTADÍSTICA	ANA ISABEL CEBALLO SIERRA (TITULAR) CARLOS TRIAS PINTO (SUPLENTE)	VOCAL CCU REPRESENTANTE CCU
CONSEJO SUPERIOR DE SEGURIDAD VIAL	MANUEL MARTIN ARIAS	VOCAL CCU
CORPORACIÓN RTVE (CONSEJO ASESOR)	ALEJANDRO PERALES ALBERT FERNANDO MONER ROMERO	VOCAL CCU VOCAL CCU
JUNTA CONSULTIVA DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES	MANUEL MARTIN ARIAS JOSÉ CARLOS CUTIÑO RIAÑO	VOCAL CCU REPRESENTANTE CCU
OBSERVATORIO DE LA CADENA ALIMENTARIA	CARMEN PICOT OROVAL ANA ISABEL CEBALLO SIERRA	REPRESENTANTE CCU VOCAL CCU
OBSERVATORIO DE LA PULICIDAD COMITÉ ASESOR	ALEJANDRO PERALES ALBERT	VOCAL CCU
OBSERVATORIO DE LA DISTRIBUCIÓN COMERCIAL	MARÍA RODRÍGUEZ SÁNCHEZ	REPRESENTANTE CCU
GRUPO CONSULTIVO EUROPEO DE LOS CONSUMIDORES	CONCHY MARTÍN REY EUGENIO RIBON SEISDEDOS (SUPLENTE)	REPRESENTANTE CCU REPRESENTANTE CCU
COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	ENRIQUE GARCIA PIÑERO	REPRESENTANTE CCU

### Representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios en los órganos consultivos

Órgano Consultivo	Representante	Designación
COMISIÓN INTERSECTORIAL PARA ACTUAR CONTRA LAS ACTIVIDADES VULNERADORAS DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL	ALEJANDRO PERALES ALBERT	VOCAL CCU
COMISION INTERSECTORIAL PARA ACTUAR CONTRA LAS ACTIVIDADES VULNERADORAS DE LOS DERECHOS DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL	ALEJANDRO PERALES ALBERT	VOCAL CCU
COMISIÓN INTERMINISTERIAL PARA LA ORDENACIÓN ALIMENTARIA	MAURICIO RIVAS MAZA JESUS VEGA DE RODRIGO YOLANDA QUINTANA SERRANO GUSTAVO SAMAYOA ESTRADA	REPRESENTANTE CCU REPRESENTANTE CCU REPRESENTANTE CCU VOCAL CCU
OBSERVATORIO DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO PARA VIOLENCIA DE GENÉRO	MARTA CORONADO RUBIO	REPRESENTANTE CCU
OBSERVATORIO DE PAGOS CON TARJETA ELECTRÓNICA	FERNANDO HERRERO SAEZ DE EGUILAZ MANUEL MARTIN ARIAS	REPRESENTANTE CCU VOCAL CCU
OBSERVATORIO PARA LA PREVENCIÓN DEL TABAQUISMO	ANTONINO JOYA VERDE JOSE CARRERO GARCIA	REPRESENTANTE CCU REPRESENTANTE CCU
CONSEJO DEL PLAN ESTATAL DE VIVIENDA	M <sup>a</sup> EMILIA GÓMEZ HUERTA	VOCAL CCU
COMISIÓN SEGUIMIENTO ACUERDO DE COLABORACIÓN ENTRE EL MISACO Y REPRESENTANTES DE LOS SECTORES DE , PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCION DE PRENDAS DE VESTIR	ANGELES DIAZ PALACIOS	REPRESENTANTE CCU
COMISION DE CALIFICACION DE PELÍCULAS CINEMATOGRÁFICAS	LAURA VIVAS FERNÁNDEZ	REPRESENTANTE CCU
CONSEJO ESTATAL PARA EL PATRIMONIO NATURAL Y LA BIODIVERSIDAD	ANA ETCHENIQUE CALVO (TITULAR) ROCIO ALGECIRAS CABELO (SUPLENTE)	REPRESENTANTE CCU REPRESENTANTE CCU
COMISION DE SEGUIMIENTO DEL CONVENIO ENTRE EL CCU, LA ONCE Y CERMI	MANUEL PARDOS VICENTE FELIX MARTIN GALICIA	VOCAL CCU VOCAL CCU
CONSEJO INTERMINISTERIAL DE ORGANISMOS MODIFICADOS GENETICAMENTE (CIOMG)	ANA ETCHENIQUE CALVO	REPRESENTANTE CCU
AGENCIA ESTATAL AGENCIA ESPAÑOLA DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS SANITARIOS (CONSEJO RECTOR)	ANA M <sup>a</sup> SÁNCHEZ MÉNDEZ	REPRESENTANTE CCU

**Representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios en los órganos consultivos**

<b>Órgano Consultivo</b>	<b>Representante</b>	<b>Designación</b>
CONSEJO SUPERIOR POSTAL	MANUEL MARTIN ARIAS (TITULAR) JOSÉ RAMÓN LOZANO PETIT (SUPLENTE)	VOCAL CCU VOCAL CCU
FORO NACIONAL MULTILATERAL SOBRE FACTURACIÓN ELECTRONICA	RUBEN SÁNCHEZ GARCIA	VOCAL CCU
OBSERVATORIO DE LA NUTRICIÓN Y EL ESTUDIO DE LA OBESIDAD	M <sup>a</sup> DEL PRADO CORTES VELASCO	REPRESENTANTE CCU
COMISION DE CONTROL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA REESTRUCTURACIÓN VIABLE DE LAS DEUDAS CON GARANTÍA HIPOTECARIA SOBRE LA VIVIENDA HABITUAL	ANA ISABEL CEBALLO SIERRA GUSTAVO SAMAYOA ESTRADA	VOCAL CCU
AGENCIA DE INFORMACION Y CONTROL ALIMENTARIOS. CONSEJO ASESOR	ANA ISABEL CEBALLO SIERRA IRIA AGUETE AGULLA	VOCAL CCU VOCAL CCU

## DATOS FACILITADOS POR LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES SOBRE SU ACTIVIDAD EN LOS ÓRGANOS DE PARTICIAPCIÓN DEL CCU

### **INFORME DE ACTIVIDADES DE HISPACOOP EN ÓRGANOS**

Los vocales del Consejo de Consumidores y Usuarios nombrados por HISPACOOP han venido desempeñando una actuación de representación del CCU, en aquellos organismos, entidades y foros para los que sea designado un representante de HISPACOOP a través del CCU, a fin de promover los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

**Nombre del órgano:  
Consejo de Consumidores  
y Usuarios (CCU)**

Los vocales del Consejo de Consumidores y Usuarios nombrados por HISPACOOP han venido desempeñando una actuación de representación del CCU, en aquellos organismos, entidades y foros para los que sea designado un representante de HISPACOOP a través del CCU, a fin de promover los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

**Nombre del órgano:  
Consejo Consultivo de la Agencia  
Española de Consumo, Seguridad  
Alimentaria y Nutrición  
(AECOSAN).**

Con el nuevo Real Decreto 19/2014, de 17 de enero, por el que se refunden los organismos autónomos Instituto Nacional del

Consumo y Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición en un nuevo organismo autónomo denominado Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición y se aprueba su estatuto, se establecen los Estatutos de la AECOSAN.

De conformidad con los nuevos estatutos, se ha participado como vocal titular, representando a los consumidores a través del Consejo de Consumidores y Usuarios.

En dichos estatutos se especifica que el Consejo Consultivo es el órgano de asesoramiento (artículos 22 y 23), siendo así el órgano de participación activa de la sociedad en los asuntos relacionados con la seguridad alimentaria y la nutrición. El Consejo Consultivo asesorará al Consejo de Dirección y al Director Ejecutivo de la Agencia cuando y en lo que éstos soliciten, y será consultado preceptivamente en los siguientes asuntos proyecto de programa de actividades y cuando se requiera información para establecer y mantener mecanismos para actuar de forma integral en las políticas de seguridad alimentaria y nutrición.

Podrá ser consultado en aquellos aspectos en los que, a juicio del Presidente del Consejo de Dirección, resulte conveniente recabar el parecer del Consejo Consultivo. El Consejo de Dirección, a través de su Presidente, deberá informar al Consejo Consultivo de las medidas y las actuaciones adoptadas en situaciones de crisis y emergencias.

En cualquier caso el Consejo Consultivo permanecerá regularmente informado de las actividades de la AECOSAN a través de sesiones ordinarias de periodicidad semestral, convocadas por el Presidente. Se ha tenido en cuenta que el Consejo Consultivo puede desarrollar sus reuniones con carácter presencial o mediante procedimientos alternativos basados en las nuevas tecnologías de la comunicación, tal como previene la Ley 11/2007, de 22 de junio.

A lo largo del año 2015, nuestro representante en dicho Consejo ha tratado de asistir a las sesiones convocadas por iniciativa del Presidente, concretamente fueron las reuniones de los días 24 de junio y 5 de noviembre de 2015:

- **Reunión del Consejo Consultivo del día 24 de junio.**

En ella se trató lo siguiente: La aprobación del acta correspondiente a la sesión del 6 de noviembre de 2014, el seguimiento Misiones FVO, en donde la Subdirectora General de Coordinación de Alertas y Programación del Control Oficial, expuso la situación de las auditorías pendientes de 2014 y las llevadas a cabo durante 2015.

Después la Directora Ejecutiva de AECOSAN abordó la situación del Programa Normativo con los principales avances en el programa normativo desde el pasado Consejo Consultivo, detallando la situación de cada proyecto.

Otro de los temas fue las principales reuniones de la UE, que la Subdirectora General de Promoción de la Seguridad Alimentaria, hizo una relación de las distintas reuniones que se llevaron a cabo durante este largo periodo, desde la última reunión de este órgano colegiado, en los distintos Comités y grupos de expertos.

Se informó del Comité Científico, que en la sesión plenaria de 4 de marzo de 2015 se constituyó la nueva composición de la Sección de Seguridad Alimentaria y Nutrición del Comité Científico elegida por el Consejo de Dirección tras el proceso de selección convocado en noviembre de 2014; y que se habían celebrado 4 sesiones de la Sección de Seguridad Alimentaria y Nutrición del Comité Científico, haciendo mención de los informes del Comité Científico.

Asimismo se informó sobre la visita Institucional de la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria, seguido de la presentación de la Memoria AECOSAN 2014. Y finalmente, la Vocal Asesora de Estrategia NAOS, dio a conocer distintas actividades realizadas desde la última convocatoria sobre las actividades derivadas de la Estrategia NAOS.

Se concluyó con la presentación de otras actividades como:

- la Jornada “Reglamento sobre Información Alimentaria al Consumidor: Compartir experiencias” desarrollada el pasado 9 de diciembre;

- la IV Reunión del Grupo de Nanotecnología en el ámbito alimentario (28 de noviembre);
  - la Jornada del Laboratorio Nacional de Referencia de Biotoxinas Marinas (7 de mayo);
  - la Jornada “Nanotecnología y Alimentación” (1 de junio);
  - la Reunión de laboratorios de control oficial que trabajan en el campo de los plaguicidas (2 de junio);
  - las Jornadas de Referencia de Análisis de Alimentos 2015 del Centro Nacional de Alimentación (del 9 al 11 de junio);
  - el Curso denominado “La información alimentaria y el Consumidor, retos y oportunidades”, dentro de los Cursos de Verano de la Fundación General de la Universidad Complutense en El Escorial, desarrollado del 6 al 8 de julio y;
  - el Desayuno Informativo convocado para el 30 de junio relacionado con el reglamento sobre clasificación, envasado y etiquetado de sustancias químicas, conocido como Reglamento CLP, así como la Campaña Institucional sobre Etiquetado (Los Nuevos Requisitos de Información Alimentaria Facilitada al Consumidor), que lanzó a los medios digitales el mes de julio.
- 
- A este desayuno informativo asistió la responsable del área de consumo ya que en el mismo se hizo una presentación por parte de CECU y de HISPA-COOP de los proyectos en consumo que llevaron a cabo años antes sobre el

Reglamento (CE) nº 1272/2008, sobre clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas químicas, en la que están englobados muchos productos de uso doméstico.

- **Reunión del Consejo Consultivo del día 5 de noviembre.**

En ella se trataron varios asuntos. Primero fue la aprobación del acta correspondiente a la sesión del 24 de junio de 2015. También se hizo un seguimiento Misiones FVO. Se informó sobre la situación del Programa Normativo. En esta reunión se presentó las Memoria SCIRI de 2014, y se hizo un seguimiento de lo sucedido en las principales reuniones de la Unión Europea y del ámbito internacional.

También se presentaron los diversos informes del Comité Científico así como las diversas actividades derivadas de la Estrategia NAOS.

En este caso se presentó la campaña institucional de la AECOSAN “El etiquetado cuenta mucho”. Desde AECOSAN se lanzó una nueva Campaña Institucional denominada: Los Nuevos Requisitos de Información Alimentaria facilitada al consumidor. Con motivo del Reglamento (UE) nº 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011 sobre la información alimentaria facilitada al consumidor, modifica las disposiciones de

etiquetado de los alimentos antes vigentes en la Unión Europea, de forma que el texto consolida y actualiza dos campos de la legislación comunitaria en materia de etiquetado: el del etiquetado general de los productos alimenticios y el del etiquetado nutricional.

Como en años precedentes, la **Estrategia para Nutrición, Actividad Física y Prevención de la Obesidad - Estrategia NAOS**, constituye una actividad destacada para nuestra organización, puesto que impulsa actividades, planes y programas que, dentro de los objetivos de la Estrategia NAOS, tratan de prevenir la obesidad y otras enfermedades crónicas a través de una alimentación saludable y la práctica regular de actividad física.

En este año hemos participado concretamente en el Jurado de los Premios Estrategia NAOS, que han sido los VIII Premios NAOS 2014, y en la IX Convención NAOS, celebrada el día 6 de octubre, junto con el acto de entrega de los Premios Estrategia NAOS. De esta forma, hemos tratado de colaborar en la difusión de la Convención, informando de aquellas intervenciones de interés que promueven estilos de vida saludables entre la población española y han desarrollado diversas iniciativas en base a políticas sobre alimentación saludable y actividad física y prevención de la obesidad. Esto nos ha permitido así poder dar mayor visibilidad a aquellas acciones o programas considerados como “buenas prácticas” o ejemplos, desarrolladas en el marco de los objetivos de la Estrategia NAOS que promocionan la mejora de los hábitos alimenticios saludables y la práctica de la actividad física.

A lo largo del año, se ha realizado un intercambio de información y documentación entre HISPACOOP y la AECOSAN, sobre información relevante desarrollada en los proyectos de consumo de HISPACOOP, dando difusión a informes, campañas y jornadas en el marco de los mismos.

**Nombre del órgano:**  
**Consejo Consultivo de la Electricidad.**  
**Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).**

**Reuniones y actividades realizadas a lo largo del año 2015:**

Durante el año 2015, la actividad del Consejo Consultivo de la Electricidad ha sido muy intensa, puesto que se han remitido numerosas **propuestas normativas presentadas en el Consejo Consultivo de la Electricidad para su trámite de audiencia**.

Dada la importante carga de actividad de este órgano, el representante designado por el CCU para representar a los consumidores domésticos en este Consejo Consultivo de Electricidad ha desarrollado una gran labor de seguimiento y análisis de todas las propuestas presentadas en trámite de audiencia referen-

te al mercado eléctrico español. Recordemos que algunos de los trámites fueron presentados para su consulta en plazos mínimos de urgencia, lo que supuso un esfuerzo de análisis y estudio dentro de los márgenes establecidos.

En el año 2015 se siguieron produciendo importantes cambios en el mercado español de la electricidad, a fin de completar la reforma del sector eléctrico que se estaba poniendo en marcha en nuestro país, cuyos inicios tuvieron lugar a finales del 2013. En este sentido, fueron numerosas las propuestas normativas que se plantearon en trámite de audiencia al Consejo Consultivo de Electricidad referentes a las modificaciones del mercado, pero también cambios que tuvieron especial incidencia en los operadores del mismo y los propios consumidores de energía eléctrica.

En aras a defender y proteger los intereses de los consumidores y usuarios domésticos en el sector de la electricidad en España, el representante designado realizó análisis de numerosos trámites de audiencia, recogiendo las alegaciones presentadas por el resto de asociaciones de consumidores y usuarios para recoger un posicionamiento conjunto y canalizar los informes de alegaciones del CCU en defensa y protección de los consumidores domésticos a través del Consejo Consultivo de Electricidad.

En cualquier caso destacamos las siguientes propuestas normativas que han sido remitidas al Consejo Consultivo de Electricidad pa-

ra su análisis y presentación de alegaciones durante el año 2015, que son las siguientes:

- Proyecto de “Real Decreto por el que se modifican distintas disposiciones en el sector eléctrico”.
- Propuesta de Orden por la que se aprueban las instalaciones tipo y sus correspondientes parámetros retributivos, aplicables a determinadas instalaciones de producción de energía eléctrica a partir de fuentes de energía renovables, cogeneración y residuos.
- Propuesta de Orden por la que se establece la metodología de actualización de la retribución a la operación de las instalaciones con régimen retributivo específico.
- Propuesta de Orden por la que se regula el procedimiento de asignación del régimen retributivo específico en la convocatoria para nuevas instalaciones de producción de energía eléctrica a partir de biomasa situadas en el sistema eléctrico peninsular y para instalaciones de tecnología eólica y se aprueban sus parámetros retributivos.
- Propuesta de Orden por la que se modifica la Orden IET/1459/2014, de 1 de agosto, por la que se aprueban los parámetros retributivos y se establece el mecanismo de asignación del régimen retributivo específico para nuevas instalaciones eólicas y fotovoltaicas en los sistemas eléctricos de los territorios no peninsulares.
- Propuesta de Circular x/2015, de la comisión nacional de los mercados y la competencia, para el desarrollo de la informa-

ción regulatoria de costes relativa a las actividades reguladas de transporte, regasificación, almacenamiento y gestión técnica del sistema de gas natural, así como transporte y operación del sistema de electricidad.

- Proyecto de Real Decreto por el que se establece una convocatoria para el otorgamiento del régimen retributivo específico a nuevas instalaciones de producción de energía eléctrica a partir de biomasa en el sistema eléctrico peninsular y para instalaciones de tecnología eólica”.
- Proyecto de “Real Decreto por el que se establece la regulación de las condiciones administrativas, técnicas y económicas de las modalidades de suministro de energía eléctrica con autoconsumo y de producción con autoconsumo”.
- Propuesta de “Orden por la que se regula el procedimiento de asignación del régimen retributivo específico en la convocatoria para nuevas instalaciones de producción de energía eléctrica a partir de biomasa situadas en el sistema eléctrico peninsular y para instalaciones de tecnología eólica y se aprueban sus parámetros retributivos”.
- Propuesta de circular x/2015, de la comisión nacional de los mercados y la competencia, para el desarrollo de la información regulatoria de costes relativa a las actividades reguladas de transporte, regasificación, almacenamiento y gestión técnica del sistema de gas natural, así como transporte y operación del sistema de electricidad.
- Propuesta de Circular X/2015, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, de solicitud de información a las empresas distribuidoras de electricidad para calcular anualmente los porcentajes de reparto de la financiación del coste del bono social.
- Propuesta de Circular Informativa X/2015, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, de petición de información a las empresas distribuidoras de energía eléctrica para la supervisión y cálculo de la retribución de la actividad.
- Propuesta del Operador del Sistema de modificación de los Procedimientos de Operación P.O.3.1., P.O.3.2., P.O.3.3., P.O.3.7., P.O.3.8., P.O.7.2., P.O.7.3., P.O.14.4. y P.O.14.8.
- Real Decreto por el que se modifican distintas disposiciones en los reales decretos de retribución de redes eléctrica.
- Propuesta de Orden por la que se aprueban las instalaciones tipo y los valores unitarios de referencia de inversión y de operación y mantenimiento por elemento inmovilizado que se emplearán en el cálculo de la retribución de las empresas titulares de instalaciones de transporte de energía eléctrica.
- Propuesta de Orden por la que se aprueban las instalaciones tipo y los valores unitarios de referencia de inversión, de operación y mantenimiento por elemento inmovilizado y los valores unitarios de retribución de otras tareas reguladas que se emplearán en el cálculo de la retribución de las empresas distribuidoras de

energía eléctrica, se establecen las definiciones de crecimiento vegetativo y aumento relevante de potencia y las compensaciones por uso y reserva de locales.

- Propuesta de “Orden por la que se regula el mecanismo de capacidad para la mejora medioambiental en determinadas instalaciones de producción de electricidad”.
- Propuestas del Operador del Sistema de Reglas de asignación de capacidad para la gestión de las interconexiones España-Francia y España-Portugal.
- Propuesta de “Orden por la que se modifica la Orden IET/1459/2014, de 1 de agosto, por la que se aprueban los parámetros retributivos y se establece el mecanismo de asignación del régimen retributivo específico para nuevas instalaciones eólicas y fotovoltaicas en los sistemas eléctricos de los territorios no peninsulares”.
- Propuesta de “Procedimiento de Operación P.O. 14.3 “Liquidación de la energía de los sistemas eléctricos aislados de los territorios no peninsulares”.
- Propuesta de adaptación del Procedimiento de Operación P.O. 1.1. “Criterios de funcionamiento y seguridad para la operación del sistema eléctrico”.
- Propuesta de Orden por la que se establecen los peajes de acceso de energía eléctrica para 2016 y se aprueban determinadas instalaciones tipo y parámetros retributivos de instalaciones de producción de energía eléctrica a partir de fuentes de energía renovables, cogeneración y residuos.
- Propuesta de modificación de las reglas de funcionamiento de los mercados diario e intradiario de producción de energía eléctrica.

Por otra parte, el representante de los consumidores domésticos también ha participado en numerosos foros, eventos y jornadas o reuniones convocadas por el sector al objeto de defender y proteger la posición de los consumidores en el mercado de la electricidad.

Destacamos así la asistencia del representante designado para participar en los **grupos de trabajo de Cambio de Comercializador creados por la CNMC en el sector eléctrico o de la Dirección de Energía de la CNMC** o en los que se solicitaba representación y experiencia sobre el tema de la facturación eléctrica.

Se ha asistido igualmente al acto presentación del **Informe anual de Economics for Energy “Pobreza Energética en España: Análisis económico y propuestas de actuación”**, que tuvo lugar el día 28 de mayo de 2015, en la Sala de Conferencias de la Universidad Pontificia Comillas.

Con relación a esto se ha producido también la intervención en la **Jornada** de la Fundación Ciudadanía y Valores el pasado 12 de marzo de 2015, titulada **“Reflexión y debate: De la calidad de servicio al precio ¿Para cuándo el camino de retorno? Los consumidores en la actual reforma energética.”**

También asistimos a la **Jornada sobre medidas de ahorro en la factura eléctrica en comunidades de propietarios**. Esta nueva jornada se celebró el próximo 11 de febrero de 2015, en la dirección general de industria, energía y minas de la comunidad de Madrid.

Además hemos asistido a diversas jornadas relacionadas con el sector en el que fuimos invitados a participar o por razón de la materia requería nuestra asistencia. Destacamos:

- Jornada sobre Reglamentos sobre Diseño Ecológico (ErP) y Etiquetado Energético (ELD), organizada por la Fundación de la Energía, el 30 de septiembre.
- Jornada Cambio climático y pobreza, mirar atrás para tomar impulso, organizada por ECODES, el 20 de octubre.
- La Fundación La Casa que Ahorra presenta un Estudio de las medidas fiscales asociadas a la rehabilitación energética, elaborado por la consultora PwC, en colaboración con el Centro Nacional de Energías Renovables, CENER, el 27 de octubre.

**Nombre del órgano:  
Consejo Económico y Social (CES).**

El representante de HISPACOOP designado para el Consejo Económico y Social ha seguido representando al Consejo de Consumidores y Usuarios en el CES durante el presente año 2015.

**Plenos del Consejo Económico y Social, actividad durante el año 2015:**

En el desempeño de las funciones que tiene asignadas, el Consejero del CES, ha llevado a cabo una **labor consultiva y de representación en este** órgano, actuando en favor de los consumidores y usuarios, sobre todo en aquellos proyectos normativos que se presentaron en trámite de realización de dictamen por el Consejo.

De esta forma el Consejero ha interviniendo en los diversos **Plenos** del Consejo Económico y Social que se han convocado a lo largo del año, así como en las sesiones ordinarias convocadas en la **Comisión Permanente del CES**.

Concretamente el Consejero ha asistido a los **Plenos del CES** los siguientes días: el 21 de enero, 25 de febrero, 24 de marzo, 27 de mayo y también la Sesión Extraordinaria del Pleno que se celebró el día 13 de mayo, 25 de junio, 28 de julio, 23 de septiembre, 21 de octubre y 16 de diciembre.

A lo largo del año en los Plenos del CES se han aprobado los siguientes **Dictámenes**:

- Dictamen 1/2015 sobre el Anteproyecto de Ley de voluntariado. Aprobado en sesión ordinaria del Pleno de 25 de febrero de 2015.
- Dictamen 2/2015 sobre el Anteproyecto de Ley del Tercer Sector de Acción Social. Aprobado en sesión ordinaria del Pleno de 25 de febrero de 2015.

- Dictamen 03/2015 del Proyecto de Real Decreto Legislativo por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios. Aprobado en sesión ordinaria del Pleno de 25 de marzo de 2015.
- Dictamen 04/2015 sobre el Anteproyecto de Ley ordenadora del sistema de inspección de trabajo y seguridad social. Aprobado en sesión ordinaria del Pleno de 25 de marzo de 2015. Incluye el voto particular al mismo presentados por los Consejeros pertenecientes al Grupo Primero del CES en representación de la Confederación Intersindical Gallega (CIG), y de Eusko Langileen Alkartasuna (ELA).
- Dictamen 05/2015 sobre el Anteproyecto de Ley de resolución alternativa de conflictos de consumo. Aprobado en sesión extraordinaria del Pleno de 13 de mayo de 2015. Incluye el voto particular presentado por Consejeros del Grupo Tercero.
- Dictamen 06/2015 sobre el Anteproyecto de Ley de Sociedades Laborales y Participadas. Aprobado en sesión extraordinaria del Pleno de 13 de mayo de 2015.
- Dictamen 07/2015 sobre el Anteproyecto de Ley por el que se modifica y actualiza la normativa en materia de autoempleo y se adoptan medidas de fomento y promoción del Trabajo Autónomo y de la Economía Social. Aprobado en sesión extraordinaria del Pleno de 13 de mayo de 2015. Incluye el voto particular presentado por el Consejero del Grupo Tercero Juan García Blasco al que se adhieren otros Consejeros del Grupo Tercero.
- Dictamen 08/2015 sobre el Anteproyecto de Ley de Contratos del Sector Público. Aprobado en sesión ordinaria del Pleno de 25 de junio de 2015.
- Dictamen 09/2015 sobre el Anteproyecto de Ley sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales. Aprobado en sesión ordinaria del Pleno de 25 de junio de 2015.
- Dictamen 10/2015 sobre el Proyecto de Real Decreto de desindexación de la economía española. Aprobado en sesión ordinaria del Pleno de 25 de junio de 2015.
- Dictamen 11/2015 sobre el Anteproyecto de Ley reguladora de la protección social de los trabajadores del sector marítimo-pesquero. Aprobado en sesión ordinaria del Pleno de 25 de junio de 2015.
- Dictamen 12/2015 sobre el proyecto de Real Decreto legislativo por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. Aprobado en sesión ordinaria del Pleno de 28 de julio de 2015.
- Dictamen 13/2015 sobre el proyecto de Real Decreto Legislativo por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo. Aprobado en sesión ordinaria del Pleno de 23 de septiembre de 2015.
- Dictamen 14/2015 sobre el Proyecto de Real Decreto Legislativo por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social. Aprobado en sesión ordinaria del Pleno de 23 de septiembre de 2015.

**Los informes aprobados han sido los siguientes:**

- Informe 01/2015 sobre la competitividad de la empresa española en el mercado interno: estructura productiva, importaciones y ciclo económico. Aprobado en sesión ordinaria del Pleno de 25 de marzo de 2015.
- Informe 02/2015 sobre la situación de la I+D+i en España y su incidencia sobre la competitividad y el empleo. Aprobado en sesión ordinaria del Pleno de 25 de junio de 2015.
- Informe 03/2015 sobre competencias profesionales y empleabilidad. Aprobado en sesión ordinaria del Pleno de 21 de octubre de 2015.

**Comisión de Salud, Consumo, Asuntos Sociales, Educación y Cultura.**

Particularmente, el Consejero ha participado e intervenido activamente en las reuniones celebradas en el seno de la **Comisión de Salud, Consumo, Asuntos Sociales, Educación y Cultura**. La actividad de esta Comisión ha sido intensa los primeros meses del año 2015, y la participación del Consejero ha estado encaminada a representar los intereses de los consumidores y usuarios y al propio Consejo de Consumidores y Usuarios sobre aquellos asuntos que sean asignados a dicha Comisión para emitir un dictamen o realizar informes convenientes.

Destacamos los debates mantenidos en esta Comisión en relación con el **Anteproyecto**

de Ley de resolución alternativa de conflictos de consumo, lo que ha requerido una intensa actividad tanto interna como en el propio CES, buscando posicionamientos conjuntos con el resto de organizaciones de consumidores y usuarios que representan al CCU en el CES. En dichas reuniones se presentarán las correspondientes aportaciones y alegaciones en defensa de los intereses de los consumidores y usuarios a los trámites de consulta presentados al CES. También hubo un trabajo previo de análisis de dicha documentación y normativa, así como una constante comunicación electrónica y telefónica para tratar los temas asignados a la misma.

El Consejero ha asistido a las reuniones celebradas los días siguientes: el día **9 de enero**, para tratar la elaboración del Informe sobre la situación de la I+D+i en España y su incidencia sobre la competitividad y el empleo; el 15 de enero, en la designación Presidente y Vicepresidente de la Comisión y continuación trabajos del informe iniciativa propia; el **19 de enero** para continuación de los trabajos del informe anterior; el **día 5, 9, 11 y 18 de febrero** abordaron la propuesta de borrador de dictamen de la Ley del voluntariado y del tercer sector, el **24 de febrero**, asistió a la jornada convocada para abordar el Informe sobre la situación de la I+D+i en España y su incidencia sobre la competitividad y el empleo; los **días 4, 9 y 16 de marzo** se trabajó en el borrador de Propuesta de Dictamen sobre el proyecto de Real Decreto legislativo por el que se aprueba el texto refundi-

do de la Ley de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios; el **día 13 de marzo**, la Comisión de Salud, Consumo, Asuntos Sociales, Educación y Cultura continuó con la elaboración del Informe sobre la situación de la I+D+i en España y su incidencia sobre la competitividad y el empleo; el **día 9 de marzo** se abordó también Informe sobre la situación de la I+D+i en España y su incidencia sobre la competitividad y el empleo; los **días 27 y 30 de marzo y los días 6, 7 y 8 de mayo**, se abordó la propuesta de Dictamen sobre el Anteproyecto de Ley de resolución alternativa de conflictos de consumo; los días **1, 9 y 19 de junio** también se reunió esta Comisión para abordar los trabajos de continuación de la elaboración del Informe sobre la situación de la I+D+i en España y su incidencia sobre la competitividad y el empleo.

#### **Comisión Trabajo de Relaciones Laborales, Empleo y Seguridad Social.**

También asistió como suplente en la **Comisión de Trabajo de Relaciones Laborales, Empleo y Seguridad Social**, día 8 de mayo.

#### **Comisión de la Memoria Socio Económica y Laboral de España.**

El Consejero ha participado en los trabajos preparatorios y de elaboración del **Capítulo III de la Memoria anual Socio Económica y Laboral de España, del CES, del año 2014**, que se abordaron en dicha Comisión de Trabajo para la elaboración de la Memoria socio eco-

nómica y laboral de España. A tal efecto, asistió a numerosas reuniones como las de los días: **14, 15, 22 y 26 de enero, 17 de febrero, 17 de marzo, 13 de mayo, 21 de mayo**.

También el Consejero asistió a las reuniones del Grupo de Trabajo de la **Comisión para la elaboración de la Memoria Socioeconómica y Laboral de España**, a finales de año 2015, con objeto de preparar la Memoria Socioeconómica y Laboral de España del año 2015. Concretamente fueron los días: **10 de noviembre**, con el Orden del día siguiente: 1. Designación del Presidente. 2. Balance de la Memoria Socioeconómica y Laboral de España 2014. 3. Directrices básicas de contenido de la Memoria Socioeconómica y Laboral de España 2015. 4. Designación de los Ponentes de los Capítulos de la Memoria Socioeconómica y Laboral de España 2015. 5. Cronograma para la elaboración de los trabajos de la Memoria Socioeconómica y Laboral de España 2015. 6. Análisis de propuestas para el tema transversal de la memoria Socioeconómica y laboral de España 2015. El día **18 de noviembre** con el orden del Día siguiente: Análisis del índice del Capítulo II de la Memoria Socioeconómica y Laboral de España, 2015 y propuesta de comparecencias para los trabajos de elaboración de dicho capítulo. Análisis del índice del Capítulo III de la Memoria Socioeconómica y Laboral de España, 2015 y propuesta de comparecencias para los trabajos de elaboración de dicho capítulo. Análisis del índice del Capítulo I de la Memoria Socioeconómica y Laboral de España, 2015 y propuesta

de comparecencias para los trabajos de elaboración de dicho capítulo. Y finalmente el **día 2 de diciembre de 2015**: con el que se valoró el borrador para la propuesta de índice de la memoria ces 2015 con los siguientes capítulos: capítulo i. panorama económico, capítulo ii. empleo y relaciones laborales, y capítulo iii. calidad de vida y cohesión social.

**Nombre del órgano:**

**Comisión de Seguimiento del Código de Autorregulación de la Publicidad de Alimentos dirigida a menores (PAOS).**

HISPACOOP ha seguido con la representación y presencia en la Comisión de Seguimiento del Código de Autorregulación de la Publicidad de Alimentos dirigida a menores (PAOS) a través de un representante, quien ha tratado de asistir a las reuniones convocadas durante el presente año, con objeto de evaluar la aplicación del Código PAOS.

La labor que se desempeña en esta Comisión de Seguimiento del Código es la realización del seguimiento de los informes trimestrales de cumplimiento del Código PAOS y de los informes que sean elaborados por Autocontrol.

Esta **Comisión de Seguimiento del Código de Corregulación de la publicidad de alimentos y bebidas dirigida a menores (PAOS)** se reunió en el año 2015 en las siguientes convocatorias:

**El día 3 de marzo**, en la que se abordó, entre otras cosas, la situación actual de las adhesiones al Código PAOS, el informe de actividad de control, aplicación y cumplimiento del Código PAOS en 2014; la presentación del Informe sobre finalización del monitoring de la publicidad de alimentos y bebidas dirigida a menores de 15 años en internet 2013, por parte de Autocontrol; la presentación del Informe sobre el monitoring de la publicidad de alimentos y bebidas dirigida a menores de 15 años en internet 2014 por parte de Autocontrol; y el análisis evolución Código y actividades relacionadas (nacionales y/o internacionales). En este caso hubo un intercambio de información sobre dichos informes a los miembros de esta Comisión a fin de poder extraer conclusiones y hacer una mejor evaluación de la aplicación de este Código.

En la realización del informe Monitoring PAOS 2015, se ha seguido la misma metodología que se empleó en los Monitorings 2013 y 2014 –metodología aprobada por la Comisión de Seguimiento del Código PAOS, con fecha 22 de mayo de 2013-. Si bien con fecha 16 de abril de 2015, se envió una comunicación a todas las compañías adheridas al Código PAOS, informando del inicio del nuevo ejercicio de monitoring.

**El día 10 de noviembre**, en la que se trató la situación actual de las adhesiones al Código PAOS, los informes de actividad de control, aplicación y cumplimiento del Código PAOS en el Primer y segundo trimestre

de 2015 por AUTOCONTROL, y la presentación del informe sobre el monitoring de la publicidad de alimentos y bebidas dirigida a menores de 15 años en Internet 2015 por Autocontrol.

En el transcurso de dicha reunión, se adoptaron diversas decisiones de particular relevancia, y que afectarían de forma directa a la aplicación del Código PAOS. En consecuencia, la Comisión de Seguimiento recomendó a AUTOCONTROL el envío de la presente comunicación a todos los adheridos al Código. En el punto tercero del Orden del Día, se presentaron los datos estadísticos relativos al primer semestre de 2015. Se valoró muy positivamente la eficaz labor preventiva que estaría demostrando el uso que los adheridos al Código PAOS están haciendo de la herramienta de Copy Advice®, dado que en todo el primer semestre de 2015 se había recibido una única reclamación.

Además, en dicha reunión surgió un debate en torno a la necesidad de que el Jurado de la Publicidad esté, siempre, facultado para entrar a analizar las reclamaciones que pudieran presentarse contra la publicidad difundida por los adheridos al Código PAOS, y que se encuentre dentro del ámbito de aplicación del Código. Así se acordó que las Compañías adheridas al Código PAOS quedasen sometidas al Jurado de la Publicidad, aun no siendo adheridas a AUTOCONTROL, cuando el anuncio entre en el ámbito de aplicación del Código, y aunque en la reclamación no se invoque expresamente su aplicación.

En el Informe sobre el monitoring de la publicidad de alimentos y bebidas dirigida a menores de 15 años en internet, 2015, cabe destacar que fueron analizadas un total de 47 páginas web y 23 creatividades pertenecientes a las Compañías adheridas al Código PAOS. Se destaca el hecho de que en un 77% de las páginas web analizadas no se apreció ningún eventual incumplimiento del Código PAOS, representando tan sólo un 23% las páginas web en las que se habían detectado eventuales infracciones. Con respecto a las 23 creatividades, no se detectó ninguna eventual infracción al Código.

Siguiendo la metodología del Monitoring, AUTOCONTROL procedió a enviar comunicaciones a las Compañías adheridas, cuyas páginas web sí habían presentado eventuales infracciones al Código PAOS, concretamente 11. Ninguna de las 11 Compañías afectadas presentó escrito de alegaciones que debiera ser analizado por la Comisión de Seguimiento, por lo que este ejercicio 2015 ha quedado definitivamente cerrado, no existiendo incidencias pendientes.

La Comisión de Seguimiento del Código PAOS acordó que, una vez recibidas las comunicaciones de las Compañías adheridas acerca de las páginas web a analizar, AUTOCONTROL deberá compartir esa información con la Comisión de Seguimiento, para que ésta pueda revisarla, incluyendo las modificaciones que considere. De cara a futuro, la Comisión de Seguimiento acuerda que estos casos pasen directamente al Jurado de la Pu-

blicidad, para su resolución, sin esperar a que se reúna la Comisión de Seguimiento. La Comisión acuerda que se siguiere el mismo procedimiento, en los casos en los que las compañías presentasen alegaciones, tras recibir las observaciones de AUTOCONTROL sobre eventuales infracciones detectadas en el marco de un Monitoring.

**Nombre del órgano:  
Observatorio de la Cadena  
Alimentaria.**

La Ley 12/2013, de 2 de agosto, de medidas para mejorar el funcionamiento de la cadena alimentaria, supuso un cambio de nombre del Observatorio de Precios de los Alimentos al nuevo Observatorio de la Cadena Alimentaria.

El Observatorio de la Cadena Alimentaria, es órgano colegiado adscrito al Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente a través de la Dirección General de la Industria Alimentaria del Departamento, tal y como se establece en la Ley 12/2013, de 2 de agosto, de medidas para mejorar el funcionamiento de la cadena alimentaria.

Este Observatorio nace con la finalidad de aportar transparencia e información sobre el funcionamiento de la cadena; crear instrumentos para evaluar la calidad de las relaciones entre los operadores y la evolución de dicha calidad en el tiempo; y realizar un seguimiento de las relaciones, para detectar la aparición de nuevas prácticas y poder garan-

tizar la permanente actualización de los compromisos de la Ley.

Entre las **funciones del Observatorio de la Cadena Alimentaria** que se modificaron se encuentran las siguientes:

- Con carácter general, ha asumido las funciones de seguimiento, asesoramiento, consulta, información y estudio del funcionamiento de la cadena alimentaria y de los precios de los alimentos.
- Con carácter específico las siguientes:
  - a) Informar la propuesta de Código de Buenas Prácticas Mercantiles en la Contratación Alimentaria regulado en esta Ley.
  - b) Informar las propuestas de otros códigos de buenas prácticas mercantiles, que se presenten para su incorporación al Registro Estatal.
  - c) Conocer el resultado de los trabajos realizados por la comisión de seguimiento del Código, a la que se hace referencia en el apartado 3 del artículo 16, y proponer a la misma aquellas cuestiones que se consideren de interés para la mejora y actualización de los compromisos contemplados en el Código.
  - d) Facilitar el conocimiento del Código entre los operadores de la cadena y promover su adhesión al mismo.
  - e) Llevar a cabo el seguimiento y evaluación de las prácticas comerciales empleadas por los operadores de la cadena, mediante la realización de encues-

tas u otros sistemas de análisis del mercado, así como de la publicación de informes y recomendaciones.

En el caso de que se detecten incumplimientos de lo establecido en la ley antes mencionada, como consecuencia del resultado de los trabajos realizados, dará traslado a la autoridad competente.

Asimismo, realizará informes y estudios explicativos, en su caso, de las situaciones de desequilibrio producidas en los mercados de origen y destino de los alimentos considerados, analizando especialmente los diversos factores que contribuyen a la formación de los precios de los productos estacionales.

f) Analizar la estructura básica de los precios y los factores causantes de su evolución, en los alimentos de mayor importancia relativa en la producción y el consumo, en los distintos escalones de su formación.

g) Fomentar la adopción de buenas prácticas y sistemas ágiles de resolución de conflictos en la negociación de los contratos relacionados con la primera compra de productos perecederos.

h) Realizar estudios de carácter regular, encaminados a establecer un seguimiento sistemático de la formación de los precios finales de los alimentos.

i) Favorecer el diálogo y la intercomunicación entre los representantes del sector productor, la industria, la distribución comercial y los consumidores, entre sí y con las Administraciones públicas, en

orden a dotar de la mayor racionalidad y transparencia posibles el proceso de formación de precios de los alimentos, compatible con el marco de la economía de mercado, en un sistema de apertura a la competencia, en beneficio de la sociedad en su conjunto.

- j) Elaborar propuestas de actuación de las Administraciones competentes y recomendaciones a los diversos agentes económicos intervenientes, empresas e instituciones públicas o privadas tendentes a mantener la necesaria estabilidad en un marco de desarrollo abierto a la competencia y equilibrio en los precios de los alimentos, compatible con el derecho comunitario.
- k) Elaborar los informes sobre precios de los alimentos que le sean demandados por los Ministros de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente y de Economía y Competitividad.
- l) Analizar y estudiar de forma continua da la estructura básica de los costes y de precios percibidos y pagados así como los factores causantes de su evolución, en los productos de mayor importancia estratégica para el sector agroalimentario español.

Anualmente el Observatorio de la Cadena Alimentaria elaborará un informe de evaluación de los avances registrados y los resultados logrados en la mejora del funcionamiento de la cadena alimentaria y de la eficacia de las actuaciones desarrolladas, que será remitido a las Cortes Generales.

Este Observatorio de la Cadena Alimentaria funciona mediante la celebración de reuniones del **Pleno**, de carácter ordinario como extraordinario, en la **Comisión Ejecutiva** y en los **Grupos de Trabajo** específicos para analizar el funcionamiento de la cadena alimentaria y los precios de los alimentos.

HISPACOOP, través de la designación de su representante por el Consejo de Consumidores y Usuarios, ha participado en **Primer Pleno del Observatorio de la Cadena Alimentaria**, que tuvo lugar el día **7 de abril de 2015**.

#### **Pleno del Observatorio de la Cadena Alimentaria del día 7 de abril:**

El representante designado asistió al primer Pleno de este observatorio consistiendo en la Constitución del Pleno del Observatorio de la Cadena Alimentaria, con el nombramiento de sus miembros por parte del presidente del Observatorio.

Se recordó que estaba pendiente dos temas para completar el desarrollo normativo de la Ley, que era: acordar el texto definitivo del Código de Buenas Prácticas Mercantiles en la Contratación Alimentaria, y aprobar el Real Decreto que regulará una serie de aspectos relacionados con los estudios comparativos de productos. Este último texto ha sido remitido a informe de Consejo de Estado y posteriormente se enviará a Consejo de Ministros para su aprobación.

En el orden del día referente a la aprobación del Reglamento interno de organización y funcionamiento del Observatorio y de su Comisión Ejecutiva, se planteó que el día 24 de marzo de 2015 se había remitido a los miembros del Pleno una propuesta de reglamento interno de organización y funcionamiento del Observatorio y de su Comisión Ejecutiva, y que se habían presentado muchas alegaciones por escrito, por lo que se dejará más tiempo para su aprobación a fin de recibir más comentarios por escrito.

El punto más discutido fue la propuesta de composición de la Comisión Ejecutiva del Observatorio. Con objeto de darle una mayor operatividad al funcionamiento del Observatorio, se estableció la creación de una Comisión Ejecutiva con un número de miembros más reducido que el del Pleno, determinado en el artículo 12 del Real Decreto 64/2015. Así se planteó que cada una de las unidades especificadas en el artículo 17 del Reglamento interno designase a sus representantes. Asimismo se consideró que se podría contemplar la posibilidad de establecer procedimientos rotatorios ya que se prevé que el mandato de los miembros sea de 4 años; se propuso llevar a cabo reuniones bilaterales para determinar la presencia de representantes de la Administración General del Estado y CCOO/UGT y solicitó a los asistentes la remisión, en un plazo de 15, 20 días, de sus propuestas de representantes.

Otro punto fue el informe sobre la situación del Código de Buenas Prácticas Mercantiles

en la Contratación Alimentaria. El Presidente realizó un breve resumen sobre el proceso de trabajo que, desde la aprobación de la Ley 12/2013, se ha venido desarrollando para elaborar el Código de Buenas Prácticas. Y se indicó que se disponía a trabajar un borrador que será remitido al Ministerio de Economía y Competitividad.

Finalmente se informó de los trabajos a desarrollar por el Observatorio de la Cadena Alimentaria que quedaron pendientes en el Observatorio de Precios de los Alimentos. En este sentido, tanto el informe de la cadena de valor del aceite de orujo como el informe sobre lonjas de los productos agropecuarios estarán disponibles en la Web del MAGRAMA. Por otro lado y en relación a las actualizaciones de los estudios de las cadenas de valor de diferentes productos que comentó que se habían requerido tiempo para ello, por lo que se informará de los mismos.

#### **Pleno del Observatorio de la Cadena Alimentaria del día 22 de septiembre:**

En esta reunión del Pleno asistió el representante designado. En el Pleno se procedió a la lectura y aprobación del Acta correspondiente a la sesión anterior. También del procedió a la aprobación del Reglamento interno de organización y funcionamiento del Observatorio de la Cadena Alimentaria y de su Comisión Ejecutiva. Tras valorar las observaciones recibidas, se remitió a los miembros del Pleno el pasado 15 de septiembre una nueva versión del documento, se hace hincapié en

el contenido contradictorio de la composición de la Comisión Ejecutiva propuesta en el artículo 17 del Reglamento interno con lo establecido en el artículo 12 del Real Decreto 64/2015. Por ello, solicitó que se modificase el artículo 17, apartado 4 del citado Reglamento con objeto de mantener la misma estructura de representación del Pleno. El Presidente tomó nota de las observaciones emitidas e indicó que se elaborará una nueva versión para presentar a su aprobación en la siguiente reunión del Pleno.

En dicho Pleno también se informó sobre el Código de Buenas Prácticas Mercantiles en la Contratación Alimentaria. Se procedió a la presentación del informe sobre prácticas comerciales en la cadena alimentaria. El Presidente señaló que se prevé que se pueda disponer de la versión definitiva en los primeros quince días del mes de octubre.

Además, se realizó la presentación del **informe sobre prácticas comerciales en la cadena alimentaria**, y se procedió a informar a los miembros del Observatorio de los datos de consumo alimentario y sobre el precio de los alimentos (IPC), esto es, sobre los datos relevantes, acumulados desde enero de 2015 hasta julio de 2015, de consumo alimentario en España.

Finalmente, se procedió a la presentación de la propuesta de programa de trabajo del Observatorio en los próximos meses, de acuerdo con las siguientes líneas de actuación: una

primera orientada a trabajar sector a sector en los diagramas de cadenas de suministro y distribución; la segunda línea de actuación se centrará en el estudio de la cadena de valor de la leche líquida con objeto de disponer de información actualizada sobre los márgenes de precios y rentabilidad, en los distintos eslabones de la cadena; la tercera línea de actuación consistirá en el análisis del sector del pollo; y la cuarta línea de actuación consiste en la realización de un nuevo informe sobre prácticas comerciales en la cadena alimentaria.

#### **Pleno del Observatorio de la Cadena Alimentaria del día 22 de octubre:**

En esta reunión se procedió a la lectura y aprobación del Acta correspondiente a la sesión anterior (22 de septiembre de 2015). Se informó de la **propuesta de Código de Buenas Prácticas Mercantiles en la Contratación Alimentaria**, de conformidad con el artículo 20, apartado 1, letra a, de la Ley 12/2013, de 2 de agosto, de medidas para mejorar el funcionamiento de la cadena alimentaria. El Presidente informó de que con posterioridad a la remisión de la propuesta de Código, se recibieron comentarios por parte del MINECO que debían ser conocidos por los miembros del Pleno antes de emitir informe. Se entregó en sala un cuadro con las modificaciones introducidas y se describieron los principales cambios introducidos. Asimismo, se acordó por unanimidad disponer de un plazo de 10 días para estudiar las últimas aportaciones, antes de convocar una

nueva reunión del Pleno para llevar a cabo el informe sobre la propuesta de Código, tal y como se establece en el artículo 20, apartado 1, letra a) de la Ley 12/2013, de 2 de agosto, de medidas para mejorar el funcionamiento de la cadena alimentaria.

#### **Nombre del órgano:**

**Comisión Interministerial para la Ordenación Alimentaria (CIOA).**

La secretaría de la CIOA (creada y regulada por Real Decreto 1456/1982) queda adscrita a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, conforme a la Ley 11/2001 y el nuevo Real Decreto 19/2014, de 17 de enero, por el que se refunden los organismos autónomos Instituto Nacional del Consumo y Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición en un nuevo organismo autónomo denominado Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición y se aprueba su estatuto. De conformidad con ello la Subdirección General de Promoción de la Seguridad Alimentaria asumió la Secretaría de la Comisión Interministerial para la Ordenación Alimentaria, dentro de la AECOSAN.

Entre las funciones de esta Comisión Interministerial para la Ordenación Alimentaria, destaca la elaboración informes de carácter preceptivo sobre la coordinación en los aspectos técnicos, sanitarios, comerciales y de información al consumidor en el ámbito alimentario. Además, le corresponde informar sobre los distintos proyectos normativos de

desarrollo del Código alimentario español, y sobre las materias de normas y reglamentos técnicos en lo referente a los productos alimenticios.

A lo largo del presente año 2015 la CIOA se ha reunido mediante la celebración de Plenos.

#### **Pleno de CIOA del día 3 de febrero.**

Un Pleno presencial en el que se estudió los siguientes proyectos a nivel comunitario y nacional. Por parte del Derecho Comunitario se estudiaron los siguientes proyectos:

Proyecto de Real Decreto, por el que se modifica el Real Decreto 1049/2003, de 1 de agosto, por el que se aprueba la Norma de calidad relativa a la miel.

- Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 1799/2010, de 30 de diciembre, por el que se regula el proceso de elaboración y comercialización de aguas preparadas envasadas para el consumo humano.
- Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 1798/2010, de 30 de diciembre, por el que se regula la explotación y comercialización de aguas minerales naturales y aguas de manantial envasadas para consumo humano.
- Por parte del Derecho Interno se estudiaron los siguientes proyectos:
- Proyecto de Real Decreto de 2014, por el que se modifican los anexos 1 y 11 del Real Decreto 1113/2006, de 29 de septiem-

bre, por el que se aprueban las normas de calidad para quesos y quesos fundidos.

- Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 846/2011, de 17 de junio, por el que se establecen las condiciones que deben cumplir las materias primas a base de materiales poliméricos reciclados para su utilización en materiales y objetos destinados a entrar en contacto con alimentos.
- Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 1049/2003, de 1 de agosto, por el que se aprueba la Norma de calidad relativa a la miel.
- Proyecto de Real Decreto por el que se modifican los anexos I y II del Real Decreto 1113/2006, de 29 de septiembre, por el que se aprueban las normas de calidad para quesos y quesos fundidos.

Finalmente, se informó sobre las **actividades del Grupo de trabajo encargado del estudio de los proyectos de legislación en materia alimentaria** en cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva 98/34/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de junio de 1998 por la que se establece un procedimiento de información en materia de las normas y reglamentaciones técnicas. (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad)

#### **Pleno de CIOA del día 21 de mayo de 2015.**

Este pleno presencial se abordó en primer lugar la aprobación del acta del día 3 de febrero de 2015. Posteriormente se procedió al tratamiento de los estudios de los si-

guientes proyectos, que destacamos los siguientes: en derecho interno, las siguientes propuestas:

- Proyecto de Real Decreto por el que se aprueba la norma de calidad de la sidra.
- Proyecto de Real Decreto por el que se aprueba la norma de calidad de la cerveza y de las bebidas de malta.
- Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Decreto 2484/1967, de 21 de septiembre, por el que se aprueba el texto del código alimentario español.
- Proyecto de Real Decreto por el que se aprueba la norma de calidad para las harinas, las sémolas y otros productos de la molienda de los cereales.

Y en derecho comunitario, los siguientes proyectos:

- Proyecto de Real Decreto por el que se regula la realización de los controles sanitarios sobre determinados productos de uso o consumo humano procedentes de terceros países y se establecen las condiciones de autorización de los puntos de control sanitario y de los almacenes de inmovilización de mercancías.
- Proyecto de Real Decreto sobre la protección sanitaria de la población con respecto a las sustancias radiactivas en las aguas de consumo humano.
- Proyecto de Real Decreto, por el que se modifica el real decreto 1698/2003, de 12 de diciembre, por el que se establecen las disposiciones de aplicación de los reglamentos comunitarios sobre el sistema de etiquetado de la carne de vacuno.

También informó sobre las actividades del Grupo de trabajo encargado del estudio de los proyectos de legislación en materia alimentaria en cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva 98/34/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de junio de 1998 por la que se establece un procedimiento de información en materia de las normas y reglamentaciones técnicas.

#### **Pleno de CIOA del día 1 de octubre.**

En este pleno presencial se estudió los siguientes proyectos a nivel comunitario y nacional, además de la aprobación del proyecto de Acta de la reunión celebrada por la Comisión Interministerial para la Ordenación Alimentaria el día 21 de mayo de 2015.

En cuanto a los estudios fueron los siguientes: en materia de derecho interno el Proyecto de Real Decreto por el que se aprueba la norma de calidad de la sidra natural y de la sidra (Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente). Y en derecho comunitario, los siguientes proyectos normativos:

- Proyecto de Real Decreto por el que se deroga el Real Decreto 1118/1998, de 5 de junio, por el que se establece el procedimiento de cooperación con la comisión europea en materia de examen científico de las cuestiones relacionadas con productos alimenticios. (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad).
- Proyecto de Real Decreto sobre la protección sanitaria de la población con res-

pecto a las sustancias radiactivas en las aguas de consumo humano (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad).

Finalmente se procedió a dar información sobre las actividades del Grupo de trabajo encargado del estudio de los proyectos de legislación en materia alimentaria en cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva 98/34/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de junio de 1998 por la que se establece un procedimiento de información en materia de las normas y reglamentaciones técnicas.

**Nombre del órgano:**  
**Comisión de Seguimiento del Convenio marco entre el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) y la ONCE y su fundación y el Comité español de representantes de personas con discapacidad (CERMI).**

HISPACOOP seguirá formado parte activamente de la Comisión de Seguimiento del Convenio antes descrito en representación del Consejo de Consumidores y Usuarios.

En el presente año 2015, **se firmó también la prórroga a la adenda del Convenio de Colaboración entre el Consejo de Consumidores y Usuarios, la Once y su Fundación, y el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad.**

Así a lo largo del año, se ha seguido participando por parte de HISPACOOP en la Comi-

sión de Seguimiento de dicho Convenio y en los trabajos realizados en el seno de la misma.

Durante el 2015, ha habido una constante comunicación con los miembros de la Comisión a fin de canalizar información relevante sobre propuestas que afectaban al sector, objeto de trámite de audiencia en el CCU. Esto se ha hecho de acuerdo al plan de plan de actuaciones de dicha comisión en el que se han involucrado las entidades firmantes del Convenio. En este sentido se ha procedido a un **seguimiento normativo de propuestas que afectaron al colectivo de consumidores vulnerables, en especial, de las personas con discapacidad.**

Además, ha habido un intercambio de propuestas normativas que afectaron al sector de las personas con discapacidad para presentar alegaciones o propuestas modificativas. Destacamos el trámite ante el CCU sobre el Proyecto de Real Decreto de Comunicaciones comerciales de las actividades de juego y de juego responsables.

También se ha procedido al intercambio de información sobre el sector que afecte al consumidor y personas con discapacidad, concretamente de los breves resúmenes ejecutivos con las principales novedades normativas que afectan a la discapacidad.

En cualquier caso, entre ambos ha habido un intercambio de información sobre cualquier actuación llevada a cabo por las asociaciones

de consumidores integrantes del CCU o por el propio Consejo, esto es, de jornadas, eventos, o actos conmemorativos, como el del 30º aniversario del TRLGDCU realizado por el CCU, y otras muchas iniciativas a fin de poder contar con la asistencia y participación de miembros de la Comisión de Seguimiento de las entidades firmantes.

**Nombre del órgano:**

**Grupo Consultivo Europeo de los Consumidores.**

**Sub-grupo de trabajo creado sobre Energía en el Grupo Consultivo Europeo de los Consumidores.**

En el presente año 2015 hemos seguido participando en el Sub-grupo de trabajo creado sobre Energía en el Grupo Consultivo Europeo de los Consumidores, que bajo la invitación expresa a nuestra organización por parte de la Comisión Europea, se designó a un representante de HISPACOOP para participar en las reuniones que se mantienen para tratar los temas de la energía y cómo afecta a los consumidores españoles. Nuestra organización ha representado a los consumidores españoles, bien a través de la participación e intervención en Cumbres de consumo, actos, jornadas, seminarios o cualquier acontecimiento que requiera la representación de los consumidores españoles.

En el seno de este subgrupo de trabajo, se procedió a un intercambio de información de los mercados energéticos españoles a la Comisión Europea y demás organizaciones

representativas en dicho subgrupo de trabajo. Además, se elaboraron informes sobre los asuntos relevantes que afectan a los consumidores en el mercado de la energía.

Destacamos nuestra participación en el **Fórum de los Ciudadanos de la Energía (Citizens' Energy Forum)**, que tuvo lugar en Londres, **los días 11 a 13 de marzo**, coincidiendo con una **reunión de dicho Sub-grupo de trabajo de Energía del ECCG**. HISPACOOP trató de participar activamente, haciendo una presentación de los principales problemas a los que se enfrentan los consumidores de energía españoles en el mercado de la electricidad y gas.

También el subgrupo de trabajo se reunió el día 12 de marzo de 2015, en Londres. En ella tuvo lugar la **16ª reunión del ECCG sub-group on Energy**. En ella se trataron temas como una ronda a través de los representantes de la Comisión sobre el desarrollo de los aspectos sobre energía y consumidores, así como por los representantes de cada uno de los Estados miembros en torno a estos aspectos invitando a los miembros de los subgrupos a presentar sus posicionamientos. También se invitó a miembros de la Red de Cooperación de Protección al Consumidor.

Asimismo tuvo lugar una presentación por parte de la **Agencia de Cooperación de los Reguladores de Energía - Agency for the Cooperation of Energy Regulators (ACER)**, exponiendo sus trabajos, sus actuaciones y

el marco en el que situaban su labor hacia el Consumidor.

Finalmente la reunión concluyó con unas cortas presentaciones de los miembros de los subgrupos de trabajo que intervendrían en el Foro, junto con la coordinación de los miembros del subgrupo para darlo impulso.

Por otra parte, también nuestro representante en este subgrupo de energía ha tratado de intervenir en diversos foros y Cumbres de Consumo para abordar el tema de la energía y el consumidor.

Destacamos nuestra intervención en la **Cumbre Europea de Consumo el día 1 y 2 de junio de 2015**, en Bruselas. En esta Cumbre de Consumo “**European Consumer Summit**” se abordó un **taller sobre el sector de la energía “A new deal for energy consumers”** en el que participamos expresamente, con temas como los derechos del consumidor en la legislación energética; el funcionamiento de los mercados minoristas de la electricidad para los consumidores en la UE; innovación para y por los consumidores, etc...

A lo largo del año, también intervinimos en diversos foros y jornadas celebradas en torno al sector de la energía.

Destacamos la intervención como representante de los consumidores españoles, en la **Conferencia Anual celebrada por el Consejo Europeo de los Reguladores de Energía**

(CEER) sobre “En el camino hacia alcanzar la Visión 2020” (*On the path towards achieving the 2020 Vision*) para los clientes de la energía. Esta reunión tuvo lugar del CEER 2015 Customer Conference: “Retail Energy Markets - A “New Deal” for Consumers” el día 20 de octubre de 2015. También nos remitieron documento de interés en el sector, como por ejemplo el informe sobre “**CEER Advice on How to involve and engage Consumer organisation in the regulatory process**”, de 12 de marzo de 2015, que era una guía de interés para las organizaciones de consumidores en el sector de la energía y su implicación en el proceso regulatorio.

### **Grupo de trabajo de Consumidores Vulnerables en el sector de la Energía.**

Con motivo de la creación del nuevo Grupo de Trabajo de Consumidores Vulnerables, convocado por la Comisión Europea en virtud de lo establecido en el último Fórum de los Ciudadanos de la Energía Europeo, este grupo de trabajo se reunió en numerosas ocasiones a lo largo del 2015. El motivo era retomar nuevamente los trabajos realizados con respecto a los consumidores vulnerables.

A través del representante designado, hemos participado activamente en este grupo de trabajo, bien con la asistencia a las reuniones convocadas, o bien con la realización de aportaciones y comentarios a los trabajos o cuestionarios que se presentaron en el marco de este grupo de trabajo.

### Reunión del día 3 de junio de 2015.

La primera reunión tuvo lugar en Bruselas, en la que se abordó el efecto de la evolución del sector de la energía en los consumidores vulnerables y pobreza energética. También la superposición, la interacción y las diferencias entre la pobreza general y la pobreza energética. Se comentó las últimas investigaciones sobre los factores y las exacerbaciones de la vulnerabilidad de los consumidores. Entre otros temas se tratará de abordar cuáles son los indicadores para identificar y monitorear la pobreza energética así como hacer una comparabilidad entre los Estados miembros.

Otro de los temas claves fueron la interacción entre la vulnerabilidad del consumidor y la asequibilidad, y las metodologías para dar cuenta de los co-beneficios potenciales del sector público a través del ahorro.

En esta reunión se realizó una presentación de los resultados finales del **estudio “Insight-E study on energy poverty and vulnerable consumers in the energy sector across the EU”**. Hubo una presentación del plan de estudio sobre ‘**Consumer vulnerability across key markets in the European Union**’ por London Economics.

Finalmente se presentó como ejemplo de un Estado miembro, el Observatorio Francés sobre la vulnerabilidad de los consumidores y la pobreza energética.

### Reunión del día 21 de octubre de 2015.

Tuvo la segunda reunión de este grupo de trabajo en Bruselas a la que asistió el representante de HISPACOOP. En ella se trataron temas como el Paquete de verano de Energía, y en particular la Comunicación de la **Comunicación ‘Delivering a New Deal for Energy Consumers’**. En la reunión se presentó esta comunicación, en la que se comentó que el principal obstáculo al que enfrentan los consumidores que quieren beneficiarse plenamente de la transición energética. Así la estrategia de tres pilares se describe en la Comunicación está encaminada a: (1) capacitar a los consumidores para que actúen; (2) hacer que los hogares inteligentes y las redes inteligentes sean una realidad; y (3) asegurar la justa gestión de los datos y la protección efectiva de los datos personales y de la intimidad.

Se procedió a la presentación de los resultados del **Estudio sobre Consumidor vulnerable** a lo largo de los mercados en la Unión Europea (**‘Consumer vulnerability across key markets in the European Union’**), a cargo de London Economics. Seguidamente se procedió a la presentación del resultado del futuro estudio para la Selección de Indicadores para medir la pobreza energética (**‘Selecting Indicators to Measure Energy Poverty’**), bajo un Proyecto Piloto de Pobreza Energética – Evaluación de impacto de la crisis y la revisión de las posibles medidas nuevas en los Estados miembros, que fue realizada por Oscar Guinea, DG ENER/B3.

También se presentaron ejemplos de buenas prácticas en el proceso de transición energética para asistir a los consumidores vulnerables. Concretamente fueron la presentación del caso de estudio del CER Ireland “Consumer Protection in Liberalised Markets”, y la presentación del caso de estudio por DECO “Consumers’ Essential Services”. Finalmente, se abordó el tema de los objetivos del grupo de trabajo y de los entregables para el 2015-2016.

#### **Reunión del día 9 de diciembre de 2015.**

Esta reunión se trataron temas como la revisión de la Legislación europea sobre energía, la incrementación de la transparencia en la pobreza energética (asequibilidad de los servicios, extensión, práctica y política; la sección de indicadores para medir la pobreza energética); la asistencia a los consumidores vulnerables y la pobreza energética (eficiencia energética: cómo evitar el tramo de la pobreza energética a través del incentivo dividido entre propietarios e inquilinos; la directivas de eficiencia energética y de actuación energética de edificios), nuevos pasos para los objetivos del grupo de trabajo y entregables para el 2016.

En esta reunión se trató el tema de elaborar una encuesta para ser remitida al resto de los miembros del Grupo de Consumidores Vulnerables, en la que finalmente participó HISPA-COOP, en torno a la determinación futura de un concepto de pobreza energética, los posibles indicadores para medir la pobreza energética y las políticas para abordar el problema.

### **INFORME DE ACTIVIDADES DE LA FEDERACIÓN UNAE EN ÓRGANOS**

#### ***Observatoria Estatal de violencia sobre la mujer***

**27 de enero de 2015**

**Acto de Presentación de la campaña de sensibilización “Hay salida a la violencia de género” en el ámbito sanitario**, con asistencia de Dña. Marta Coronado Rubio.

**Acto de presentación del estudio “La percepción social de la violencia de género por la adolescencia y la juventud”**, con asistencia de Dña. Marta Coronado Rubio.

En este estudio se analizan los resultados de una encuesta sobre la percepción social de la violencia de género en la adolescencia y la juventud realizada por el Centro de Investigaciones Sociológicas por encargo de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género a una muestra de 2.457 personas de ambos性es representativa de la población residente en España de 15 a 29 años.

Los objetivos principales del estudio “Percepción de la violencia de género en la adolescencia y la juventud” son:

1. Analizar la percepción de la igualdad de género existente entre las y los adolescentes y jóvenes en España en la actualidad, el rechazo o tolerancia a la violencia de género en

sus distintas manifestaciones, y la pervivencia de distintos estereotipos sobre víctimas y agresores.

2. Estudiar el alcance de la violencia de género en el entorno de las personas jóvenes entrevistadas, así como el conocimiento de los distintos recursos que existen para combatir la violencia de género.

3. Analizar el conocimiento de la adolescencia y la juventud del lugar a donde acudir en caso de querer interponer una denuncia por malos tratos, así como las razones que se atribuyen a las víctimas para no denunciar a su maltratador.

En el estudio también se comparan las percepciones de jóvenes y adolescentes con las de la población general, empleando para este fin los datos de la encuesta “Percepción social de la violencia de género” elaborada por la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género en colaboración con el Centro de Investigaciones Sociológicas y presentada públicamente el pasado 3 de junio.

Las conclusiones más relevantes del estudio “Percepción de la violencia de género en la adolescencia y la juventud” son:

1. La percepción de que la desigualdad de género es grande está extendida entre la juventud aunque las personas jóvenes perciben menos desigualdades entre hombres y mujeres que el resto de la población.

2. La percepción de la desigualdad entre hombres y mujeres por la población joven es diferente en función del sexo, siendo mayor en las mujeres que en los hombres.

3. La juventud considera inaceptable la violencia de género así como la violencia física y la violencia sexual, siendo el rechazo a la violencia de género algo superior en las mujeres jóvenes que en los hombres de estas edades.

4. Una de cada tres personas jóvenes no identifica los comportamientos de control con violencia de género.

5. La población joven es algo más tolerante que el conjunto de la población con las conductas relativas a la violencia de control.

6. Un 81% de la juventud conoce la Ley Integral contra la Violencia de Género, el teléfono 016, o recuerda alguna campaña de sensibilización contra la violencia de género.

7. El rechazo a la violencia de control es mayor entre las personas jóvenes que conocen la Ley Integral contra la Violencia de Género, el teléfono 016, o recuerdan alguna campaña de sensibilización contra la violencia de género, que entre quienes no conocen ninguna de estas medidas.

8. El 88% de la adolescencia y la juventud sabría donde acudir para interponer una denuncia por maltrato.

## 2 de marzo de 2015

**Presentación del portal estadístico de violencia de género**, con asistencia de Dña. Marta Coronado Rubio.

La Delegación del Gobierno para la Violencia de Género ha desarrollado y presentado una herramienta informática para la difusión de los datos estadísticos de violencia de género

denominada “Portal Estadístico de Violencia de Género”.

El conocimiento, en general, en materia de violencia de género, y los datos, en particular, son una potente herramienta para conocer la realidad de los malos tratos, realidad que aún permanece bastante oculta y silenciada. Este conocimiento resulta esencial para enfocar las políticas públicas eficaces y las actuaciones que se lleven a cabo, y además sirve como herramienta de concienciación y sensibilización públicas.

En este ámbito la Delegación ha puesto en marcha diversas actuaciones para la ampliación de las fuentes de información, aumentar la frecuencia de publicación de datos estadísticos, así como mejorar los soportes de publicación y la precisión y rigor de los datos proporcionados.

Por ello, dentro de los principios de acceso a la información y máxima difusión de los datos que se van obteniendo y para conocimiento de la población en general y profesionales que trabajan en este materia, se presenta el Portal Estadístico de Violencia de Género, que es una herramienta flexible que permite la obtención de información a medida de una forma sencilla. Su puesta en marcha se enmarca en la línea de mejora continua que según lo previsto en la Estrategia Nacional para la Erradicación de la Violencia contra la Mujer 2013-2016, la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género viene desarrollando para hacer más visibles y

más accesibles todos los datos e indicadores que sobre la violencia de género se recogen, con el fin de ponerlos a disposición de la sociedad, de los profesionales y de las instituciones públicas y privadas, de acuerdo con los principios de transparencia y buen gobierno.

Se trata de un “Portal Estadístico” con las siguientes características:

- Un servicio integrado en la página web del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

- Permite de una manera sencilla, intuitiva y abierta a toda la ciudadanía la consulta de los datos que posee la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género,
- Con esta herramienta se pueden elaborar de manera personalizada tablas y gráficos a partir de las fuentes de información estadística de las que dispone la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Además, las tablas y gráficos este Portal Estadístico de Violencia de Género, se pueden exportar para ser incluidas en documentos.

Las fuentes de datos que se pueden manejar en este portal son:

- Víctimas mortales
- Llamadas al 016
- ATENPRO
- Dispositivos
- VIOGEN
- Denuncias

- Ordenes de protección
- Ayudas del artículo 27
- Contratos bonificados y de sustitución
- Renta de Inserción Activa
- Ayudas para cambio de domicilio

A su vez, dentro de estos ámbitos de análisis hay una serie de variables como el ámbito temporal, territorial,... dependiendo de las características de cada fuente de datos.

Se puede acceder al Portal Estadístico a través del banner “Portal Estadístico de Violencia de Género” de la página web del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad o a través del siguiente enlace :

**La Delegada del Gobierno para la Violencia de Género, Blanca Hernández,** subrayó que España computa desde 2003 las víctimas mortales por violencia machista y que “ningún otro país lo hace”, la delegada del gobierno ha indicado que este nuevo portal, que se pone en marcha desde hoy, se enmarca en la Estrategia Nacional para la Erradicación de la Violencia contra la Mujer 2013-2016.

Según explicó la Delegada del Gobierno, el conocimiento en materia de violencia de género y los datos son una “herramienta fundamental” para conocer esta realidad, orientar las políticas públicas de forma eficaz y las actuaciones que se lleven a cabo y concienciar a la sociedad sobre el problema. “Hoy damos un paso más hacia una sociedad libre de cualquier forma de violencia con-

tra la mujer”, ha dicho Hernández, que ha calificado la iniciativa como una “apuesta decidida por visibilizar la cara más oscura de lo que significa el maltrato en la pareja y por sacar esta realidad de las puertas del hogar y colocarla en la palestra pública”.

Finalmente afirmó que “el reto es seguir ampliando el espectro a otras formas de violencia sobre la mujer”, ha reconocido Hernández, que ha precisado que en el portal no figura por el momento el desglose por nacionalidad y lugar de nacimiento de las víctimas, pero ha dicho que la intención es añadirlo lo antes posible.

### 30 de marzo de 2015

**Acto de presentación de la Macroencuesta de violencia de género**, con asistencia de Dña. Marta Coronado Rubio en representación del Consejo de Consumidores y Usuarios.

La Macroencuesta de Violencia contra la Mujer 2015 es la operación estadística más relevante que se realiza en España sobre violencia contra la mujer.

Su objetivo principal es conocer el porcentaje de mujeres residentes en España que han sufrido o que sufren actualmente algún tipo de violencia por el hecho de ser mujeres.

La Delegación del Gobierno para la Violencia de Género ha adaptado y ampliado el cuestionario de la Macroencuesta de Violencia

contra la Mujer 2015 con el objetivo de cumplir los requerimientos de calidad recomendados por el Comité de Estadística de las Naciones Unidas y por la Agencia de Derechos Fundamentales de la UE, que las anteriores macroencuestas no habían incorporado aún.

Además de mejorar el cuestionario para medir mejor la violencia que sufren las mujeres en el ámbito de la pareja o expareja, se ha introducido un módulo de preguntas que permite disponer por primera vez en España de datos sobre la prevalencia de la violencia física y sexual sufrida por las mujeres fuera del ámbito de la pareja. La introducción de este módulo ha venido motivada, por una parte, por las recomendaciones de los organismos internacionales y en concreto de Naciones Unidas que solicita a los países que den estos datos antes de que finalice el año 2015, y por otra parte, para cumplir con lo previsto en el cuarto objetivo de la Estrategia Nacional para la Erradicación de la Violencia contra la Mujer (2013-2016) de visualización y atención a otras formas de violencia contra la mujer.

La Macroencuesta de Violencia contra la Mujer 2015 se ha realizado en colaboración con el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) a una muestra de 10.171 mujeres de 16 y más años, representativas de la población femenina residente en España. Se ha ampliado la muestra en más de 2.000 mujeres con respecto a la macroencuesta 2011 y se ha entrevistado presencialmente a mujeres de 16 y más años en lugar de sólo a mayores de 18 años como se hacía en las anteriores ma-

croencuestas, que se vienen realizando cada cuatro años desde 1999.

En el cuestionario de la Macroencuesta de Violencia contra la Mujer 2015, y de nuevo siguiendo los criterios recomendados por los organismos internacionales para la medición de la violencia sufrida por la pareja o expareja, se diferencia por tipos de violencia. Además, los ítems de cada tipo de violencia están muy claramente definidos para que se incluyan como violencia cosas que lo son y para evitar que se queden fuera situaciones reales de violencia como ocurría en las anteriores macroencuestas. Así, se han desarrollado 5 bloques de preguntas para los siguientes tipos de violencia:

1. Violencia psicológica de control
2. Violencia psicológica emocional
3. Violencia económica
4. Violencia física
5. Violencia sexual

Otra mejora es que en la Macroencuesta de Violencia contra la Mujer 2015 se recoge información de todas las parejas que la mujer ha tenido a lo largo de su vida, a diferencia de las macroencuestas anteriores, en las que se preguntaba sólo por las parejas de los últimos 10 años, por lo que el porcentaje de mujeres que han tenido pareja aumenta bastante con respecto a las macroencuestas anteriores y por tanto se mide con más precisión la prevalencia de la violencia en el ámbito de la pareja o expareja a lo largo de la vida de las mujeres. También, y por primera vez,

se ha realizado una encuesta piloto para valorar el nuevo cuestionario.

Esta encuesta piloto permitió detectar problemas y mejorar el cuestionario final. Además, y siguiendo las recomendaciones internacionales, se realizó una formación a todas las encuestadoras ya que se ha demostrado que la actitud que éstas tengan durante la entrevista es fundamental para que las mujeres cuenten las situaciones de violencia sufridas.

Así, la Macroencuesta de Violencia contra la Mujer 2015 permite realizar una radiografía de la violencia de género mucho más precisa que la existente hasta ahora. Tal y como queda recogido en la Estrategia Nacional para la Erradicación de la Violencia contra la Mujer 2013-2016, “la realización de una radiografía lo más precisa posible de la realidad, basada en datos, estudios e investigaciones permitirá: la obtención del máximo conocimiento acerca del problema; el diseño de actuaciones eficaces para prevenir la violencia y asistir a las mujeres en su recuperación; la evaluación de las políticas públicas y de su efectividad, calidad e idoneidad”.

El resultado de todas las mejoras realizadas, y que se exponen detalladamente en el documento ‘Macroencuesta de Violencia contra la Mujer 2015: Avance de resultados’, es un cuestionario de mucha mayor calidad que permite conocer mejor y con más profundidad la realidad de la violencia que sufren las mujeres en España, algo que resulta fundamental para poder diseñar adecuadamente las políti-

cas públicas, así como para la sensibilización de la ciudadanía.

Es necesario tener en cuenta que los datos de esta Macroencuesta de Violencia contra la Mujer 2015 no son en general comparables con los de las anteriores. Debido a las mejoras metodológicas realizadas y al nuevo cuestionario empleado, se ha sacado a la luz violencia contra la mujer que hasta ahora permanecía oculta en las macroencuestas anteriores.

#### 20 de abril de 2015

**Acto de presentación de la nueva campaña de sensibilización contra la violencia de género**, con asistencia de Dña. Marta Coronado Rubio.

Se celebró la presentación de la campaña **“Cuéntalo, hay una salida a la violencia de género”**, dirigida a adolescentes y jóvenes, en el Salón de Actos del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Para prevenir la violencia de género en la pareja, es imprescindible concienciar sobre la importancia de detectar las primeras manifestaciones del maltrato en las relaciones que se establecen en la adolescencia y las graves consecuencias que pueden tener tanto a corto como a largo plazo.

#### 23 de septiembre de 2015

**Acto de presentación del Plan Integral para la lucha contra la trata de mujeres y ni-**

ñas con fines de explotación sexual, a la que asistió Dña. Marta Coronado Rubio en representación del CCU.

El Plan Integral de Lucha contra la Trata de Mujeres y Niñas con Fines de Explotación Sexual 2015-2018, ha sido aprobado mediante Acuerdo de Consejo de Ministros de 18 de septiembre de 2015 y presentado por el Ministro de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, el día 23 de septiembre, coincidiendo con la conmemoración del Día Internacional contra la Explotación Sexual y el Tráfico de Mujeres, Niñas y Niños. Este Plan fue sometido a la consideración del Foro Social contra la Trata con fines de explotación sexual en su reunión de 7 de mayo de 2015.

El Plan se enmarca en la Estrategia Nacional para la Erradicación de la Violencia contra la Mujer (2013-2016), que recoge el compromiso de los poderes públicos para acabar con la violencia ejercida sobre las mujeres por el mero hecho de serlo, e incorpora, por primera vez, medidas dirigidas a avanzar en la erradicación de todas las formas de violencia contra la mujer, haciendo especial hincapié en la necesidad de que la trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual se aborde de manera específica.

El Plan parte asimismo del compromiso asumido por España desde la ratificación del Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños (Protocolo de Palermo, 2000), el pri-

mer instrumento internacional referido explícitamente a la trata de seres humanos.

### **25 de noviembre de 2015**

**Día internacional para la eliminación de la violencia contra la mujer.** con asistencia de Dña. Marta Coronado Rubio.

El Día de la Eliminación de la violencia contra la Mujer fue declarado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 17 de diciembre de 1999. Esta fecha conmemora el terrible triple asesinato ocurrido el 25 de noviembre de 1960 cuando fueron asesinadas las tres hermanas Mirabal que eran activistas políticas de la República Dominicana, matanza ordenada por el gobernante Rafael Trujillo.

La ONU celebra este día debido a que:

- La violencia contra la mujer es una violación de los derechos humanos.
- La violencia contra la mujer es consecuencia de la discriminación que sufre, tanto en leyes como en la práctica, y la persistencia de desigualdades por razón de género.
- La violencia contra la mujer afecta e impide el avance en muchas áreas, incluidas la erradicación de la pobreza, la lucha contra el VIH/SIDA y la paz y la seguridad.
- La violencia contra las mujeres y las niñas se puede evitar. La prevención es posible y esencial.

- La violencia contra la mujer sigue siendo una pandemia global. Hasta un 70% de las mujeres sufren violencia en su vida.

Desde el 25 de noviembre al 10 de diciembre, Día de los Derechos Humanos, la campaña 16 días de activismo contra la violencia de género tiene por objetivo sensibilizar y movilizar al público en todo el mundo para lograr un cambio. Este año, la campaña del Secretario General ÚNETE para poner fin a la violencia contra la Mujer invita a «**pintar el mundo de naranja**», usando así el color elegido por esta campaña como símbolo de un futuro más brillante sin violencia.

El principal objetivo de este día al igual que el de las Naciones Unidas (ONU) es sensibilizar a la población de uno de los grandes y graves problemas a los que se enfrentan miles de mujeres y niñas cada día. Los gobiernos deben de tomar las medidas adecuadas para que los derechos de las mujeres no sean vulnerados y puedan desarrollarse en un mundo de igualdad.

**El Consejo de Ministros, a propuesta del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad**, así como del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación y del Ministerio de Justicia, ha aprobado hoy una Declaración Institucional contra la violencia de género con el fin de constatar su compromiso frente a la lucha contra este problema. Lo ha hecho con motivo del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, que se conmemora el 25 de noviembre.

#### 17 de diciembre de 2015

#### **Reunión con el Fiscal de Violencia de Género.**

Entre los instrumentos encaminados a fortalecer y garantizar el vigente marco penal y procesal de protección, la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, ha creado la figura del «Fiscal contra la Violencia sobre la Mujer» como Delegado del Fiscal General del Estado, y en las Fiscalías territoriales ha creado asimismo la «Sección contra la Violencia sobre la Mujer», que intervienen en las materias y procedimientos penales y civiles que conozcan los Juzgados de Violencia sobre la Mujer. La Sección contra la Violencia estará integrada por un Fiscal Delegado de la Jefatura, que “asume las funciones de dirección y coordinación que específicamente le son encomendadas”, y los fiscales adscritos que se determinen pertenecientes a las respectivas plantillas

La creación de la figura del Fiscal de Sala contra la Violencia sobre la Mujer representa un avance importante en la aportación del Ministerio Fiscal en la lucha contra delincuencia que tan nocivos efectos despliega en el círculo de sus víctimas. Se pretende lograrlo con la intensidad que permite la posición central del Fiscal General del Estado, pero con la flexibilidad de su articulación mediante un Fiscal Delegado que a nivel estatal se encargará de supervisar y coordinar

la actuación de las Secciones contra la Violencia sobre la Mujer de todas las Fiscalías.

La Ley Orgánica 1/2004 dibuja para el Fiscal de Sala una nueva función: supervisar y coordinar a nivel estatal las Secciones contra la Violencia sobre la Mujer de las Fiscalías y sus criterios de actuación, superponiéndose a la actividad coordinadora que sobre las mismas ejercen también los Delegados de la Jefatura en la Sección, pretendiendo con ello no sólo una respuesta eficaz en estos graves hechos, sino mantener la unidad de actuación que es la base de la seguridad jurídica que debe amparar a la ciudadanía a la hora de someterse a un procedimiento penal en que reclama la reparación del daño.

Entre las variadas funciones que se acometen por la Fiscalía de Sala se incluyen las variadas y necesarias relaciones interinstitucionales que se llevan a cabo con la Delegación de Gobierno de Violencia de género del Ministerio de Igualdad, y con el Observatorio Estatal, dependiente de esta Institución; con el Ministerio de Justicia, Ministerio de Interior, Ministerio de Sanidad, Observatorio de Violencia Doméstica y de género del C.G.P.J., así como la participación en reuniones de ámbito nacional e internacional.

### **Consejo Nacional de Transportes Terrestres, Sección de Viajeros**

**25 de marzo de 2015**

**Reunión de la Sección de Transportes de  
Viajeros del Consejo Nacional de Trans-**

**portes Terrestres**, con asistencia de Dña, Marta Coronado Rubio.

Orden del día:

1. Lectura y aprobación, si procede, del Acta de la reunión anterior, celebrada el día 4 de diciembre de 2014. Se aprueba.
2. Informe sobre el Proyecto del Real Decreto por el que se modifica el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, en materia de arrendamiento de vehículos con conductor, para adaptarlo a la Ley 9/2013, de 4 de julio, por lo que se modifica la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea.
3. Informe sobre proyecto de Orden por la que se modifica la Orden FOM/36/2008, de 9 de enero, por la que se desarrolla la sección segunda del capítulo IV del título V, en materia de arrendamiento de vehículos con conductor, del Reglamento de la Ley de Ordenación de Transportes Terrestres.
4. Informe sobre la solicitud de modificación del contrato de gestión del servicio público de transporte regular de viajeros de uso general entre Irún-Algeciras (VAC-138), AC-MOD-282/2015, remitida por la Dirección General de Transportes Terrestres. Informe favorable.
5. Informe sobre la solicitud de modificación del contrato de gestión del servicio público de transporte regular de viajeros de uso general entre Ferrol-Algeciras (VAC-206),

AC-MOD-283/2015, remitida por la Dirección General de Transportes Terrestres.  
Informe favorable.

#### **10 de abril de 2015**

**Reunión de la Sección de Transportes de Viajeros del Consejo Nacional de Transportes Terrestres**, con asistencia de Dña, Marta Coronado Rubio.

Orden del día:

1. Lectura y aprobación, si procede, del Acta de la reunión anterior, celebrada el día 25 de marzo de 2015. Se aprueba.
2. Informe sobre el Anteproyecto de Lay del sector ferroviario, remitido por la Dirección General de Transportes Terrestres. Informe favorable con las aportaciones hechas por diferentes consejeros.
3. Solicitud de colaboración estable entre los contratos de gestión de servicio público de transporte regular de viajeros de uso general entre VAC-145 (León-Zaragoza, por Valladolid) y VAC-038 (León-Benavente-Palencia-Valladolid-Soria, con hijuelas), remitido por la Dirección General de Transporte Terrestre. Informe favorable.
4. Ruegos y preguntas.

#### **30 de junio de 2015**

**Reunión de la Sección de Transportes de Viajeros del Consejo Nacional de Transportes Terrestres**, con asistencia de Dña, Marta Coronado Rubio.

Orden del día:

1. Lectura y aprobación, si procede, del Acta de la reunión anterior, celebrada el día 25 de marzo de 2015. Se aprueba.
2. Informe sobre Proyecto de Real Decreto XX/2015 por el que se modifica el reglamento sobre seguridad en la circulación de la Red Ferroviaria de Interés General, aprobado por el Real Decreto 810/2007, de 22 de junio, remitido por la Secretaría General Técnica. Informe favorable.
3. Informe sobre proyecto de Orden FOM XXX/2015, por la que se modifican las anexos I, V y VI del Real Decreto 1434/2010, de 5 de noviembre, sobre interoperabilidad del sistema ferroviario de la red Ferroviaria de Interés General, , remitido por la Secretaría General Técnica. Informe favorable.
4. Informe sobre modificación del servicio de transporte público regular de viajeros por carretera entre Teruel-Barcelona, con hijuelas a Caspe (VAC\_o17), AC-MOD-284/2015, remitido por la Dirección General de Transportes Terrestres. Informe favorable.
5. Ruegos y preguntas

#### **17 de noviembre de 2015**

**Reunión de la Sección de Transportes de Viajeros del Consejo Nacional de Transportes Terrestres**, con asistencia de Dña, Marta Coronado Rubio.

Orden del día:

1. Lectura y aprobación, si procede, del Acta de la reunión anterior, celebrada el día 30 de junio de 2015. Se aprueba.
2. Informe sobre la solicitud de modificación del contrato de gestión del servicio de transporte público regular de viajeros de uso general entre Sevilla-Mérida, con hijuelas, (VAC\_144), AC-MOD-286/2015, remitida por la Dirección General de Transportes por Carretera. Informe favorable.
3. Informe sobre la solicitud de modificación del contrato de gestión del servicio de transporte público regular de viajeros de uso general entre Viella-Lleida, VAC\_034), AC-MOD-287/2015, remitida por la Dirección General de Transportes por Carretera. Informe favorable.
4. Informe sobre la solicitud de modificación del contrato de gestión del servicio de transporte público regular de viajeros de uso general entre Irún-Tuy, VAC\_046), AC-MOD-288/2015, remitida por la Dirección General de Transportes por Carretera. Informe favorable.
5. Ruegos y preguntas.

### **Comisión técnica para la seguridad de los productos**

**9 de junio de 2015**

**Reunión de la Comisión Técnica de Seguridad General de los Productos**, con asistencia de D. José Ramón Lozano Petit.

Con fecha 9 de junio de 2015 se celebra en la sede de la Agencia Española de Consumo Seguridad Alimentaria y Nutrición de la calle Príncipe de Vergara nº 54 la 12ª Reunión de la Comisión Técnica para la Seguridad de los Productos, a la que asisten las personas que se relacionan en el anexo y en la que se tratan los temas contemplados en el Orden del día.

La Directora Ejecutiva de AECOSAN, Dña Teresa Robledo de Dios, como Presidenta de esta Comisión da la bienvenida a los asistentes a la reunión y disculpa la ausencia de D. José Rodríguez Herreras, del Ministerio de Industria, Energía y Turismo y de D. Luis Enrique Mecati Granado, de FEMP que han avisado que no podían asistir.

Orden del día

#### **1. Información sobre la constitución de la Comisión Técnica de Seguridad de los Productos.**

La Presidenta inicia la reunión recordando a los asistentes la función de la Comisión Técnica para la Seguridad de los productos, creada en el art. 16 del Real Decreto 1801/2003 sobre seguridad general de los productos.

Asimismo, informa que la fusión de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición y del Instituto Nacional de Consumo para constituir la nueva Agencia Española de Consumo, Seguri-

dad Alimentaria y Nutrición, corresponde a AECOSAN ejercer la Presidencia y la Secretaría de esta Comisión.

Teniendo en cuenta tanto los cambios departamentales como el tiempo transcurrido desde la última renovación de esta Comisión, ha sido necesario actualizar y renovar su composición a fin de garantizar la continuidad del ejercicio de sus funciones. Los miembros que la componen han sido nombrados por la anterior Ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, mediante Orden SSI/1643/2014, de 4 de septiembre.

Por tanto, hoy se realiza la 12<sup>a</sup> reunión de la Comisión Técnica para la Seguridad de los Productos, la primera en el marco de la nueva Agencia, AECOSAN.

La Presidenta invita a continuación a que se realice una ronda de presentaciones, tras lo cual queda constituida la nueva Comisión Técnica para la Seguridad de los Productos.

Tras la presentación, se recuerda a los miembros que deben tener presente que esta Comisión es la encargada de evaluar el riesgo de los productos y de establecer las medidas adecuadas para hacerles frente. Se señala expresamente, que en los dictámenes que efectúe esta Comisión se tendrán en cuenta únicamente criterios técnicos-científicos.

Finalmente, la Presidenta informa que para esta reunión no se han nombrado a expertos de la comunidad científica al no encontrarse en el orden del día temas específicos que tratar.

Además de los miembros nombrados, asisten a esta reunión la Subdirectora General de Coordinación de Alertas y Programación del Control Oficial, D<sup>a</sup> Milagros Nieto Martínez, como Secretaria de la Comisión, así como dos miembros de su Subdirección encargados de los temas de Red de Alerta de productos no alimenticios.

## 2. Presentación de la AECOSAN.

La Presidenta informa que con fecha de 3 de febrero se publicó el Real Decreto 19/2014, de 17 de enero, por el que se refunden los organismos autónomos Instituto Nacional del Consumo y Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición en un nuevo organismo autónomo denominado Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición y se aprueba su estatuto.

A continuación expone tanto los objetivos como la estructura del nuevo Organismo y los órganos que lo constituyen, señalando que dentro del Comité Científico de la actual Agencia, se ha creado una sección de Consumo, que antes no había, como Órgano de evaluación de riesgos. Está compuesto por 10 miembros reconocidos.

da competencia científica en los ámbitos de Consumo que ha nombrado el Consejo de Dirección de AECOSAN a propuesta del Presidente.

En la presentación que se adjunta se detalla esta información.

### 3. Presentación de la Memoria SIRI 2014.

La Subdirectora General de Coordinación de Alertas y Programación del Control Oficial, Dª Milagros Nieto Martínez, informa sobre los datos más relevantes de la Red de Alerta de productos no alimenticios del año 2014, indicando que se han tramitado **3151 notificaciones**, 582 generadas por las CCAA y 2471 por la CE, lo que hace un total de 3053 notificaciones, a las que hay que sumar las 98 emitidas por AECOSAN que corresponden a rechazos a la importación de productos que no han llegado al mercado, comunicados por el SOIVRE. De manera global se ha producido un aumento de notificaciones de un 1,7% con respecto al año anterior.

De las 2471 notificaciones CE, citadas, España se ha visto implicada como país notificante en 280 alertas. En cuanto a las 582 notificaciones generadas en nuestro país, Madrid ha sido la Comunidad Autónoma que ha emitido más notificaciones, seguida de Cataluña y Castilla y León. Los productos más notificados de manera global, han sido los **juguetes**, como viene siendo habitual, seguidos de la

#### **moda infantil y accesorios y productos eléctricos.**

En cuanto a riesgos, el más notificado ha sido el de intoxicación, seguido de lesiones y asfixia.

La procedencia de la mayoría de los productos alertados sigue siendo, como viene siendo habitual, de los países asiáticos (69,70%).

Se tiene conocimiento de que las Comunidades Autónomas han **retirado y destruido** durante 2014 un total de **1.237.367** productos inseguros, de los cuales 206.784 corresponden a productos rechazados por el SOIVRE en frontera que han sido objeto de alertas.

Finalmente, se han recibido de los **productores** 414 notificaciones. Los vehículos son los productos más notificados, seguidos de los productos eléctricos (6,82%).

En la presentación que se adjunta se detallan estos datos.

Asimismo, la Subdirectora General de Coordinación de Alertas y Programación del Control Oficial, Dª Milagros Nieto Martínez, informa que durante 2014 caben destacar las actuaciones llevadas a cabo ante los siguientes productos:

- **Spas/jacuzzis hinchables**, que han sido objeto de la primera notificación en RAPEX de **medidas de emergencia**, adop-

tadas por Holanda debido al riesgo de choque eléctrico que podían suponer por deficiencias de aislamiento del elemento calefactor.

- **Artículos decorativos elaborados con semillas de Abrina y de Hyaruro**, que han sido objeto de múltiples actuaciones por parte de las autoridades de vigilancia de mercado debido a su alta toxicidad.
- **Cigarrillos electrónicos**, que ante su proliferación en el mercado han sido objeto de controles, principalmente dirigidos a los líquidos utilizados en su recarga que tanto por su contenido en nicotina y presentación así como por la ausencia de advertencias podrían suponer un riesgo para los consumidores

#### 4. Información sobre los informes solicitados a la sección de Consumo del Comité Científico.

La Presidenta informa que el pasado día 4 de marzo tuvo lugar la constitución de la nueva Sección de Consumo del Comité Científico de la AECOSAN, integrada por 10 miembros de reconocida competencia científica en ámbitos relacionados con la Alergología, Biología, Cosmética, Derecho, Economía, Farmacología, Física, Ingeniería, Medicina, Psicología, Química, Toxicología o Educación infantil.

Se comunicó a los miembros del Comité las propuestas del Consejo de Dirección de la AECOSAN para la elaboración de los informes sobre los siguientes temas:

- Solicitud de evaluación de la Mucuna pruriens, semillas que se utilizan para la fabricación de artículos de artesanía
- Solicitud de evaluación de los cigarrillos electrónicos
- Informe sobre los depiladores domésticos

Los informes que realice este Comité han de ser de carácter científico, basándose en evidencias científicas que luego podrán ser examinadas y tenidas en cuenta tanto por esta Comisión Técnica de Seguridad de Productos como por las autoridades competentes para la adopción de medidas.

#### 5. Varios, ruegos y preguntas.

La Subdirectora General de Inspección, Certificación y Asistencia Técnica de Comercio Exterior (SOLVRE), Dª Alicia Sánchez Muñoz hace constar que el número de productos que se controlan en frontera es muy limitado dado que no es posible controlar toda la mercancía que se importa.

La representante de la Asociación Española de Fabricantes de juguetes (AEFJ), Dª Cristina Miró Llinares muestra su preocupación por el hecho de que los juguetes sean la categoría de productos más notificados en el sistema de Red de Alerta así como por la falta de criterios homogéneos para notificar juguetes entre las distintas comunidades autónomas y entre los distintos países de la UE, y la apariencia de inseguridad que da al sector.

### **Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo**

No ha habido ninguna convocatoria del Consejo durante el año 2015..

### **Consejo de Participación del Instituto de Gestión Sanitaria**

No ha habido ninguna convocatoria del Consejo durante el año 2015.

### **Consejo Superior Postal**

No ha habido ninguna convocatoria del Consejo durante el año 2015.

### **Junta Consultiva de Seguros.**

No ha habido ninguna convocatoria del Consejo durante el año 2015.

### **Consejo Asesor de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.**

No ha habido ninguna convocatoria del Consejo durante el año 2015.

### **Consejo Superior de Tráfico, Seguridad Vía y Movilidad Sostenible.**

No ha habido ninguna convocatoria del Consejo durante el año 2015, si bien se han remitido varios informes para trámite de audiencia.

No obstante, hay que destacar que algunos estaban remitidos por Comunidades Autónomas:

1. Tramite audiencia sobre Protocolo Auxilio en Carretera, 15/01/15.
2. Jornadas Ciudades y Bicicleta 9 y 10 de marzo, 24/2/15.
3. Tramite audiencia sobre Reglamento de organización y funcionamiento del CSTSV y MS, 25/2/15.
4. Trámite de Audiencia sobre el Proyecto Decreto Foral de Navarra, 7/05/15.
5. Trámite de Audiencia sobre Restricciones a la circulación de vehículos que transporten mercancías peligrosas, 20/05/15.
6. Trámite de audiencia: modificación de la resolución de medidas especiales 2015, 26/05/15.
7. Trámite de audiencia del Gobierno de Navarra sobre modificación de las medidas especiales, 2015 8/06/15.
8. Trámite de audiencia sobre modificación del Reglamento general de conductores, 30/06/15.
9. Trámite de audiencia sobre modificación del Reglamento general de conductores, 3/07/15.

### **Observatorio de pagos con tarjeta electrónica.**

30 de noviembre de 2015

**Pleno del Observatorio de Tarjetas de pago,** con asistencia de D. Manuel Martín Arias.

Orden de l día:

1. Lectura y aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior.
2. Reporte del Banco de España sobre la información remitida por los proveedores de servicios de pago, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficacia, modificada por la Disposición final tercera de la Ley 22/2014, de 12 de noviembre.
3. Reporte de la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera del Reglamento (UE) 2015/751 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2015, en lo relativo a la limitación de tasas de intercambio aplicadas a las operaciones de pago con tarjeta.
4. Balance de la “Campaña de potenciación del uso de la tarjeta en el comercio” por EURO 6000 y ServiRed.
5. Seguimiento de los datos en operaciones realizadas en España con tarjetas de crédito emitidas en el extranjero en el Plan turismo de compras, en colaboración entre la Secretaría de Estado de Comercio y la Secretaría de Estado de Turismo.
6. Ruegos y preguntas.

---

**INFORME DE ACTIVIDADES  
DE CECU EN ÓRGANOS**

---

***Consejo de Dirección de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición***

El Consejo de Dirección de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición celebra mensualmente sus sesiones de trabajo. En cada una de esas reuniones se traslada a los consejeros, con carácter general, los informes relativos a: Gestión del Sistema Coordinado de Intercambio Rápido de Información (SCIRI); Red de Alertas de productos de Consumo; Red de Alerta de Piensos en España; situación del Programa Normativo; últimas reuniones más relevantes mantenidas en la Unión Europea y las actividades realizadas dentro de la Estrategia NAOS. De forma particularizada, durante el año 2015, el Consejo de Dirección realizó también otra serie de actividades, entre las que se resaltan las correspondientes a:

1. Organización del curso de verano de El Escorial en julio de 2015, “La información alimentaria y el consumidor, retos y oportunidades”.
2. Jornada “Nanotecnología y alimentación”. Evento organizado por la Agencia junto con el Dr. José Manuel Barat, representante nacional en la Red Científica de EFSA sobre Evaluación de Riesgos de Nanotecnologías en Alimentos y Piensos, y el Dr. Pedro Serena, del Instituto de Ciencia

de Materiales de Madrid, perteneciente al CSIC.

3. Puesta en marcha de la campaña institucional AECOSAN: “Los Requisitos de Información alimentaria facilitada al consumidor”.
4. Celebración del taller de criterios microbiológicos que tuvo lugar el 17 de junio de 2015.
5. Organización del “Desayuno Informativo AECOSAN” sobre la aplicación del Reglamento (CE) nº 1272/2008, clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas químicas que tuvo lugar el 30 de junio.
6. Elaboración del Documento de Criterios para la Autorización de Campañas de Promoción Alimentaria, Educación Nutricional o Promoción del Deporte o Actividad Física en Escuelas Infantiles y Centros Escolares.
7. Firma del Convenio entre AECOSAN y la ASOCIACION ESPAÑOLA DE PEDIATRIA DE ATENCION PRIMARIA para el fomento de la alimentación saludable y de la actividad física en el ámbito de atención primaria.
8. Conmemoración de “La Semana Europea del Deporte” entre los días 7 y 14 de septiembre.

Este Consejo de consumidores ha de dedicar una mención especial al seguimiento y requerimientos de información que sus representantes realizaron al órgano en relación con el caso Volkswagen, tanto por las graves implicaciones que este asunto tiene

en cuanto a número de personas afectadas, como por sus causas y consecuencias económicas, medioambientales y de la salud.

En segundo lugar la celebración, a instancias de la Presidenta del Consejo de Consumidores y Usuarios, en colaboración con la Consellería de Economía e Industria de Galicia, del Consejo de Dirección del mes de julio en la ciudad de Santiago de Compostela, con intención de hacerlo coincidir con la celebración de la reunión plenaria del propio Consejo de Consumidores. Al finalizar las reuniones de ambos órganos tuvo lugar la jornada denominada “Protección de los Menores Consumidores y las Nuevas Tecnologías”, organizadas por el Instituto Gallego de Consumo en colaboración con el CCU.

***Comisión de seguimiento del código de corregulación de la publicidad de alimentos y bebidas dirigida a menores, prevención de la obesidad y salud (código PAOS)***

El Código PAOS se aplica como un código de corregulación que permite reducir la presión de venta sobre población infantil y mejorar la calidad y contenido de todo tipo de anuncios de alimentos y bebidas dirigidos a menores. El Código PAOS establece un conjunto de reglas éticas que guían a las compañías adheridas en el desarrollo, ejecución y difusión de sus mensajes de publicidad de alimentos y bebidas dirigidos a menores para evitar una excesiva presión publicitaria sobre ellos.

Durante el año 2015, la Comisión de Seguimiento ha ido informando en sus reuniones sobre diferentes asuntos, tales como: la situación de las adhesiones al Código PAOS; los Informes de actividad de control, aplicación y cumplimiento del Código PAOS en el ejercicio anterior; los Informes sobre el *monitoring* de la publicidad de alimentos y bebidas dirigida a menores de 15 años y el análisis de la evolución Código y actividades relacionadas (nacionales y/o internacionales) con el mismo.

#### **Consejo Nacional del Transporte Terrestre. Sección de viajeros**

En este órgano de consulta y participación se trataron en 2015 diferentes asuntos de interés para los usuarios de los medios de transporte terrestre. De la actividad desarrollada cabría resaltar la dedicada a la tramitación del Anteproyecto de Ley del Sector Ferroviario. El CCU formuló diferentes observaciones y alegaciones a este texto normativo, relacionadas con asuntos como: la liberalización del sector ferroviario; los derechos de los usuarios, especialmente, los referidos a personas con alguna discapacidad; las hojas de reclamaciones; el Proyecto sobre asistencia integral a los afectados por accidentes ferroviarios; el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres en materia de arrendamiento de vehículos con conductor, los representantes del CCU plantearon algunas consideraciones relacionadas con la economía y/o consumo colaborativo; la creación de un nuevo

Grupo de Trabajo con el fin de proceder al estudio sobre la necesidad de atender determinadas obligaciones de servicio público mediante compensación, en el transporte de viajeros por carretera, e incluso destinado al estudio del mapa concesional y su posible reordenación, en el que participa el CCU a través de uno de sus representantes.

#### **Consejo Nacional del Transporte Terrestre. Sección de mercancías**

En este órgano de representación se trataron, desde el punto de vista del transporte de mercancías: el Anteproyecto de Ley del Sector Ferroviario; el Proyecto de Real Decreto por el que se aprueba el Reglamento de Circulación Ferroviaria; el Proyecto de Real Decreto sobre normas de sanidad y protección animal durante el transporte, remitido por la Dirección General de Transporte Terrestre: el Proyecto de Orden por la que se regula la autorización y registro de transportistas, medios de transporte y contenedores de animales vivos de países no miembros de la UE, remitido por la Dirección General de Transporte Terrestre y la presentación de la Comisión Intermodalidad.

#### **ANEC. Asociacion Europea de Consumidores para la Normalizacion**

ANEC es la única Asociación Europea de Consumidores que trabaja en el ámbito de la Normalización, reuniendo a representantes de los países miembros y los países integrantes en el área de libre comercio (33 países).

ANEC participa activamente en el desarrollo de las normas europeas a través de sus expertos - voluntarios de las asociaciones de consumidores nacionales – colaborando en el trabajo de las tres asociaciones europeas de normalización reconocidas por la Comisión Europea y EFTA:

- CEN ([www.cen.eu](http://www.cen.eu))
- CENELEC ([www.cenelec.eu](http://www.cenelec.eu))
- ETSI ([www.etsi.org](http://www.etsi.org))

La organización se rige por una asamblea (ANE/C/GA) que forman los representantes de los países miembros de la UE y de EFTA, así como los países candidatos a la adhesión, con un total de 33 consejeros.

Las Áreas de trabajo de ANEC son: Seguridad Infantil, Accesibilidad, Maquinaria doméstica, Sostenibilidad, Digital, Servicios, Químicos, Tráfico y Contadores Inteligentes.

El CCU, a través de la representante nombrada al efecto, ha velado por la defensa de los intereses de los consumidores participando activamente en las acciones que se citan a título de ejemplo:

- En el mes de abril se remitió comunicación para pedir el voto positivo a la Resolución de CEN BT C40/2015, aprobación del Resultado Entregable D 1.1 of M/473 para incluir el diseño en todo lo relevante a las actividades de normalización - Informe describiendo el proceso para permitir identificar la relevancia de la normalización en los resultados entregables con

respecto a personas ancianas o con discapacidades.

- En julio se remitió comunicación para pedir el voto negativo a los entregables IEC/EN 60065-1 Ed8 y IEC/EN 623568-1-A1/Ed2, Televisores. ANEC no apoyó estas normas ya que aducía que la seguridad no estaba demostrada racionalmente por el requisito del análisis de llama. Se mencionó que los productores no deberían utilizar retardantes de llama sin probar su necesidad y nunca si pudieran ser dañinos para los humanos o el medio ambiente. Se introdujo la necesidad de evitar estos compuestos a través del diseño y la utilización de otros materiales en la construcción.
- En el mes de julio se pidió el voto negativo a la norma FprEN 60335-2-3 Parte 2-3 Requisitos particulares de las Planchas Eléctricas, ya que se consideraba en detrimento de la seguridad de los consumidores aduciendo que no respetaba los límites de CENELEC Guía 29 sobre las temperaturas de las superficies calientes, que tampoco se respetó en la aprobación de la norma EN 60335-2-9 sobre Tostadores.
- En el mes de agosto se contactó para pedir el voto negativo del Comité espejo en referencia a la norma FprEN 60335-2-3:2015 Aparatos para calentar líquidos, refiriéndose a que la norma redactada permitía a los productores doblar los valores de temperatura si introducían un mensaje de atención en el producto, en vez de usar las llamadas de atención como último recurso si no se podía solucionar el problema a través del diseño.

### **ECCG - European Consumer Consultative Group (Consejo Consultivo Europeo de Consumo)**

El Consejo Europeo de Consumo (ECCG) es el foro principal de consulta de la Comisión Europea que integra a las Asociaciones Nacionales y Europeas de Consumidores, que depende de la DG de Justicia y Consumo de la Comisión Europea (DG SANCO). El ECCG es un foro en el que se debate sobre los problemas relacionados con los intereses de los consumidores; se generan opiniones sobre temas comunitarios que afectan a la protección de los consumidores; se aconseja y guía a la Comisión Europea sobre las líneas de las políticas de consumo y se informa sobre los acontecimientos y desarrollos de la política de consumo en los diferentes Estados miembros.

El ECCG se reúne en Bruselas y está compuesto por: un representante de las asociaciones de consumidores nacionales de cada país miembro de la Comunidad Europea, un representante de cada una de las asociaciones europeas (BEUC y ANEC), un representante de cada uno de los miembros asociados -sin voto- (EUROCOOP y COFACE), un observador de Islandia y uno de Noruega en representación del área económica europea. También está prevista la posibilidad de designación de suplentes para cada uno de los consejeros.

El ECCG, dentro de toda la actividad generada en 2015, ha trabajado con especial de-

dicación en el Tratado de Libre Comercio entre la Unión Europea y los EEUU (*Transatlantic Trade and Investment Partnership – TTIP*). Los intereses de los consumidores están representados por el Diálogo Trasatlántico de Consumidores (*Transatlantic Consumer Dialogue – TACD*), grupo compuesto por asociaciones europeas y norteamericanas que trabajan en sectores de consumo y preparan posturas conjuntas, informando puntualmente al ECCG, que a su vez ha discutido y elaborado un posicionamiento previo que recoge tanto las oportunidades como los riesgos que implica dicho Tratado para los consumidores europeos. A este respecto debe destacarse que en marzo de 2015 el ECCG decidió redactar una opinión anexa a la que ya publicó en 2014 sobre el Tratado, para aclarar que la protección del consumidor exigía la exclusión explícita del acuerdo de temas de interés público tales como la salud o la protección de datos y pidiendo el cambio en la redacción de los acuerdos a fin de excluir todos aquellos asuntos susceptibles de rebajar la protección actual de los consumidores europeos.

Por otro lado, en el ECCG se sigue trabajando en los temas relacionados con el área digital que pueden resultar problemáticos para los consumidores, tales como: protección de los datos personales, privacidad, e-accessibilidad, cláusulas abusivas en los contratos en línea, propiedad intelectual, situaciones de vulnerabilidad, aplicaciones y comercio electrónico.

## **Programa de Trabajo de la Dirección General para el año 2015**

El Programa de Trabajo estableció los elementos necesarios para el cumplimiento de los objetivos y acciones del Programa de Consumo 2014-2020. Las metas a alcanzar fueron las siguientes:

- Coordinar las acciones necesarias y seguimiento del mercado para la mejora de la seguridad de los servicios dirigidos a los consumidores.
- Coordinación, seguimiento y ejecución de acciones con respecto a la Regulación de la Cooperación para la Protección de Consumo (CPC).
- Construir y mejorar el acceso a la evidencia con base científica para la ejecución de las políticas que afectan a los consumidores.
- Apoyar a las organizaciones de consumidores, tanto europeas como nacionales, a la red de Centros Europeos de Consumidores y a la organización de eventos de la Presidencia que conciernan a la política de consumo.
- Aumentar la transparencia de los mercados, la información a los consumidores y la educación.
- Preparar la legislación de protección del consumidor y las iniciativas regulatorias.
- Facilitar acceso a los consumidores a los mecanismos de resolución de disputas, en particular a los esquemas alternativos de resolución de conflictos, incluyendo a través de un sistema electrónico de la Unión y a la red de entidades nacionales alternativas de resolución de disputas.
- Proveer apoyo para las tareas de los comités científicos independientes en el área de seguridad de los consumidores.
- Financiar el desarrollo, modernización y mantenimiento de las herramientas tecnológicas para apoyar la política de consumo.

Durante el año 2015 el CCU, a través de su representante, ha participado en el trabajo del ECCG, realizando propuestas y comunicaciones escritas en relación con los diferentes asuntos tratados por este consejo consultivo. En la reunión celebrada el 24 y 25 de Marzo se abordaron temas de interés para los consumidores como lo son: el Mercado Único Digital, la Unión de la Energía, la Directiva de Viajes Combificados, la Directiva de Ventas y Garantías, la Campaña sobre derechos de los consumidores, ECCG Europa Website: Intervención de España, entre otros. En dicha reunión, la representante del CCU realizó una propuesta para que el ECCG apruebe una resolución sobre la idoneidad de las asociaciones de consumidores en cuanto a participar en el diseño y estructura de las campañas de la Comisión dirigidas a los consumidores europeos, y no sólo la previsión de su colaboración en la distribución de la información que se genere en esas campañas. Así mismo, se realizó una propuesta para que la Comisión traspasase la información referente a la problemática de las hipotecas en España al CPC dado el drama social inherente a este problema, y con el objetivo de propiciar los cambios necesarios para solventarlo.

## INFORME DE ACTIVIDADES DE CEACCU EN ÓRGANOS

### 1. Consejo Económico y Social

El Consejo Económico y Social es un órgano consultivo del Gobierno en materia socioeconómica y laboral. Se configura como un ente de derecho público, con personalidad jurídica propia, plena capacidad y autonomía orgánica y funcional para el cumplimiento de sus fines, adscrito al Ministerio de Empleo y Seguridad Social

Son funciones del Consejo Económico y Social las siguientes:

Emitir dictamen, con carácter preceptivo, sobre los Anteproyectos de Leyes del Estado y Proyectos de Reales Decretos Legislativos que regulen materias socioeconómicas y laborales y sobre los Proyectos de Reales Decretos que se considere por el Gobierno que tienen una especial trascendencia en la regulación de las materias indicadas.

Emitir dictamen, también con carácter preceptivo, sobre Anteproyectos de Leyes o Proyectos de disposiciones administrativas que afecten a la organización, competencias o funcionamiento del Consejo; sobre la separación del Presidente y del Secretario General del Consejo y sobre cualquier otro asunto que, por precepto expreso de una Ley, haya que consultar al Consejo.

Emitir dictamen sobre los asuntos que, con carácter facultativo, se sometan a consulta del Consejo por el Gobierno de la Nación o sus miembros

Elaborar, a solicitud del Gobierno o de sus miembros, o por propia iniciativa, estudios e informes que se relacionen, en el marco de los intereses económicos y sociales que son propios de los interlocutores sociales, con las siguientes materias: Economía y Fiscalidad; Relaciones Laborales, Empleo y Seguridad Social; Asuntos Sociales; Agricultura y Pesca; Educación y Cultura; Salud y Consumo; Medio Ambiente; Transporte y Comunicaciones; Industria y Energía; Vivienda; Desarrollo Regional; Mercado Único Europeo y Cooperación para el Desarrollo.

- Regular su propio régimen de organización y funcionamiento interno.
- Elaborar y elevar anualmente al Gobierno, dentro de los primeros cinco meses de cada año, una Memoria en la que se expongan sus consideraciones sobre la situación socioeconómica y laboral de la nación.

En el Consejo Económico y Social, participa Isabel Ávila Fernández Monge, como uno de los cuatro representantes que el Consejo de Consumidores y Usuarios tiene nombrados en dicho órgano. Además de en el Grupo Tercero y en el Pleno, CEACCU participa en las siguientes Comisiones: a) *Relaciones Laborales, Empleo y Seguridad Social* b) *Salud, Consumo, Asuntos Sociales, Educación y*

*Cultura y c) Comisión no permanente para tratar la Situación Sociolaboral de la mujer en España.*

Durante el año 2015 hubo un total de 40 asistencias entre sesiones de Pleno y Comisiones. Los principales temas que se trataron, tanto a través de Dictámenes como de Informes a iniciativa propia durante 2015 fueron:

- Informe sobre Competencias Profesionales y Empleabilidad.
- Anteproyecto de Ley Ordenadora del Sistema de Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- Anteproyecto de Ley de Sociedades Laborales y Participadas.
- Anteproyecto de Ley por la que se modifica y actualiza la normativa en materia de autoempleo y se adoptan las medidas de fomento y promoción del trabajo autónomo y de la Economía Social.
- Proyecto de Real Decreto legislativo por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Proyecto de Real Decreto por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Empleo.
- Texto Refundido de la Ley General de Seguridad Social
- Informe **EUROMED** sobre los niveles básicos de protección social en la Región Euromediterránea.
- Informe sobre Cualificaciones Profesionales
- Informe sobre la Situación de la I+D+i en España
- Anteproyecto de Ley del Voluntariado.
- Anteproyecto de Ley del Tercer Sector de Acción Social.
- Proyecto de Real Decreto legislativo por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Garantías y Uso Racional de los Medicamentos y Productos Sanitarios.
- Anteproyecto de Ley de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo.

El Pleno del CES se reunió en 9 ocasiones y el Grupo Tercero otras 9, con carácter previo a la sesiones plenarias Asistiendo también a 9 Plenos. Los asuntos tratados en los Plenos distintos de los temas de las Comisiones en las que participó CEACCU fueron:

- Aprobación de la propuesta de Informe a iniciativa propia sobre la “Competitividad de la empresa española en el mercado interno: estructura productiva, importaciones y ciclo económico”
- Memoria Socioeconómica y Laboral de España, año 2014.
- Anteproyecto de Presupuesto del CES para el año 2016.
- Dictamen del Anteproyecto de Ley de Contratos del Sector Público.
- Dictamen del Anteproyecto de Ley de procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales
- Dictamen sobre el Proyecto de Real Decreto de Desindexación de la Economía Española.
- Dictamen sobre el Anteproyecto de Ley Reguladora de la Protección Social de los Trabajadores del Sector Marítimo-pesquero.

- Propuesta de Informe sobre “La situación de la I+D+i en España y su incidencia sobre la competitividad y el empleo”.
- Informe Euromediterráneo sobre “Los Agentes Sociales y la Gobernanza democrática: el papel de los interlocutores sociales en la consolidación de la democracia política y el desarrollo de la democracia participativa”.
- Informe a iniciativa propia sobre “Avances en el fortalecimiento de la gobernanza económica de la Unión europea: segunda revisión del Informe CES 3/2012”.
- Informe a iniciativa propia sobre “El papel del sector de la construcción en el crecimiento económico: competitividad, cohesión y calidad de vida”

#### Otras actividades

En Acción Exterior, el 11 de junio se participó en la visita institucional del Sr. D. Valdis Dombrovskis, Vicepresidente de la Comisión Europea para el Euro y el Diálogo Social. **La jornada llevó por título *Diálogo Social y El Programa Nacional de Reformas y recomendaciones específicas para España.***

El 18 de junio participamos en la presentación de la Memoria Socioeconómica y Laboral de España, año 2014.

El día 4 de noviembre participamos como representante del Grupo Tercero del CES en la reunión anual del **Consejo Asesor de RTVE.**

#### **2. Consejo de Dirección de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN)**

La Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, AECOSAN, es el órgano competente de la Administración General del Estado en materia de promoción y fomento de los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios y de la seguridad alimentaria y la nutrición saludable.

Sus funciones principales son:

- La promoción y el fomento de los derechos de los consumidores y usuarios.
- La promoción de la seguridad alimentaria.
- Desarrollo de actuaciones de información, educación y promoción de la salud en el ámbito de la nutrición y para la prevención de la obesidad.

El **Consejo de Dirección** es uno de los órganos rectores de la Agencia y está formado por un Presidente (el Secretario o Secretaria General de Sanidad), la Dirección Ejecutiva, una Vicepresidencia 1<sup>a</sup> (el Director o Directora General de Sanidad de la Producción Agraria del Ministerio de Agricultura) una vicepresidencia 2<sup>a</sup> (el Director o Directora de Salud Pública del Ministerio de Sanidad) y otros cuatro representantes más de la Administración General de Estado: Ministerio de Sanidad, Ministerio de Agricultura, Ministerio de Economía (Investigación) y del Ministerio de Fomento (aviación civil).

También hay un representante de la Conferencia Sectorial de Consumo, y otro por la Conferencia Sectorial de Agricultura, dos del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, y uno de la Federación Española de Municipios y Provincias.

Por parte del sector de alimentación hay 4 representantes (*consejeros pro tempore*) del sector de la producción, de la transformación, de la restauración y de la distribución

Por parte de los sectores de productos y servicios de consumo hay 4 representantes (*consejeros pro tempore*) del sector de los seguros, de empresas de distribución, de la banca, y de empresas de electrónica, tecnología y telecomunicaciones.

Por parte de los consumidores, hay dos representantes de carácter permanente, designados por el CCU. Actualmente, D. Fernando Móner, de CECU y M<sup>a</sup> del Prado Cortés de CEACCU.

Desde el mes de marzo de 2015 la Dirección Ejecutiva de la Agencia está siendo desempeñada por Doña Teresa Robledo de Dios. Como es preceptivo, el Presidente de la Agencia sometió esta propuesta de nombramiento al Consejo de Dirección, que la aprobó unánimemente en la reunión del mes de marzo.

#### **Resumen de actividad.**

Las reuniones celebradas en 2015 fueron: 21 de enero, 18 de febrero, 12 de marzo\*, 15 de

abril, 13 de mayo, 10 de junio\*, 8 de julio, en Santiago de Compostela, 6 de septiembre, 14 de octubre, 11 de noviembre y 16 de diciembre. Todas las reuniones tienen lugar en la sede de la AECOSAN, sita en la C/ Alcalá, 56 de Madrid. Solo una reunión, la del mes de julio se celebró en Santiago de Compostela, invitados por la Xunta de Galicia.

La dinámica de las sesiones del Consejo de Dirección siguen un orden del día pre establecido:

- Aprobación del Acta
- Informe de las reuniones de los órganos colegiados (Comisión Institucional y Consejo Consultivo).
- Informe sobre las reuniones de los Comités Científicos.
- Informe de la Gestión del Sistema Coordinado de Intercambio Rápido de Información (SCIRI) y de la Red de Alertas de Productos de Consumo y de la Red de Alerta de Piensos en España.
- Situación del Programa Normativo.
- Informe de las últimas reuniones más relevantes mantenidas en la Unión Europea.
- Informe sobre las actividades de la Estrategia NAOS.
- Varios, ruegos y preguntas

Se sometieron a consideración del Consejo de Dirección, que así los aprobó, los nuevos miembros del Comité Científico de la Seguridad Alimentaria, y las propuestas de estudios a desarrollar por el mismo, de los que destacamos tres de especial interés para los con-

sumidores: 1/ Informe sobre condiciones de uso de determinadas sustancias (distintas de vitaminas y minerales) para ser empleadas en complementos alimenticios 2/ Informe sobre los riesgos microbiológicos asociados al consumo de determinados alimentos por niños de 0 a 3 años y 3/ Evaluación de riesgos de sustancias con potencial efecto pro antioxidante. Los dos primeros ya han sido publicados en el nº 22 de la Revista del Comité Científico y pueden ser consultados en la página web de AECOSAN. El tercero aun está en elaboración.

En cuanto al Comité Científico Sección de Productos de Consumo no alimentario, destacar su puesta en marcha con los primeros estudios. El Consejo de Dirección acordó el encargo de cuatro estudios: 1) Evaluación del uso de semillas de la planta ojo de buey en la elaboración de productos de bisutería y ornamentales con un potencial riesgo de toxicidad tanto por contacto como por posible ingesta; 2/ Dos sobre la seguridad de los cigarrillos electrónicos, referidos a las cantidades de nicotina presentes en los cargadores y a los riesgos producidos por la persistencia de las gotas de niebla que se producen en el momento de la exhalación). y 3/ Seguridad de los depiladores domésticos, por un lado los que usan láser y luz pulsada, y por otro, los basados en cera caliente, diferenciando entre estos a los que se calientan al baño maría (con menos riesgo de quemaduras) de los que se calientan al microondas, y que, al parecer, reportan bastantes casos de lesiones por quemaduras. Los tres estudios siguen aún en proceso de elaboración.

En la sesión del 28 de febrero se dieron a conocer al Consejo las auditorías que la Oficina Alimentaria y Veterinaria realizaría en España durante el año 2015:

- Trazabilidad de la carne posterior al sacrificio
- Acuicultura, indicaciones geográficas.
- Seguimiento General/perfil país.
- Trazabilidad SANDACH.
- Brotes de plagas de plantas (Pomacea).
- Etiquetado de productos de la pesca.
- Controles en la importación .
- Leche y productos lácteos.

En el mes de octubre CEACCU, a solicitud de la Dirección Ejecutiva de la AECOSA, remitió sus consideraciones al documento “Acuerdo de criterios mínimos para la autorización de campañas de promoción alimentaria, educación nutricional o la promoción del deporte o actividad física e escuelas infantiles y centros escolares, cuyo objetivo sea promover una alimentación saludable, fomentar la actividad física y prevenir la obesidad”. Todas las asociaciones estatales tuvieron la oportunidad de expresar sus opiniones al documento.

El 20 de noviembre, desde la Secretaría del Consejo de Consumidores y Usuarios, se remitió al Consejo de Dirección el Plan de Actividades Usuarios para 2016 que recogía las prioridades que a juicio de las organizaciones estatales de consumidores más representativas son necesario emprender, tanto en materia de legislación de interés general para los consumidores, como para el propio movi-

miento asociativo y para el mejor funcionamiento del Consejo de Consumidores.

Entre los acontecimientos de mayor relevancia para los consumidores españoles destacamos el caso de Volkswagen que, a juicio de CEACCU, ha recibido un tibio tratamiento por la AECOSAN, al haber renunciado a desempeñar el papel en la gestión y resolución del problema que por su propia competencia le hubiera correspondido. La representante de CEACCU planteó en el Consejo de Dirección la necesidad de abordar este problema desde la propia Agencia ante la evidencia de la conculcación del derecho de los afectados a una información veraz y a la protección de sus intereses económicos. Ante algunas intervenciones de representantes de la Administración Central que pretendían residenciar este asunto como un defecto de fabricación o, todo lo más, un mero problema medioambiental, la representante de CEACCU planteó la posibilidad, sin resultados, de que estuviéramos ante un incumplimiento en la oferta, lo que ubicaría este asunto en las administraciones competentes en materia de consumo.

#### Otras actividades:

La representante de CEACCU asistió a la Convención NAOS organizada por AECOSAN.

### 3. Consejo Nacional del Clima

El Consejo Nacional del Clima se configura como un órgano colegiado interministerial,

adscrito al Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente a través de la Secretaría de Estado de Medio Ambiente.

De acuerdo con el artículo 2 del Real Decreto 415/2014, corresponden al Consejo Nacional del Clima las siguientes funciones:

- a) Informar y facilitar la participación de todos los agentes implicados en la elaboración y seguimiento de las políticas y medidas sobre cambio climático promovidas por el Estado.
- b) Conocer y formular recomendaciones en relación con planes, programas y líneas de actuación en materia de cambio climático.
- c) Promover el desarrollo de acciones de recopilación, análisis, elaboración y difusión de información.
- d) Conocer las políticas de la Unión Europea, y el estado de las negociaciones internacionales en materia de cambio climático.
- e) Cualquier otra función que, en el marco de sus competencias, se le atribuya por alguna disposición legal o reglamentaria.

La reunión anual se celebró el 13 de enero de 2015 y fue presidida por la Ministra de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, Dª Isabel García Tejerina, que informó de los siguientes asuntos:

- Resultados de la COP (Conferencia de las Partes, órgano supremo de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC) de Lima, y de modo particular el denominado “Lla-

mamiento de Lima para la Acción Climática” en el que se establece los próximos pasos necesarios para adoptar un nuevo régimen internacional de cambio climático en 2015, y por otro, sienta las bases para aumentar la mitigación en el periodo 2015-2020.

- Evolución de las emisiones de GEI. Se informó de los últimos datos disponibles sobre las emisiones de GEI (gases de efecto invernadero), con referencia al periodo 2008-2012 y un avance del inventario de emisiones del año 2013.
- Hoja de Ruta para GEI de los sectores difusos a 2020 y sobre el compromiso inmediato que España tiene en materia de energía y clima a 2020: el llamado Paquete 20-20-20 que obliga al conjunto de la Unión a reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> en un 20%, respecto a 1990. A España se le asignó un objetivo de reducción del 10% de nuestras emisiones en sectores difusos, para 2020, respecto a las emisiones del año 2005. La Ministra explicó que se ha desarrollado un modelo que incluye un total de 43 medidas encaminadas a la reducción de emisiones y que se trata de un modelo flexible pues permite evaluar la necesidad de adoptar cada una de las medidas.
- Avances habidos en el impulso a la huella de carbono: se ha creado el Registro de Huella de Carbono, que tras siete meses de funcionamiento, ya cuenta con 80

huellas de carbono y 3 proyectos de absorción inscritos.

- Marco regulatorio europeo 2030, adoptado por el Consejo Europeo que contiene tres objetivos: reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> a nivel doméstico del 40%, objetivo europeo del 27% de energías renovables en el consumo energético y objetivo del 27% de mejora en eficiencia energética.
- Reglamento sobre seguimiento de las emisiones en el transporte marítimo internacional. Este Reglamento obligará, a partir del 1 de enero de 2018, a hacer un seguimiento, verificar e informar sobre las emisiones de CO<sub>2</sub> del transporte marítimo internacional. Supone también el primer paso del enfoque gradual elegido por la Unión Europea para la inclusión de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) del transporte marítimo en el compromiso de reducción de la Unión Europea.

#### **4. Comisión Interministerial para la Ordenación Alimentaria (CIOA)**

Las funciones de la CIOA se centran principalmente en establecer los conceptos básicos y los criterios de armonización en la regulación del ámbito alimentario en sus aspectos legislativos. Se ocupa también de informar las disposiciones referidas al Código Alimentario Español así como de formular propuestas o recomendaciones en materia alimentaria.

Está compuesta por una presidencia, que se reserva al subsecretario del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, cuatro vicepresidencias, que ocupan en la actualidad dos representantes del MSSSI (salud pública y dos del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medioambiente). También la componen representantes de diferentes Departamentos de la Administración General del Estado: Asuntos Exteriores y Cooperación, Administraciones Públicas, Justicia (Toxicología), Industria, Economía.

En calidad de asistentes participan 5 personas en representación de las industrias alimentarias y de bebidas de aguas envasadas, la grande y mediana distribución. En representación de los consumidores asisten cuatro representantes de las asociaciones: CEACCU, FACUA, FUCI e HISPAcoop.

La Comisión se reúne preceptivamente cuatro veces al año. Las reuniones celebradas en 2015 fueron: 3 de febrero, 21 de mayo, 1 de octubre. La cuarta sesión, prevista para el mes de diciembre fue suspendida.

A lo largo del año se estudiaron los siguientes proyectos normativos:

#### **Del Derecho Comunitario, 8 proyectos de Real Decreto.**

- Proyecto de RD, por el que se modifica el Real Decreto 1049/2003, de 1 de agosto, por el que se aprueba la Norma de calidad relativa a la miel.
- Proyecto de RD por el que se modifica el Real Decreto 1799/2010, de 30 de diciembre, por el que se regula el proceso de elaboración y comercialización de aguas preparadas envasadas para el consumo humano.
- Proyecto de RD por el que se modifica el Real Decreto 1798/2010, de 30 de diciembre, por el que se regula la explotación y comercialización de aguas minerales naturales y aguas de manantial envasadas para consumo humano.
- Proyecto de RD por el que se regula la realización de los controles sanitarios sobre determinados productos de uso o consumo humano procedentes de terceros países y se establecen las condiciones de autorización de los puntos de control sanitario y de los almacenes de inmovilización de mercancías.
- Proyecto de RD sobre la protección sanitaria de la población con respecto a las sustancias radiactivas en las aguas de consumo humano.
- Proyecto de RD por el que se regula la realización de los controles sanitarios sobre determinados productos de uso o consumo humano procedentes de terceros países y se establecen las condiciones de autorización de los puntos de control sanitario y de los almacenes de inmovilización de mercancías.
- Proyecto de RD por el que se deroga el Real Decreto 1118/1998, de 5 de junio, por el que se establece el procedimiento de cooperación con la comisión europea en materia de examen científico de las

cuestiones relacionadas con productos alimenticios.

- Proyecto de RD sobre la protección sanitaria de la población con respecto a las sustancias radiactivas en las aguas de consumo humano.

#### **Del Derecho Interno, se estudiaron, 6 proyectos de Real Decreto**

- Proyecto de RD de 2014, por el que se modifican los anexos 1 y 11 del Real Decreto 1113/2006, de 29 de septiembre, por el que se aprueban las normas de calidad para quesos y quesos fundidos.
- Proyecto de RD por el que se modifica el Real Decreto 846/2011, de 17 de junio, por el que se establecen las condiciones que deben cumplir las materias primas a base de materiales poliméricos reciclados para su utilización en materiales y objetos destinados a entrar en contacto con alimentos.
- Proyecto de RD por el que se aprueba la norma de calidad de la sidra.
- Proyecto de RD por el que se aprueba la norma de calidad de la cerveza y de las bebidas de malta.
- Proyecto de RD por el que se modifica el Decreto 2484/1967, de 21 de septiembre, por el que se aprueba el texto del código alimentario español.
- Proyecto de RD por el que se aprueba la norma de calidad de la sidra natural y de la sidra.

Tras la sesión de mayo, la representante de CEACCU planteó por escrito objeciones al

*Proyecto de Real Decreto por el que se regula la realización de los controles sanitarios sobre determinados productos de uso o consumo humano procedentes de terceros países y se establecen las condiciones de autorización de los puntos de control sanitario y de los almacenes de inmovilización de mercancías*, respecto del cual se expuso por la representante de CEACCU al Ministerio proponente (MSSSI) la conveniencia de la supresión habida cuenta de que el objetivo pretendido es la eliminación de trámites y la reducción de las obligaciones, y la pretensión de obtener “un impacto económico positivo” y no tanto la búsqueda de un alto nivel de protección de los consumidores. La consideración principal manifestada por la representante de CEACCU al oponerse a la norma fue que el impacto de las normas sobre salud pública y seguridad alimentaria es doble. De manera inmediata deben, obviamente, garantizar el derecho a la salud de los consumidores. Pero también tienen un impacto indirecto en la confianza de los consumidores que es clave, particularmente, cuando se produce una crisis. Solo la certeza de que las normas y los poderes públicos sitúan la defensa de la salud por encima de cualquier otro interés o impacto, y el convencimiento de que se persigue el mayor nivel de seguridad posible, permite que la opinión pública otorgue credibilidad a las instituciones y evitar pérdida de confianza en los sistemas de control.

También se objetó al *Proyecto de Real Decreto sobre la protección sanitaria de la población con respecto a las sustancias radiactivas en las aguas de consumo humano*. Se

valoró positivamente el potencial impacto favorable en la salud de los consumidores de la Directiva 2013/51/EURATOM y se agradeció al Ministerio Proponente (MSSSI) la modificación del primer borrador recogiendo parte de las alegaciones planteadas por CEACCU y presentadas por el CCU. Sin embargo, mostró disconformidad por cómo quedaban recogidos otros derechos de los consumidores como el derecho a la información y el de la protección de sus intereses económicos, proponiéndose para el primero que el artículo 7 del proyecto se redacte tal como se refleja en el texto de la Directiva, si bien adaptándolo al modelo competencial de nuestro país. Así, la Directiva establece que de superarse los parámetros, se debe asegurar que a los consumidores: “i) se le notifique el riesgo y la medida correctora adoptada, y ii) se le aconseje acerca de cualesquiera medidas de precaución adicionales que puedan resultar necesarias para la protección de la salud humana con respecto a las sustancias radiactivas” (artículo 7.3.b., de la Directiva 2013/51/EURATOM). Sin embargo, el proyecto de Real Decreto no se recogía en toda su extensión este mandato, por lo que CEACCU solicitó su corrección. En cuanto al eventual impacto económico de la norma y sus consecuencias para los consumidores y sobre la base del derecho de éstos a acceder a este bien básico en condiciones razonables, es decir, a un precio accesible, razonable y transparente, la representante de CEACCU manifestó su preocupación porque la memoria económica del proyecto incluía el enorme impacto económico que la norma podría

llegar a tener en los Ayuntamientos. Teniendo en cuenta la precaria situación financiera de estas Administraciones, CEACCU expresó su cautela por las consecuencias de estos costes, que podrían terminar siendo asumidos por los usuarios: bien por verse gravados por nuevas tasas, bien por un incremento en el precio del agua en sus recibos o bien por la privatización del suministro, mayoritariamente rechazada. Por ello se solicitó que la norma incluyera una consideración expresa sobre el modo en que está impacto será costeado.

Por último, consideración especial mereció el Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el real decreto 1698/2003, de 12 de diciembre, por el que se establecen las disposiciones de aplicación de los reglamentos comunitarios sobre el sistema de etiquetado de la carne de vacuno, según el cual se suprime el etiquetado facultativo de la carne de vacuno, con las implicaciones que en términos de control y de reducción en los derechos de los consumidores conlleva esta norma. Por un lado, la normativa sobre etiquetado (Reglamento 1169/2011 de información sobre alimentos al consumidor) no regula las obligaciones del etiquetado voluntario y permite a los Estados Miembros establecer condiciones específicas. Y, por otro, la desaparición de las ayudas a los empresarios que, voluntariamente, decidan emplear algún tipo de mensaje voluntario no debe significar que los consumidores pierdan un mecanismo de control, entendemos que necesario habida cuenta de las dificultades para controlar in-

fracciones y reparar el daño, como era contar con un pliego de condiciones autorizado por la autoridad competente y estar sometido a un control externo por una entidad independiente de control que cumpla la norma UNE 45011, cosa que ya no va a ocurrir, lo que es de lamentar. Además, el ahorro previsto de 3000 euros al año por empresa que decida optar por este etiquetado voluntario (y que, en buena lógica, si se emplea es porque se espera obtener un beneficio) no justifica esta reducción en los derechos del consumidor que planeta el borrador.

### **5. Consejo Nacional de Transportes Terrestres (CNTT) - Sección de viajeros**

Dependiente del Ministerio de Fomento, este Consejo es un órgano de la Administración para el asesoramiento, consulta y debate en asuntos relacionados con el transporte. Centra su operativa en la elaboración de informes sobre los asuntos de su competencia que vienen determinados en la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres y en su normativa de desarrollo (RD 1211/1990)

El Consejo se divide en dos secciones: de mercancía y de viajeros. CEACCU, junto a otras asociaciones estatales de consumidores, representa al Consejo de Consumidores y Usuarios en la Sección de Viajeros.

La sección de viajeros está compuesta por 37 miembros, procedentes de la Administración de transportes (6), empresas de trans-

porte (6), empresas ferroviarias (5), aéreas, fabricantes (2), agencias de viajes (2), centrales sindicales (2), estaciones de transporte de viajeros (1), ponentes (4), expertos (2) y consumidores-usuarios (6).

El Consejo, de acuerdo con la legislación de transportes tiene como cometidos principales, asesorar y atender consultas sobre la ordenación básica y sobre aspectos específicos de los diferentes servicios, incluidos los referidos a la política económica común a los distintos modos de transportes, en cuanto a la elaboración de los Planes de Transportes, el establecimiento de contratos-tipo o las condiciones generales de contratación para las distintas clases de transporte terrestre, así como respecto al régimen tarifario.

El Consejo debe informar preceptivamente, en lo que concierne a los transportes regulares de viajeros, en

- El establecimiento y adjudicación de los servicios regulares permanentes de uso general.
- Las modificaciones de los tráficos autorizados en el título concesional (prolongaciones, hijuelas, supresión o segregación de tráficos, etc.).
- La autorización de la utilización conjunta de un mismo vehículo en varias concesiones que presenten puntos de contacto y respecto a las que no proceda su unificación, a fin de que los servicios correspondientes a las mismas se presten sin solución de continuidad.

- El rescate, declaración de caducidad y extinción de las concesiones.
- La unificación de concesiones.
- La autorización de los transportes regulares de uso especial, etc.
- También resulta preceptivo su informe en aquellos casos previstos por el Reglamento de Ordenación de los Transportes Terrestres sobre los transportes de mercancías, transportes discrecionales y en materia de actividades auxiliares y complementarias del transporte por carretera
- En relación al transporte ferroviario se ha solicitado informe del Consejo en proyectos de normativa estatal en esta materia, así como en la transposición de Directivas comunitarias.

Durante 2015 la Sección de Viajeros del CNNT fue convocada en tres ocasiones: 10 de abril, 30 de junio y 17 de noviembre.

La normativa analizada a lo largo de 2015 en la Comisión fue:

a) **Leyes, Reales Decretos, Órdenes**

- Anteproyecto de Ley del sector ferroviario. El Consejo de Consumidores emitió dictamen escrito sobre este anteproyecto.
- Proyecto RD de modificación Reglamento LOTT en materia de arrendamiento de vehículos con conductor.
- Proyecto RD de modificación Reglamento de Seguridad en la circulación ferroviaria de Interés General.

- Proyecto de Orden sobre interoperabilidad Ferroviaria-
- Informe sobre Proyecto de Real Decreto XX/2015, por el que se modifica el Reglamento sobre seguridad en la circulación de la Red Ferroviaria de Interés General
- Informe sobre Proyecto de Orden FOM XXX/2015, por la que se modifican los anexos I, V y VI del RD 1434/2010, de 5 de noviembre sobre interoperabilidad del sistema ferroviario de la Red Ferroviaria de Interés General.

b) **Informes sobre contratos de transporte**

- Informe sobre la solicitud de colaboración estable entre los contratos de gestión de servicio público de transporte regular de viajeros de uso general entre VAC-145 (León-Zaragoza por Valladolid y VACL-038 (León-Benavente-Valladolid-Soria, con hijuelas).
- Informe sobre Modificación del servicio de transporte público regular de viajeros por carretera entre Teruel-Barcelona, con hijuelas a Caspe (VAC-017), AC-MOD-284/2015.
- Informe sobre Segregación de determinados tráficos establecidos en el contrato de gestión del servicio público de transporte regular de viajeros de uso general entre Murcia-Almería, con hijuelas (VAC-120), AC-MOD-285/2015.
- Informe sobre la solicitud de modificación del contrato de gestión del servicio público de transporte regular de viaje-

ros de uso general Sevilla-Mérida, con hijuelas (VAC 144) AC-MOD-286/2015

- Informe sobre la solicitud de modificación del contrato de gestión del servicio público de transporte regular de viajeros de uso general entre Viella-Lleida, con hijuelas (VAC-034) AC-MOD-287/2015.
- Informe sobre la solicitud de modificación del contrato de gestión del servicio público de transporte regular de viajeros de uso general entre Irún-Tuy, con hijuelas (VAC-034) AC-MOD-288/2015.
- Informe sobre la solicitud de modificación del contrato de gestión del servicio público de transporte regular de viajeros de uso general entre Pedro Bernardo (Ávila)-Talavera de la Reina (Toledo) (VAC-202) AC-MOD-289/2015
- Informe sobre la solicitud de modificación del contrato de gestión del servicio público de transporte regular de viajeros de uso general entre Hontanares (Avila)-Talavera de la Reina (Toledo) (VAC-209) AC-MOD-290/2015
- Informe sobre la solicitud de modificación del contrato de gestión del servicio público de transporte regular de viajeros de uso general entre La Adrada (Avila)-Talavera de la Reina (Toledo) (VAC-203) AC-MOD-291/2015.

## **6. Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) - Consejo Consultivo de hidrocarburos**

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) es un organismo público con personalidad jurídica propia. Es independiente del Gobierno y está sometido al control parlamentario. Se constituyó en 2013 por la unificación de los diferentes o y de defensa de la competencia existentes en ese momento, principalmente la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) y la Comisión Nacional de la Energía (CNE). También se incluyen en la CNMC los organismos reguladores de otros servicios, como el postal, el transporte ferroviario y la industria audiovisual.

Los usuarios españoles participaban en la desparecida Comisión Nacional de la Energía en el Consejo Consultivo de la Electricidad y en el Consejo Consultivo de Hidrocarburos. Estos Consejos siguen vigentes como órganos de asesoramiento.

CEACCU representa al Consejo de Consumidores y Usuarios en el Consejo Consultivo de Hidrocarburos.

### **Resumen de la actividad.**

Los trabajos desarrollados. A lo largo de 2015 se han auditado 18 informes para el consumidor final de electricidad y gas natural:

- Propuesta CNMC Circular Normas de Balance Gas.
- Propuesta Orden Precios máximos GLP.
- Propuesta Orden de asignación régimen retributivo biomasa, tecnología eólica y parámetros retributivos.
- Borrador circular CNMC desarrollo información regulatoria costes sistema.
- Resolución DGPE Condiciones asignación interrumpibilidad sistema gasista.
- Modificación NGTS repartos.
- Trámite RD Autoconsumo eléctrico.
- Propuesta reparto Bono Social.
- Propuesta modificación Protocolo PD 2 y PCDD.
- Propuesta RD mercado gas.
- Orden aprobación redes unitarias de transporte.
- Propuesta reglas HAR.
- Propuesta Provisión de información Balance gas en redes.
- Propuesta Resolución DGPM descarga buques metaneros.
- Resolución reglas del mercado, contratos adhesión y resolución mercado gas.
- Propuesta liquidación energía sistemas eléctricos.
- Propuesta peajes de cánones y gas.
- Propuesta peajes de electricidad.

## ***7. Consejo Asesor de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información - Comisión permanente***

El CATSI es el órgano asesor del Gobierno en materia de telecomunicaciones y sociedad de la información. Está compuesto por representantes de la Administración General del Estado, autonómica y local, por operadores de comunicaciones electrónicas, prestadores de servicios de la sociedad de la información, industrias fabricantes de equipos de telecomunicaciones, sindicatos, colegios profesionales, personalidades de reconocido prestigio en el sector de las telecomunicaciones y de la sociedad de la información y por usuarios. Lo preside el ministro competente y la vicepresidencia es ejercida por el Secretario de Estado de Telecomunicaciones.

El CATSI tiene entre sus funciones el estudio, la deliberación y propuesta en materias relativas a las telecomunicaciones y a la sociedad de la información. Asimismo tiene como función la de informar sobre los asuntos que el Gobierno determine o sobre los que, por propia iniciativa, juzgue conveniente.

El CATSI está regulado en el artículo 70 de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones y en su normativa de desarrollo, el **Real Decreto 1029/2002**

La Comisión Permanente del CATSI fue convocada en dos ocasiones, en julio y octubre.

En la reunión del 29 de julio, con un único punto en el orden del día, la presentación del Proyecto de Real Decreto por el que se regula el acceso a infraestructuras físicas susceptibles de alojar redes de comunicaciones electrónicas de alta velocidad, la coordinación de obras civiles y la publicación de información sobre concesión de permisos. El objetivo de esta norma de adaptación a la Directiva 2014/61/UE es reducir los costes de los trabajos de obra civil relacionados con el despliegue de redes de comunicaciones electrónicas, mediante el establecimiento de derechos de acceso a infraestructuras físicas existentes, la coordinación de obras civiles y la mejora en el acceso a la información sobre infraestructuras existentes, obras civiles previstas y procedimientos aplicables a la concesión de permisos.

En la reunión del 28 de octubre sea analizan-  
ron los siguientes proyectos normativos:

- Proyecto de RD por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones en lo relativo al uso del dominio público radioeléctrico.
- Proyecto de RD por el que se crea y regula el Consejo Asesor de Ciudades Inteligentes
- Proyecto de RD por el que se regula la Comisión sobre radiofrecuencias y salud.
- Proyecto de OM por la que se establecen limitaciones a la propiedad y servidumbre para la protección radioeléctrica de la

estación de comprobación técnica de emisiones radioeléctricas situada en la sede de la SETSI, en Madrid.

## **8. Instituto Nacional de Gestión Sanitaria**

El Instituto Nacional de Gestión Sanitaria surge a raíz del Real Decreto 840/2002, de 2 de agosto, que modifica y desarrolla la estructura básica del Ministerio de Sanidad y Consumo, considera imprescindible la adaptación del Instituto Nacional de la Salud (INSALUD) en una entidad de menor dimensión, conservando la misma personalidad jurídica, económica, presupuestaria y patrimonial, la naturaleza de Entidad Gestora de la Seguridad Social y las funciones de gestión de los derechos y obligaciones del INSALUD, que pasa a denominarse Instituto Nacional de Gestión Sanitaria.

El Instituto Nacional de Gestión Sanitaria, IN-  
GESA, se adscribe al Ministerio de Sanidad,  
Servicios Sociales e Igualdad, a través de la  
Dirección General de Cohesión del Sistema  
Nacional de Salud y Alta Inspección, cuyo ti-  
tular ostenta la presidencia del organismo.

Culminado el proceso de transferencias a las  
Comunidades Autónomas, a este nuevo Insti-  
tuto le corresponde la gestión de los dere-  
chos y obligaciones del INSALUD, así como las  
prestaciones sanitarias en el ámbito territorial  
de las Ciudades de Ceuta y Melilla y realizar  
cuantas otras actividades sean necesarias pa-  
ra el normal funcionamiento de sus servicios,  
en el marco de lo establecido en la disposición

transitoria tercera de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.

Durante el año 2015, el Consejo de Participación se reunió en dos ocasiones. La primera el 13 de marzo y la segunda el día 27 de octubre. Los temas tratados en dichas reuniones mayoritariamente versaron sobre el análisis de la gestión realizada en el último semestre de 2014 y primer semestre de 2016, el grado de ejecución de los diferentes capítulos, y los incrementos y disminuciones que se han producido en los diferentes servicios asistenciales, Atención Primaria, Urgencias, Atención Especializada, actividades desarrolladas en el Centro Nacional de Dosimetría, Actividad Quirúrgica, Tiempo medio de espera, Procedimientos diagnósticos, Gasto farmacéutico y Unidades de apoyo, tanto en Ceuta como en Melilla.

## **9. Observatorio de la nutrición y de estudio de la obesidad**

El Observatorio tiene entre sus objetivos recabar toda la información existente para conocer la situación nutricional y la evolución de la obesidad de la población española, analizar las políticas locales, regionales, nacionales e internacionales de promoción de una alimentación saludable y de actividad física, y elaborar o promover estudios y trabajos de investigación para lograr un mejor diseño y desarrollo de esas políticas.

Está compuesto por presidente, un vicepresidencia (que recae en la Dirección Ejecutiva de

la AECOSAN) y 14 vocales en representación de los ministerios de Agricultura, Alimentación y Medioambiente, de Economía y Competitividad, de Educación, Cultura y Deporte, del Consejo Superior de Deportes, de las Comunidades Autónomas y de las Ciudades Autónomas, de la FEMP, de la Federación de Sociedades de Nutrición, Alimentación y Dietética, de diferentes sociedades de medicina de familia, pediatría y epidemiología, de los Consejos Generales de Médicos, Farmacéuticos, Veterinarios, Enfermería, Educación física y Ciencias de la actividad física y deporte, de la Federación de Industrias de Alimentación y Bebidas, del sector de hostelería y restauración, de las empresas de distribución y de los consumidores. Se cierra la composición del órgano con la Secretaría, con voz pero sin voto, que es ejercida por un representante de la AESAN con responsabilidad en el seguimiento epidemiológico y evaluación de la Estrategia Naos.

D. Valentín Fuster, cardiólogo y presidente de la Fundación para la Ciencia y la Salud ejerce la presidencia del Observatorio desde su constitución, el 13 de junio de 2013.

El observatorio se reúne una vez al año. Durante 2015, la reunión anual tuvo lugar el 25 de mayo. En ella se presentaron los resultados de tres estudios: sobre contenido de sal del pan en España, sobre composición de alimentos a través del etiquetado nutricional y sobre contenido de ácidos grasos *trans* en España. También se presentó un programa de prevención de la Obesidad infanto-juvenil en Molina de Segura.

En cuanto al estudio de la sal en el pan, a juicio del Presidente del Observatorio, evidencia su contribución a la perseverancia de los datos globales de obesidad en España. El doctor Fuster sugirió que con los datos tal elevados de consumo de sal en España (9,8g al día frente a los 5g recomendados) hay que poner en marcha cuanto antes la reformulación también en el resto de sectores sugeridos por la OMS, como los embutidos, los quesos o los cárnicos preparados. Habida cuenta de que la hipertensión está a la cabeza de las causas de mortalidad, se hace necesario, también, trabajar con ahínco en materia de Educación en este sentido.

Otro tema de interés versó sobre el Desarrollo del artículo 40.7 de la Ley de Seguridad Alimentaria y Nutrición, en el que se presentó el documento elaborado por AECOSAN sobre los criterios para la autorización de campañas de promoción alimentaria, educación nutricional o promoción del deporte o actividad física en escuelas infantiles y centros escolares, cuyo objetivo sea promover una alimentación saludable, fomentar la actividad física y prevenir la obesidad, al que previamente la representante del Consejo de Consumidores y Usuarios en el Observatorio había planteado las oportunas alegaciones. Este documento se había sido presentado en el Consejo de Dirección de la AECOSAN en la sesión de mayo, a fin de que los diferentes sectores implicados pudieran plantear las observaciones que se estimasen convenientes. Por parte del Consejo de Consumidores y Usuarios se elevaron las alegaciones correspondientes.

## **10. Comisión de supervisión de servicios de tarificación adicional**

Al iniciarse el año 2015, el Tribunal Supremo dictó sentencia declarando nulo el Código de Conducta para la prestación de servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes, como consecuencia del recurso interpuesto por AESAM (Asociación de Empresas de Servicios a Móviles). Por lo tanto, la CSSTA dejó de estar vigente y se archivaron todas la actuaciones pendientes en relación con los expedientes de SMS Premium.

---

## **INFORME DE ACTIVIDADES DE FACUA EN ÓRGANOS**

---

**FACUA está designada para representar a los consumidores y usuarios en los siguientes órganos consultivos de ámbito estatal:**

- Comisión nacional para el uso racional de los medicamentos
- Comisión técnica para la seguridad de los productos
- Consejo Asesor de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (CATSI)
- Consejo Nacional de Transportes Terrestres
- Comisión para el seguimiento de la calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones
- Comisión interministerial para la ordenación alimentaria
- Comisión de seguimiento acuerdo de colla-

boración entre el MISACO y representantes de los sectores de la creación, producción y distribución de prendas de vestir

- Consejo estatal para el patrimonio natural y la biodiversidad
- Foro nacional multilateral sobre facturación electrónica

#### **Comisión Técnica de Seguridad de los Productos (AECOSAN).**

Hemos asistido a la reunión celebrada el día 9 de junio y los temas abordados han sido los siguientes

- Información sobre la constitución de la Comisión técnica para la seguridad de los productos
- Presentación de la AECOSAN
- Presentación de la Memoria SIRI 2014
- Información sobre los informes solicitados a la sección de consumo del Comité Científico.

#### **Consejo Nacional de Transportes Terrestres. Sección de Transportes de Viajeros**

En este órgano consultivo hemos asistido a las reuniones celebradas el día 25 de marzo, 10 de abril y 17 de noviembre y los temas abordados han sido los siguientes:

- Informe sobre el Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, en materia de arrendamiento de vehículos con conductor, para adaptarlo a la Ley

9/2013, de 4 de julio, por la que se modifica la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea.

- Informe sobre Proyecto de Orden por la que se modifica la Orden FOM/36/2008, de 9 de enero, por la que se desarrolla la sección segunda del capítulo IV del título V, en materia de arrendamiento de vehículos con conductor, del Reglamento de la Ley de Ordenación de Transportes Terrestres.
- Informe sobre la solicitud de modificación del contrato de gestión del servicio público de transporte regular de viajeros de uso general entre Irún-Algeciras (VAC-138), AC-MOD-282/2015, remitida por la Dirección General de Transporte Terrestre.
- Informe sobre la solicitud de modificación del contrato de gestión del servicio público de transporte regular de viajeros de uso general entre Ferrol-Algeciras (VAC-206), AC-MOD-283/2015, remitida por la Dirección General de Transporte Terrestre.
- Informe sobre el Anteproyecto de Ley del sector ferroviario, remitido por la Dirección General de Transporte Terrestre.
- Informe sobre el Proyecto de R.D. por el que se aprueba el Reglamento de Circulación Ferroviaria, remitido por la Secretaría General Técnica del Ministerio de Fomento.
- Solicitud de colaboración estable entre los contratos de gestión de servicio público de transporte regular de viajeros de uso general entre VAC-145 (León-Zaragoza, por Valladolid) y VACL-038 (León- Benavente-Palencia-Valladolid-Soria, con hijuelas), remitido por la Dirección General de Transporte Terrestre

- Informe sobre la solicitud de modificación del contrato de gestión del servicio público de transporte regular de viajeros de uso general entre Sevilla-Mérida, con hijuelas (VAC-144) AC-MOD-286/2015, remitida por la Dirección General de Transporte por Carretera.
- Informe sobre la solicitud de modificación del contrato de gestión del servicio público de transporte regular de viajeros de uso general entre Viella-Lleida, con hijuelas (VAC-034) AC-MOD-287/2015, remitida por la Dirección General de Transporte por Carretera.
- Informe sobre la solicitud de modificación del contrato de gestión del servicio público de transporte regular de viajeros de uso general entre Irún-Tuy, con hijuelas (VAC-046) AC-MOD-288/2015, remitida por la Dirección General de Transporte por Carretera.
- Informe sobre la solicitud de modificación del contrato de gestión del servicio público de transporte regular de viajeros de uso general entre Pedro Bernardo (Ávila)-Talavera de La Reina (Toledo) (VAC-202) AC-MOD-289/2015, remitida por la Dirección General de Transporte por Carretera.
- Informe sobre la solicitud de modificación del contrato de gestión del servicio público de transporte regular de viajeros de uso general entre Hontanares (Ávila)-Talavera de La Reina (Toledo) (VAC-209) AC-MOD-290/2015, remitida por la Dirección General de Transporte por Carretera.
- Informe sobre la solicitud de modificación del contrato de gestión del servicio público

de transporte regular de viajeros de uso general entre La Adrada (Ávila)-Talavera de la Reina (Toledo) (VAC-203) AC-MOD-291/2015, remitida por la Dirección General de Transporte por Carretera.

**Comisión para el seguimiento de la calidad en la prestación de los servicios de Telecomunicaciones.**

Hemos asistido a la reunión celebrada el 2 de diciembre y los temas abordados fueron los siguientes:

- Actuaciones para el año 2016 (CSC15/92).
- Estructura en grupos de trabajo (CSC15/03). Nombramientos de coordinadores y programa a desarrollar.
- Conclusiones y acuerdos.

**Comisión Interministerial para la Ordenación Alimentaria (CIOA).**

Hemos asistido a las reuniones celebradas los días 3 de febrero y 1 de octubre y se ha trabajado en los siguientes proyectos:

- Proyecto Real Decreto por el que se modifica el R.D. 1049/2003, de 1 de agosto, por el que se aprueba la Norma de calidad relativa a la miel.
- Proyecto de R.D. por el que se modifica el R.D. 1799/2010, de 30 de diciembre, por el que se regula el proceso de elaboración y comercialización de aguas preparadas envasadas para el consumo humano.
- Proyecto de R.D. por el que se modifica el

R.D. de 30 de diciembre, por el que se regula la explotación y comercialización de aguas minerales naturales y aguas de manantial envasadas para consumo humano.

- Proyecto de R.D. de 2014, por el que se modifican los anexos 1 y 11 de R.D. 1113/2006, de 29 de septiembre, por el que se aprueban las normas de calidad para quesos y quesos fundidos.
- Proyecto de R.D. por el que se modifica el R.D. 846/2011, de 17 de junio, por el que se establecen las condiciones que deben cumplir las materias primas a base de materiales poliméricos reciclados para su utilización en materiales y objetos destinados a entrar en contacto con alimentos.
- Directiva 98/34/CE. Información sobre las actividades del grupo de trabajo encargado del estudio de los proyectos de legislación en materia alimentaria de otros Estados miembros, en cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva 98/34/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de junio de 1998, por la que se establece un procedimiento de información en materia de las normas y reglamentaciones técnicas.
- Información sobre las actividades del Grupo de trabajo encargado del estudio de los proyectos de legislación interna en materia alimentaria en cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva 98/34/CE
- Proyecto de Real Decreto por el que se deroga el Real Decreto 1118/1998, de 5 de junio, por el que se establece el procedimiento de cooperación con la comisión europea en materia de examen científico de las cuestiones relacionadas con productos alimenti-

cios. (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad).

- Proyecto de Real Decreto sobre la protección sanitaria de la población con respecto a las sustancias radiactivas en las aguas de consumo humano (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad).
- Proyecto de Real Decreto por el que se aprueba la norma de calidad de la sidra natural y de la sidra (Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente).
- Información sobre las actividades del Grupo de trabajo encargado del estudio de los proyectos de legislación en materia alimentaria en cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva 98/34/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de junio de 1998 por la que se establece un procedimiento de información en materia de las normas y reglamentaciones técnicas. (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad)

## INFORME DE ACTIVIDADES DE AUC EN ÓRGANOS

### Cómite Económico y Social Europeo (CESE)

En el Comité Económico y Social Europeo, participa el Secretario General de AUC, Bernardo Hernández Bataller, como uno de los dos representantes que el Consejo de Consumidores y Usuarios tiene en dicho órgano que forma par-

te del marco institucional de la Unión Europea y es un órgano consultivo dentro del procedimiento de elaboración de las normas, especialmente, Directivas y Reglamentos.

Desde el punto de vista interno, Bernardo Hernández Bataller, es el “Cuestor” del Grupo III del Comité Económico y Social Europeo. Según el artículo 22 del estatuto de los miembros, la misión de los Cuestores comprende en lo siguiente:

**1.** *“La misión general de los cuestores consistirá en atender las aspiraciones, derechos, solicitudes y quejas de los Consejeros y velar por el cumplimiento de sus deberes, proponer mejoras y adoptar medidas para resolver los conflictos que se plantearen. Desempeñarán asimismo una función consultiva en lo que se refiere a las decisiones o disposiciones que puedan afectar a los miembros a título individual o colectivo, así como un papel de mediación.”*

**2.** *“Competerá a los cuestores el ejercicio de las siguientes funciones:*

- a) supervisar y velar por la buena ejecución del Estatuto de los miembros;*
- b) elaborar propuestas destinadas a perfeccionar y mejorar el Estatuto de los miembros;*
- c) favorecer y tomar las medidas apropiadas para resolver eventuales situaciones de duda o conflicto en el ámbito de aplicación del Estatuto de los miembros;*
- d) encargarse de las relaciones entre los miembros del Comité y la Secretaría General en lo que concierne a la aplicación del Estatuto de los miembros;*

*e) contribuir, por mediación o conciliación, a resolver de forma amistosa los problemas que se presenten.*

**3.** *“El Grupo de Cuestores determinará su modo de funcionamiento para el ejercicio de sus funciones y lo notificará a la Mesa; contará con la asistencia técnica de la Secretaría y fijará el calendario de sus reuniones.”*

**4.** *“Los cuestores serán nombrados por la Asamblea, a propuesta de la Mesa. Su mandato tendrá una duración de dos años y medio renovables. Si un cuestor interrumpe sus funciones en el transcurso de su mandato, el sustituto será nombrado por lo que reste de mandato.”*

**5.** *“El cargo de cuestor será incompatible con el de miembro de la Mesa”.*

Desde el punto de vista externo o de elaboración de dictámenes, Bernardo Hernández Bataller, forma parte de dos Secciones Especializadas, la Sección INT (Mercado Único, Producción y Consumo) y la Sección TEN (Transportes, Energía, Infraestructuras y Sociedad de la Información).

Cada una de estas secciones especializadas, abarcan los ámbitos materiales siguientes:

#### **Sección Especializada de Mercado Único, Producción y Consumo (INT)**

- Políticas productivas industriales y sectoriales
- Políticas de mercado
- Política de competencia
- Servicios (incluidos el comercio, la banca, los seguros y el turismo)

- Economía social
- Artesanía
- Profesiones liberales
- PYME
- Derecho de sociedades
- Investigación y desarrollo
- Consumo y protección del consumidor
- Propiedad intelectual
- Energía nuclear (en el marco del Tratado CEEA)
- Producción y distribución de servicios (públicos y privados) en el ámbito de las telecomunicaciones, del agua y de la energía.
- Sociedad de la información y medios de comunicación
- Servicios de interés general
- Cuestiones relacionadas con el antiguo Tratado CECA
- Política espacial en materia de telecomunicaciones

**Sección Especializada de Transportes, Energía, Infraestructuras y Sociedad de la Información (TEN)**

- Transportes (terrestre (carretera y ferroviario) marítimo y aéreo)
- Redes de infraestructuras
- Energía (incluidos los problemas relativos al desarrollo del sector, al abastecimiento energético y al consumo racional)

Por su parte, los dictámenes en los que ha participado durante el año 2015 han sido los siguientes:

START DATE	END DATE	BODY
19/02/2015	02/07/2015	TEN/571 - Le cyberactivisme et les organisations de la société civile
27/01/2015		INT/766 - Environmental, social and health claims
11/12/2014	30/09/2015	TEN/565 - Social dumping in civil aviation
11/12/2014	24/03/2015	TEN-REX conference on "Safe Seas. Integrated Maritime Surveillance"
14/10/2014	18/08/2015	INT/761 - Customs risk management
06/10/2014	31/03/2015	European Consumer Day 2015
08/09/2014	30/01/2015	TEN/552 - Airport capacity in the EU
10/07/2014	27/02/2015	TEN/560 - Social innovation, networking and digital communication
03/07/2014	03/07/2015	SOC/514 – Sport and European Values
03/06/2014	10/03/2015	INT/748 - Gas appliances
22/01/2014	15/04/2015	INT/732 - Consumer vulnerability in business practices
20/01/2014	31/12/2015	REX 402 - EU Maritime Security Strategy

Los dictámenes, en los que se ha sido ponente y que se han aprobado son los siguientes:

#### **La gestión de riesgos en la cadena aduanera**

Se trata de un dictamen elaborado, dentro del proceso de consulta ordinaria, en el que la Comisión, a través de una Comunicación presenta un plan de Acciones con determinadas Acciones, para que los intercambios comerciales se realicen sin obstáculos y de manera segura es crucial para el crecimiento económico y la competitividad de la Unión Europea (UE). La gestión efectiva de los riesgos en la cadena de suministro internacional es fundamental para garantizar la protección y la seguridad de los residentes en la UE y salvaguardar los intereses económicos y financieros de la UE, facilitando al mismo tiempo un comercio legítimo. El mercado único y la unión aduanera de la UE exigen que las aduanas afronten los riesgos de manera sistemática. Es preciso mejorar la gestión de los riesgos que llevan a cabo las aduanas de la UE.

En la Comunicación se presentan una estrategia para mejorar la gestión de los riesgos aduaneros y la seguridad de la cadena de suministro y un cuadro de acciones prioritarias adjuntado como anexo.

El Dictamen del CESE, si bien acoge favorablemente la Comunicación de la Comisión, el considera que:

- las autoridades aduaneras deben cooperar entre sí, pero también con otras autoridades gubernamentales;

- es importante que se garantice la aplicación efectiva de las normas aduaneras de la Unión Europea y el funcionamiento correcto de los mecanismos de cooperación previstos en la legislación de la Unión;
- es necesario armonizar y compatibilizar la ejecución de otras políticas, así como intercambiar información, en particular garantizando la interoperabilidad de los datos oficiales;
- la UE debería basarse en las normas del Compendio de Gestión de Riesgos y otras normas de la Organización Mundial de Aduanas (OMA).

El CESE considera prioritario determinar claramente quién, cuándo y dónde se realizarán controles y garantizar la aplicación uniforme de las normas aduaneras de la UE.

El Comité estima igualmente que la UE debe tener en cuenta las peculiaridades diferenciadoras de la práctica aduanera en los Estados miembros -tales como el tamaño de los correspondientes flujos de comercio, los volúmenes y las prácticas- al establecer su estrategia.

Los consumidores saldrán ganando de una mejor cooperación entre las distintas autoridades, pues se reforzará su nivel de protección, en especial, en lo que concierne a su seguridad.

Por último, el CESE pone de relieve la importancia y el papel que pueden desarrollar otros agentes sociales implicados en la estrategia y pide una mayor visibilidad para los proyectos piloto sobre el terreno, lo que propiciaría un

mayor protagonismo de los agentes implicados y, por lo tanto, una inversión privada adicional que favorecería la estrategia de la Comunicación mediante un impulso a la innovación.

#### **LA FRAGILIDAD ECONÓMICA DE LOS CONSUMIDORES**

La duración y magnitud de la actual crisis económica y financiera, junto a las medidas adoptadas por algunos gobiernos de los Estados miembros de la Unión Europea, han tenido repercusiones en la oferta de bienes y servicios en el mercado interior. Esto se ha sumado a la pérdida de poder adquisitivo de muchos consumidores, que les ha obligado a cambiar sus pautas de consumo.

Es importante evitar una discriminación perjudicial para los consumidores con menos recursos económicos, a los que la pobreza podría llevar a aceptar un deterioro de la calidad y una reducción de los precios, en detrimento de su salud y dignidad personal.

En este período de crisis económica y financiera han surgido en el mercado interior nuevas prácticas y modelos comerciales como, por ejemplo, las fechas de caducidad para productos semi-perecederos y perecederos, las prácticas comerciales de bajo coste, las marcas blancas, las prácticas sospechosas de comercio electrónico que usan la crisis como un pretexto, la venta de alimentos de baja calidad organoléptica, la compra conjunta, los bonos, etc. El CESE debería examinar estas prácticas y proponer medidas eficaces para el buen funcionamiento del

mercado interior, a fin de garantizar el acceso a productos y servicios básicos, así como una protección específica de los derechos de los consumidores más vulnerables

La reducción progresiva del poder adquisitivo de las clases medias y de todos los consumidores en general y las dificultades financieras que atraviesan pequeñas y medianas empresas para seguir subsistiendo han llevado a revisar muchas de las prácticas comerciales habituales en el mercado. Por otra parte, con la crisis económica se aprecia una tendencia generalizada y continuada de debilitamiento progresivo de los consumidores potenciales que hace prever que esta brecha de consumo pueda seguir expandiéndose. Hasta la fecha no se han propuesto, por los poderes públicos, medidas sistémicas que preserven a los consumidores de este deterioro y que mejoren la posición de productores y pequeñas y medianas empresas.

El CESE sugiere que tanto la UE como los Estados miembros adopten medidas de índole preventiva y de protección, así como de mitigación y recuperación. Las medidas de las instituciones europeas deberían asegurar una aplicación más eficaz de las normas del mercado único, especialmente las relativas a la seguridad de los productos y la vigilancia del mercado, la Directiva sobre prácticas comerciales desleales y el Reglamento de cooperación entre la Comisión y las autoridades de consumo. La UE necesita efectuar un seguimiento efectivo de los nuevos obstáculos aparecidos que dificultan el funcionamiento del mercado interior.

Por lo que respecta a los Estados miembros, las instituciones europeas deben apoyar, complementar y supervisar las políticas de los Estados miembros. Por otra parte, los Estados miembros deberían efectuar las dotaciones financieras adecuadas a las asociaciones de consumidores para que puedan llevar a cabo su función de proteger los derechos de todos los consumidores. El CESE propone que se cree un fondo utilizando el importe de las sanciones impuestas en temas de consumo para el desarrollo e implementación de políticas de protección de los consumidores. Habría que estudiar la experiencia de los Estados miembros que disponen de dichos fondos. Y por último, los programas relevantes de la UE deberían dedicar una partida específica a fomentar la contribución de las organizaciones de consumidores, a través de actividades de interés general.

#### **LAS ALEGACIONES MEDIOAMBIENTALES, DE SALUD Y SOCIALES**

En este dictamen de iniciativa, que se ha tramitado ante la Sección de Mercado Único, Producción y Consumo, se ha elaborado un dictamen, a partir de la Directiva 2005/29/CE sobre prácticas comerciales desleales con los consumidores, y las actuaciones de la Comisión en determinados ámbitos, tales como las prácticas comerciales desleales en la cadena alimentaria. Cada vez más los consumidores incorporan criterios de salud, medioambientales y sociales a sus decisiones de compra, en la medida que desean hacer una compra más responsable. Buscan satisfacer sus necesidades de forma más óptima, adaptando sus hábitos personales

acerca de su entorno y las circunstancias de los bienes que adquieren.

Las acciones desarrolladas por las empresas en materia de responsabilidad social implican su publicidad en la información de los productos a efectos de potenciar sus ventas en un mercado de alta competencia donde los factores de diferenciación son cada vez más externos al producto en cuestión. Esta férrea competencia lleva, en algunos casos, al ejercicio de prácticas y conductas confusas y engañosas mediante la incorporación de mensajes, imágenes y símbolos que inducen a adquirir productos bajo el señuelo de indicaciones o alegaciones inciertas o falsas.

A su vez el consumidor demanda cada vez más productos que contribuyan a una alimentación más saludable, que sean más respetuosos con el medio ambiente, que ofrezcan unas propiedades o cualidades añadidas, o que conlleven implícitamente un beneficio para grupos o colectivos que presentan una determinada necesidad o vulnerabilidad, transformando la adquisición del producto en una oportunidad de acción benéfica o solidaria, de índole social,. La confluencia de los dos factores citados hace que, ante la extensión de una oferta basada en criterios diferentes del precio o la calidad, encuentren un nicho de comercialización importante bienes y productos cuya información no corresponde con la realidad, a modo de “greenwashing integral” que genera entre otros los siguientes efectos:

- Desvirtuación de la oferta en relación con la repercusión den los precios de las alegaciones referidas.

- Creación de mercados no transparentes con marcada asimetría entre oferta y demanda.
- Limitación del poder de compra del consumidor al mermar su capacidad de tomar decisiones informadas, por no disponer de una información veraz que le permita contrastar sus necesidades y deseos con las características de lo ofertado.
- Competencia desleal con aquellas empresas que sí actúan de forma correcta.
- Limitación del poder de compra de los consumidores que se inician en las intenciones de compra basadas en criterios ambientales, sociales, etc..
- Efecto de frustración en aquellos consumidores ya sensibilizados y que se muestran convencidos de que su compra responde a sus intenciones de consumo responsable.
- Fomento de conductas “frenides” que dificulta la implantación y extensión del consumo responsable, ya que lo apoyan pero no lo ejercen por razones de convicción, precio, etc.
- Pérdida de confianza del consumidor en el mercado y en el control que ejercen las administraciones públicas al respecto.

A efectos indicativos se señalan, las denominadas técnicas de “greenwashing” más utilizadas que son las siguientes:

- Apariencia verde: proceso contaminante: Una afirmación que sugiere que un producto es “verde” basado en un conjunto limitado de atributos sin prestar atención a otras cuestiones ambientales importantes. Por ejemplo el producto final puede ser muy ver-

- de, mientras que el proceso fue muy contaminante.
- No hay pruebas de la afirmación de la frase del producto: una declaración ambiental que no puede ser corroborada con la información de soporte fácil acceso o por una certificación fiable de terceros.
  - Vaguedad, un reclamo que está tan pobremente definido que su significado real es probable que sea mal interpretado por el consumidor. Por ejemplo, un “producto ecológico” debe llevar la certificación ecológica europea u de la región en que se ha producido.
  - Etiquetas falsas o premios que, en realidad no lo son.

Todos estos elementos se evaluarán por el grupo de estudio y, en su caso, se celebrará una audición, antes de elaborar el documento definitivo que se someterá a debate y votación en la Sección de Mercado Interior y posteriormente en el Pleno del CESE.

La finalidad, una vez ya aprobado el dictamen es poder instar a las instituciones europeas, para que adopten las medidas pertinentes para erradicar este tipo de conductas perniciosas para los consumidores.

## LA INNOVACION SOCIAL

La innovación social, así como las redes colaborativas, deben ser utilizadas plenamente para el impulso y refuerzo de la participación ciudadana y, en general, de la sociedad civil, en el diseño y gestión de las políticas de la Unión, a través de proyectos distribuidos, co-

lectivos y ascendentes que refuercen una democracia más directa.

Por su parte, el acceso universal a las nuevas tecnologías, en general, y a la banda ancha de Internet, en particular, debe seguir siendo una prioridad para la Unión Europea, y esto debería ser considerado como un servicio de interés general que debe contrarrestar la brecha digital y las consecuencias de exclusión social que esta conlleva.

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, con el apoyo de la innovación social y el uso de las redes colaborativas, deberían desempeñar un papel importante en la creación de empleos cualificados y de calidad mediante el apoyo de aquellos proyectos orientados a la creación de empresas innovadoras e iniciativas que permiten reducir las tasas de desempleo actuales.

El CESE considera fundamental fortalecer la formación digital. Una buena formación que incluya el adecuado aprendizaje en el sistema educativo y que permita a los jóvenes estar capacitados para afrontar los retos del futuro. Una formación permanente para los trabajadores que les cualifique en el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en el mercado de trabajo. Una formación que posibilite el aprendizaje a lo largo de la vida y evite la exclusión de sectores más frágiles.

El CESE comparte los objetivos de la Estrategia Europa 2020 y de la Estrategia por la igualdad entre hombres y mujeres. Apoya sus

iniciativas emblemáticas «Unión por la innovación» y la «Agenda digital», así como las medidas necesarias para conseguir una sinergia entre ambas que permita avanzar en el terreno de la innovación social. Por ello considera importante la integración de estos objetivos en los Planes Nacionales de Reformas (PNR) y su seguimiento en el Semestre Europeo. Asimismo, también se considera fundamental, además de los interlocutores sociales, la participación de la sociedad civil a nivel europeo, nacional y regional, en la implementación, el seguimiento y la evaluación de las acciones financiadas por la Unión Europea para conseguir estos .

El CESE apela a que la innovación social en conexión con las nuevas tecnologías, a partir de las redes sociales y el trabajo colaborativo, permitan el desarrollo de soluciones técnicas que contribuyan a una mayor integración de las personas discapacitadas, facilitándoles la máxima autonomía y participación y permitiéndoles llevar a cabo los retos de superación precisos para neutralizar cualquier barrera que les conduzca a la discriminación.

El CESE insta a las instituciones a estimular la construcción de capacidades y el uso de los entornos digitales esenciales, así como a ayudar a crear espacios en los que se establezcan conexiones innovadoras horizontales para su desarrollo viable, de modo que se pueda poner en práctica la fórmula «innovación social + trabajo colaborativo + comunicación digital», y facilitar y promover el acceso en tiempo real y de forma rápida y segura.

Se insta a la Unión Europea a que financie, en el marco de su Programa EaSI (Programa de la UE para el Empleo y la Innovación Social), la elaboración y ejecución de proyectos que sean iniciativas de la sociedad civil, y que se desarrollen a través de las redes sociales y el trabajo colaborativo con la condición de que sus objetivos estén orientados al interés general y atiendan a su potencial de empleabilidad e integración.

En concreto la Comisión Europea debe acometer una política clara y concreta sobre la innovación social y el acceso de los ciudadanos a las nuevas tecnologías, que redunde en iniciativas que aporten beneficios compartidos a la población. Esto debería estar en línea con el Paquete de Inversiones Sociales de la Comisión Europea. Asimismo, debe incrementar la inversión en talento humano y también propiciar la apertura de mercados basados en el conocimiento que promueva la cooperación entre empresas y ciudadanos.

En definitiva, asignar un paquete de inversiones que permita potenciar la innovación social a partir del desarrollo tecnológico, el fomento de la investigación colaborativa desarrollada de forma compartida y multidisciplinar, la promoción del acceso a nuevos conocimientos y el fortalecimiento institucional a través de la democracia directa que posibilitan estas nuevas herramientas de participación en red y comunicación digital.

#### **EL DEPORTE Y LOS VALORES EUROPEOS**

El deporte contribuye a la consecución de objetivos estratégicos de la Unión, pone de relieve

valores pedagógicos y culturales fundamentales y es un vector de integración en la medida en que se dirige a todos los ciudadanos independientemente de su sexo, origen étnico, religión, edad, nacionalidad, condición social u orientación sexual. El deporte es un instrumento que sirve para combatir la intolerancia, la xenofobia y el racismo.

Las actividades deportivas, permiten a todas las personas canalizar sus esperanzas, de forma constructiva, al enriquecerse con los valores de esfuerzo, solidaridad, cohesión que transmite el deporte, y aportan bienestar físico e intelectual a la vez que ayudan a paliar los problemas sociales al ofrecer valores positivos. A este respecto, se considera importante que en el debate se aborde también la fijación de un conjunto de normas mínimas universales que promuevan la integridad de la práctica del deporte por parte de niños y jóvenes en todas las especialidades deportivas.

El voluntariado deportivo tiene una función fundamental en el desarrollo del deporte base y en los clubs, por lo que comporta un valor considerable desde el punto de vista social, económico y democrático; de ahí que deban promocionarse el voluntariado y la ciudadanía activa a través del deporte.

El principio de buena gobernanza y buena gestión debe garantizar la integridad en las competiciones deportivas. En el deporte es una condición la autonomía de las organizaciones deportivas, que deben actuar conforme a los principios de transparencia, respon-

sabilidad y democracia. Basándose en ello, deben estar representadas adecuadamente todas las partes interesadas en el proceso de toma de decisiones. A fin de consolidar este marco de prevención general, y como demuestra un exhaustivo estudio llevado a cabo recientemente, es fundamental reforzar la confianza entre las autoridades nacionales y las instituciones deportivas para facilitar el necesario intercambio de información entre las autoridades judiciales nacionales y las instituciones deportivas internacionales.

El CESE insta a la Comisión y a los Estados miembros a que, en materia de innovación, difundan información e intercambien entre sí, en un contexto europeo, información sobre experiencias positivas y sobre las prácticas más idóneas en relación con formas de crear y apoyar la constitución de asociaciones estratégicas entre las principales partes interesadas de diferentes sectores, destinadas a potenciar el papel del deporte como motor de la innovación y el crecimiento económico. En este sentido, es muy importante saber aprovechar los beneficios que la organización de grandes acontecimientos deportivos puede y debe reportar a las regiones y ciudades donde se celebran; considera que la Comisión debe estar atenta a las nuevas iniciativas y metodologías que vayan surgiendo a nivel mundial destinadas a ayudar a las regiones y ciudades a poner en marcha proyectos deportivos que promuevan un desarrollo económico y social sostenible.

Se debe fomentar, en los diferentes niveles, la utilización de los instrumentos de financia-

ción de la UE para el desarrollo del sector del deporte.

Se deberían promover a nivel europeo la cohesión social, las acciones para la inclusión de los colectivos desfavorecidos en las actividades deportivas y la inserción social de las personas, incluidas las privadas de libertad, para que puedan encontrar en el deporte un instrumento de reintegración en la sociedad, ya que produce bienestar emocional y aporta estabilidad merced a sus valores de esfuerzo, solidaridad y, en definitiva, de «juego limpio», que pueden ayudar a erradicar la exclusión social y la discriminación.

Resulta relevante la tarea de la UE en la lucha contra la desigualdad para eliminar los obstáculos que impiden a los discapacitados acceder a las actividades deportivas, fomentar su participación en las competiciones y erradicar cualquier prejuicio social al respecto. Por ello, resultaría positivo que la Comisión proponga al Consejo de Ministros la elaboración de un «Código Europeo de Buenas Prácticas sobre Deporte e Inclusión Social» para fomentar e impulsar más la práctica del deporte entre las personas con discapacidad.

La UE y los Estados miembros deberían prestar especial atención a la promoción del deporte y la actividad física entre las personas mayores. Dado el creciente envejecimiento de la población europea, es fundamental que se tomen iniciativas específicas, debidamente financiadas, en este sentido.

## EL CIBERACTIVISMO Y LAS ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

Este Dictamen de iniciativa, versa sobre los retos y oportunidades digitales para la sociedad civil en el ámbito del voluntariado y su participación en la prestación de servicios de interés general.

Las nuevas tecnologías están impulsando un proceso de toma de conciencia y poder ciudadano por el que sociedad en red promueve iniciativas transformadoras que impulsan valores como la transparencia, la participación, la colaboración abierta, la solidaridad o la sostenibilidad.

Al respecto, el clickactivismo o activismo en red ha despertado la visibilidad, el apoyo y la participación de iniciativas ciudadanas que persiguen causas sociales a través de plataformas on line específicas para ello, bajo premisas como “Inicia acciones, suma fuerzas, provoca cambio”.

Entre las nuevas prioridades de la Comisión Europea se encuentra como uno de los dos temas prioritarios el relativo a la sociedad civil y los retos y oportunidades digitales que se plantean al respecto. En el marco de esta prioridad se contemplan otros ámbitos temáticos de interés como son: la ciberseguridad, las habilidades digitales y la gestión de grandes volúmenes de datos (Big Data), siendo ésta última considerada como la electricidad del siglo XXI en la medida que supone un nuevo tipo de poder transformador que alcanza tanto a los ne-

gocios como a la gobernanza y a la vida privada y social de las personas.

Además, en el marco señalado por Juncker como uno de los principios clave, uno de los medios para la exploración de nuevos enfoques innovadores que permitan aprovechar el potencial de los Servicios de Interés General reside en la participación adecuada de las organizaciones sin fin de lucro, tales como las organizaciones que promueven el voluntariado, en la prestación de dichos servicios, en general, y en particular, en aquellos servicios sociales que son de interés general.

Pero para hacer realidad esta potencialidad se requiere de una serie de acciones que permitan empoderar y fortalecer a la sociedad civil, especialmente en lo que se refiere a los colectivos de usuarios más vulnerables y también en relación con lo expresado anteriormente; es decir, habilidades y competencias de aprendizaje digital y en línea, infraestructuras de apoyo suficientes, seguras y accesibles; y la participación ciudadana y la protección de sus derechos en el manejo de sus datos.

Sin embargo, las estrategias en social media empleadas en general, reúnen gente pero no crean comunidad, lo que impide en cierta medida la sostenibilidad de los cambios sociales pretendidos, y que debiera darse a través de la agregación de recursos, talentos, fuerzas y energías en un proyecto común. En este sentido, la evaluación objetiva asociada a criterios cualitativos y principios, así como el retorno social de

la iniciativa deben contribuir a configurar una metodología al respecto.

Por otra parte, las plataformas on-line de participación ciudadana pueden prestar servicios de voluntariado mediante la adhesión a proyectos a través del activismo digital, lo que supone una innovación en su ámbito de actuación habitual. El entorno de las redes sociales y los portales de internet, que ofrecen accesibilidad, inmediatez y masa crítica, permiten llevar a cabo acciones como la difusión de campañas y la gestión de la participación con un considerable ahorro de costes.

Es por ello que el activismo en línea se presenta como una herramienta altamente efectiva y poderosa, a la par que permite la trasferencia de información y conocimiento sobre problemas de trascendencia que puedan no ser conocidos por la ciudadanía y, por lo tanto, con incapacidad de generar una respuesta oportuna de movilización social. No obstante, su vigor aún está pendiente de legitimación como alternativa a los canales de reivindicación convencionales.

En consecuencia, una vez ya aprobado el dictamen el Comité Económico y Social Europeo debe instar a la Comisión Europea y a los Estados Miembros a que adopten las medidas precisas para favorecer la asunción de retos digitales y aprovechamiento de las oportunidades que presentan, en orden a la implementación y desarrollo de mecanismos para el activismo cibernético de forma eficaz, que incentive y fortalezca el compromiso social y se constituya en una nueva forma de potenciar el voluntariado, que

participe a su vez en la prestación de los servicios de interés general.

Asimismo, se debe impulsar el establecimiento de estándares y criterios de evaluación pertinentes que los acrediten y legitimen, y permitan aportar transparencia y valorización a los procesos de concienciación, movilización y acceso a los servicios y tecnologías digitales; así como también en lo que concierne a la determinación del retorno social generado. Todo ello, orientado además, a reducir la brecha digital y su impacto socioeconómico en los usuarios más vulnerables.

## NUEVO MANDATO DEL CESE

El anterior mandato experto el día 21 de septiembre de 2015, dando comienzo el nuevo mandato, por cinco años, en fecha 6 de octubre de 2015. En el período transcurrido de este nuevo mandato, se han realizado las actividades siguientes:

### a) Trabajos internos en el CESE

- Participación en el Día Europeo del Consumidor 2016, al ser nombrado como “portavoz de la categoría de los consumidores” para los próximos dos años y medio.
- Grupo ad hoc revisión del estatuto financiero de los miembros
- Grupo de Cuestores
- Grupo de estudio permanente “Agenda Digital”
- Grupo de seguimiento político CESE-CDR
- Además de ser miembros de las Secciones INT (mercado interior, producción y consu-

mo) y TEN(transportes energía y sociedad de la información), cuyas competencias han sido anteriormente expuestas.

#### b) Nuevos grupos de estudio

En el breve periodo de tiempo en el que se han puesto en marcha las actividades del CESE, se están desarrollando trabajos en unos grupos de estudio cuyo trabajo no ha finalizado todavía, y que son los siguientes,

##### 1.- INT/774 - *Modernización de los derechos de autor*

El objetivo de la Comunicación es conseguir una amplia disponibilidad de los contenidos creativos en toda la UE, con el fin de garantizar que la normativa sobre derechos de autor de la UE siga proporcionando un alto nivel de protección a los titulares de derechos, y mantener un equilibrio adecuado con otros objetivos de política pública, como la educación, la investigación y la innovación o la igualdad de acceso para las personas con discapacidad, en el entorno digital.

Desarrollando las actuaciones anunciadas en la estrategia del mercado único digital, la presente Comunicación explica cómo se propone la Comisión alcanzar el objetivo de contar con «un marco europeo de los derechos de autor más moderno y más europeo». Contiene un plan que incluye acciones específicas con propuestas a muy corto plazo, incluida una propuesta sobre la «portabilidad» de los servicios de contenidos en línea que se presenta junto con la presente Comunicación, un conjunto de propuestas previstas para 2016, y una visión a largo plazo.

Este «anticipo político» se traducirá en propuestas legislativas e iniciativas políticas en los próximos seis meses, teniendo en cuenta todas las contribuciones de varias consultas públicas.

En general, la Comisión desea garantizar que los ciudadanos europeos puedan acceder a una amplia oferta legal de contenidos, velando al mismo tiempo porque los autores y otros titulares de derechos estén mejor protegidos y reciban una remuneración justa. Los sectores claves de la educación, cultura, investigación e innovación también se beneficiarán de un marco más moderno y europeo.

##### 2.- INT/779 - *La economía colaborativa y la autorregulación*

Basándose en internet y en los nuevos recursos de información, la economía colaborativa se ha desarrollado y ha crecido con gran rapidez.

Así pues, la «economía colaborativa» tiende a asumir un papel importante en la actividad económica de la UE estimulando un nuevo consumo, incrementando la productividad y sirviendo de catalizador de la innovación individual y del espíritu empresarial.

No obstante, para no pocos agentes y partes interesadas existe un peligro real de que las actuales discrepancias entre estos modelos de actividad de empresa a empresa y las antiguas legislaciones obstaculicen el crecimiento económico.

¿Podría ser la autorregulación una alternativa si introdujera algo de «orden» en el mercado sin dejar de mantener al mismo tiempo la flexibilidad, como ha ocurrido en otros mercados y sectores?

**3.- INT/781 - Portabilidad de los servicios de contenido en línea**

Cumpliendo con su estrategia para el mercado único digital, la Comisión presenta una propuesta para que los Europeos puedan viajar con sus contenidos en línea. En la actualidad, es probable que los europeos que viajan dentro de la UE no tengan acceso a servicios en línea que ofrecen películas, programas deportivos, música, libros electrónicos o juegos por los que han pagado en su país de origen.

La propuesta pretende facilitar la oferta de portabilidad transfronteriza de los servicios de contenidos en línea (mediante localización del lugar de prestación, así como del acceso y uso del servicio) e impone al prestador de servicios la obligación de hacer posible, en determinadas condiciones, la portabilidad transfronteriza. No excede de lo necesario para resolver los problemas detectados. No afecta sustancialmente a la concesión de licencias de derechos y, por lo tanto, tiene un efecto limitado sobre los modelos de negocio de los titulares de derechos y de los prestadores de servicios. La propuesta no obligará a los titulares de derechos y prestadores de servicios a renegociar contratos, ya que prevé la inaplicabilidad de las cláusulas de los contratos contrarias a la obligación de ofrecer la portabilidad transfronteriza.

Por otra parte, la propuesta tampoco impone costes desproporcionados a los prestadores de servicios. La propuesta no exige que los prestadores de servicios de contenidos en línea tomen medidas para garantizar la calidad de la prestación de tales servicios fuera del Estado miembro de residencia del abonado. Además, la propuesta no obliga a los prestadores de ser-

vicios a ofrecer la portabilidad transfronteriza cuando no verifican el Estado miembro de residencia del abonado, ya que tal requisito supondría un cambio importante en la manera de prestar sus servicios y podría acarrear costes desproporcionados.

**4.- TEN/581 Paquete aviación**

El sector de la aviación europeo es esencial para la agenda sobre el empleo y el crecimiento de Juncker. Un sector de la aviación europeo fuerte suscita crecimiento económico; además, genera empleo y conectividad entre Europa y el resto del mundo, así como dentro de Europa. El mercado interior de la UE en materia de transporte aéreo aportó un desarrollo y un crecimiento sustanciales del sector de la aviación europeo y un incremento de la posibilidad de elección por parte de los consumidores a precios competitivos. La aviación en Europa afronta también costes operativos elevados, una gran carga administrativa y una creciente saturación de la capacidad tanto en el suelo como en el aire. El crecimiento de la aviación se está produciendo predominantemente fuera de Europa. Estos nuevos mercados de crecimiento presentan oportunidades y desafíos. Europa afronta el reto de adoptar políticas que permitan prosperar al sector de la aviación y que aporten ventajas en términos de empleo y crecimiento, así como conectividad regional y global.

La Comisión ha adoptado un paquete sobre la aviación con el objetivo de que el sector de la aviación de la UE sea más competitivo. El paquete consta de una Comunicación y de un Plan de Acción con vistas a una estrategia de

aviación. También incluye propuestas de revisión del Reglamento de la Agencia Europea de Seguridad Aérea (AESA), una propuesta de ampliación del mandato de AESA a los drones y propuestas de mandatos de ámbito europeo para negociar con los Estados del Golfo.

Esta iniciativa aportará un análisis transversal de los retos actuales junto con propuestas para reforzar la competitividad del sector, teniendo en cuenta las necesidades de los consumidores y pasajeros, que podrá servir de hoja de ruta para iniciativas de seguimiento. Además, esta iniciativa propondrá un enfoque a largo plazo del marco normativo global de la aviación civil.

### ***Observatorio de la publicidad***

El Observatorio de la Publicidad es una instancia de seguimiento de la actividad relativa a las comunicaciones comerciales en España, y en la que participan los diferentes agentes de la cadena de valor:

- Los anunciantes, a través de la Asociación Española de Anunciantes (AEA) y de PROMARCA.
- Las agencias de medios, a través de la Asociación Española de Agencias de Medios (AM).
- Los profesionales publicitarios, a través de la Asociación Española de Agencias de Publicidad (AEAP), de la Asociación General de Empresas de Publicidad (AGEP) y de la Federación Nacional de Empresas de Publicidad (FNEP).
- Los ciudadanos, a través del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU). En este

último caso, el presidente de AUC, Alejandro Perales Albert es el representante del Consejo.

La labor del Observatorio es analizar la ocupación publicitaria y promocional en las cadenas de televisión españolas, en las emisoras de radio y, esporádicamente, en prensa escrita. Básicamente, el análisis se centra en determinar:

- Porcentaje mensual de programación y de contenidos publicitarios y promocionales (lo que se denomina “resto de programación”).
- Distribución de estos porcentajes por franjas horarias.
- Evolución mes a mes de estos indicadores.
- Distribución del resto de programación entre sus diferentes formatos posibles: spots, cartones publicitarios, patrocinios solapados/no solapados, publirreportajes, sobreimpresiones, autopromociones, avances de programación, cortinillas, teletiendas. No se incluyen en este estudio los emplazamientos de producto.

Los informes son de periodicidad mensual, con un informe recopilatorio anual. Éste último se remite a la Secretaría del Consejo y está a disposición del Instituto para su consulta o archivo. En todo caso, toda la documentación puede consultarse a través de la web <http://www.anunciantes.com/seccion.php?s=20>.

Las reuniones del Consejo no tienen periodicidad establecida. Se celebran fundamentalmente cuando es necesario debatir sobre posibles

cambios en la metodología del estudio, y en esos casos el orden del día y el acta de la reunión se remiten a la Secretaría del CCU. Hay que señalar, en este sentido, que Alejandro Perales Albert ha tenido un papel activo en el diseño metodológico de los estudios.

En el último trimestre de 2014 se constituyó un Grupo de Trabajo, con participación del representante del CCU, para la creación de un Observatorio Global de la publicidad que analice los diferentes indicadores del mercado.

A lo largo del año 2015 se ha llevado a cabo toda una labor previa de recopilación de datos sectoriales sobre el peso de la actividad publicitaria en el desarrollo económico y laboral.

Asimismo, en febrero y marzo de 2015, se ha llevado a cabo una investigación cual-cuantitativa en cuyo diseño ha venido participando AUC desde 2014. La mencionada investigación dio lugar a los siguientes resultados:

- Los consumidores no se muestran contrarios tanto contra la publicidad en sí como contra su gestión, que da lugar a un exceso de saturación de mensajes comerciales y a formatos muy invasivos especialmente en televisión e internet.
- En el caso de la televisión se critica además el excesivo número de bloques y su duración. Lo que parece molestar menos es el product placement y los patrocinios, mientras que las autopropomociones, telepromociones y las sobreimpresiones son peor valoradas. También se critica la pauta única,

que hace que todas las cadenas de un operador televisivo emitan al mismo tiempo sus bloques publicitarios.

- En el caso de internet, la publicidad que más desagrada es la que interrumpe la navegación, pero seguida muy de cerca por la publicidad contextual y comportamental, ya que de ellas se deriva una percepción de control.

Finalmente, cabe mencionar la participación del representante del CCU en el libro editado por el Observatorio con el título de *50 años de publicidad en España*, en el apartado dedicado a los consumidores.

## LA PUBLICIDAD DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LOS CONSUMIDORES

*La comunicación comercial desempeña un papel esencial en las decisiones de compra, uso y consumo de la ciudadanía, o, por mejor decir, en su elección entre unas u otras ofertas concurrentes (modelos y marcas) que compiten por el favor del público en cada segmento del mercado.*

*Tradicionalmente, las empresas han invertido mucho tiempo y dinero en construir consumidores o usuarios para su oferta de bienes o servicios. Con ese objetivo, a través de la publicidad y de otras formas de comunicación comercial, han conseguido influir en los conocimientos, valores y comportamientos de esos consumidores y usuarios. Haciendo más hincapié, en unos casos, en la posibilidad de satisfacer sus deseos y necesidades a través*

de los productos ofertados (*benefits*) y en otros en la posibilidad de conjurar determinados riesgos o inconvenientes gracias a su utilización (*gappers*). Haciendo más hincapié, en unos casos, en los valores funcionales de los productos, y en otros en valores simbólicos que identifican a sus consumidores potenciales.

De un tiempo a esta parte, sin menoscabo de la pervivencia de esta comunicación comercial orientada a lo funcional o a lo simbólico, la preocupación creciente por la reputación corporativa ha propiciado un salto cualitativo hacia un discurso más global desde el punto de vista social, filosófico o sentimental. Un discurso en el que la orientación directa a la venta deja espacio a la influencia, en sus diferentes aspectos (*advocacy, engagement, compromiso, sintonía*). A la creación de escenarios de empatía e interacción entre las marcas y los ciudadanos que trascienden de los espacios publicitarios y promocionales al uso, gracias al *storytelling, al branded content, a la publicidad nativa*.

Al mismo tiempo, la interactividad y la convergencia asociadas al desarrollo de las comunicaciones electrónicas propician una eclosión de las comunicaciones comerciales segmentadas y orientadas al target, pasando del modelo de riego por inundación de los GRPs a los QRPs de la afinidad temática, de la publicidad contextual y de la publicidad comportamental apoyada en el uso de las cookies.

Desde el punto de vista de la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, nada

que decir en contra esos nuevos desarrollos de las comunicaciones comerciales. Muy al contrario, se trata de un cambio de paradigma en busca de la mayor eficacia para el oferente, del que se beneficia el demandante con mensajes menos invasivos, que pueden conectar mejor con sus intereses y expectativas y que deberían contribuir a una percepción social más positiva y favorable hacia la publicidad.

Pero sí parece necesario, en favor de esos derechos, reivindicar algunos aspectos básicos que deberían respetarse en esta “nueva publicidad”, y que tienen que ver, esencialmente, con la veracidad del mensaje y con el respeto a los receptores del mismo; es decir, a su seguridad y protección, a su dignidad, a su privacidad y a su libre decisión.

Tanto la normativa comunitaria como su trasposición española hacen especial hincapié en la veracidad de las comunicaciones comerciales, que en nuestro caso encuentra un imperativo fundamental en el artículo 20 de la Constitución. Una veracidad referida, obviamente, a aquello que se predica de los bienes y servicios publicitados para no inducir a error sobre sus cualidades. Pero también, y esto es más peligroso en el caso de la “nueva publicidad”, a su presentación; es decir a la identificación inequívoca de su naturaleza publicitaria.

Las Directivas sobre publicidad engañosa, comunicación audiovisual y prácticas desleales son claras al respecto, y lo mismo puede decirse de las leyes que las incorporan a nuestro ordenamiento jurídico. Pero cabe legítimamente

preguntarse, en un entorno de progresiva hibridación de contenidos, hasta qué punto podrá garantizarse eficazmente ese derecho de los consumidores a saber si detrás de un determinado contenido hay o no intencionalidad comercial. De hecho, las redes sociales nos están mostrando el envés del mismo problema, ya que no sólo encontramos mensajes comerciales encubiertos en tuits, posts y comentarios diversos, sino que nos llegan mensajes comerciales supuestamente patrocinados o recomendados por personas con las que nos relacionamos y que aseguran que nunca se han prestado a ese papel prescriptor.

La protección de la privacidad y de la intimidad supone también un desafío en un momento en el que el datawarehouse y la minería de datos adquieren una nueva dimensión gracias a las herramientas que monitorizan la navegación de los usuarios en la red y al big data. Es necesario encontrar un equilibrio entre la publicidad personalizada y el derecho de los ciudadanos a dar o no su consentimiento para el uso de sus datos personales. Promoviendo sistemas de opt-in flexibles que no entorpezcan innecesariamente el desarrollo de la economía digital, y promoviendo también la privacidad desde el diseño y la privacidad por defecto en los dispositivos electrónicos.

Podría hablarse también de un tercer desafío, que nos debe permitir pasar de un modelo continental europeo, que podríamos denominar tradicional, muy garantista (aunque no siempre eficaz), a un modelo de regulación publicitaria en el que los ciudadanos asuman un mayor

protagonismo en el cuidado de sí, a través del empoderamiento y el reconocimiento de su participación activa como stakeholder o grupo de interés organizado en la cadena de valor. Un modelo basado en el desarrollo de la regulación voluntaria, a través de sistemas de autorregulación y, preferentemente, de corregulación, que cumplan con los requisitos mínimos de independencia, transparencia, representatividad y resolución vinculante. También este ámbito se ve progresivamente favorecido por la normativa comunitaria y española, y además nuestro país está en disposición de aportar a otros estados de Europa y del mundo sus mejores prácticas.

Aunque sonroja tener que decirlo, los que desde la defensa de los consumidores y usuarios estamos empeñados día a día en la existencia de una comunicación comercial lícita, leal y respetuosa, que por otra parte es la gran mayoría, no somos enemigos de la publicidad, sino todo lo contrario. Apreciamos sus valores positivos, la creatividad de sus profesionales, la calidad de sus mensajes. Coincidimos con los anunciantes en la procura de un ecosistema comunicativo plural y variado, que sus inversiones económicas hacen –o podrían hacer– posible. Y sabemos, además, que sea cual sea el camino se abra ante nosotros necesariamente habremos de recorrerlo juntos.

#### **Agencia Española de Protección de Datos**

El Consejo Consultivo de la Agencia Española de Protección de Datos es un órgano colegiado de asesoramiento del Director de la misma, con

muy pocas competencias específicas establecidas reglamentariamente. Su actividad es también muy espaciada, con dos reuniones anuales.

La composición del Consejo es la siguiente:

- Un representante a propuesta del Senado.
- Un representante a propuesta del Congreso.
- Un representante a propuesta del Ministro de Justicia
- Un representante por cada una de las Agencias Autonómicas de Protección de Datos (en la actualidad sólo existen, Cataluña y País Vasco).
- Un representante de la Federación Española de Municipios y Provincias.
- Un representante de la Real Academia de la Historia.
- Un representante de la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de España.
- Un representante del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU). En este caso, dicho representante es el presidente de AUC, Alejandro Perales Albert.

En 2015, se han celebrado dos reuniones del Consejo Consultivo. En la primera, celebrada el 14 de enero de 2015, además de presentar el Director de la Agencia el informe de actividad correspondiente a 2014, se produjo la deliberación y fallo de los Premios anuales de la AEPD.

En cuanto a la segunda reunión, celebrada el 15 de julio de 2015, se produjo la constitución del nuevo Consejo Consultivo, conforme a la Orden JUS/1327/2015, de 3 de julio. En esta reunión el

representante del Consejo de Consumidores manifestó sus posiciones en relación a las principales novedades del Proyecto de Reglamento Europeo de Protección de Datos (protección de menores, consentimiento, big data, etc.).

En 2015 se publicó el libro *20 años de Protección de Datos en España*, que recoge las intervenciones en la Jornada que organizó la Agencia en 2014 para conmemorar la entrada en vigor de la LORTAD. En dicho libro se incluye una participación del representante del CCU en el Consejo Consultivo.

Asimismo, en 2015 el representante del CCU participa en la Jornada organizada por la AEPD *Pasado, Presente y Futuro de la Directiva Europea De Protección De Datos*. El 5 de noviembre de 2015.

Básicamente, nuestra intervención se centró en reivindicar el reconocimiento de los derechos de consumidores y usuarios en materia de protección de datos:

- Calidad de los datos (veracidad, actualidad, ponderación).
- Información al interesado.
- Derecho de acceso.
- Derecho de oposición.
- Participación (discrecional) en los códigos de conducta.
- Transferencia de datos.
- Consentimiento “inequívoco”.

Poniendo de relieve también los desafíos de cara al próximo Reglamento de Protección de Datos:

- Portabilidad de los datos.
- Configuración de perfiles.
- Definiciones: dato personal, datos pseudónimos, finalidad, interés legítimo.
- Derecho de supresión (olvido).
- Protección de los menores y otros usuarios vulnerables.
- Actos delegados, autoridad de referencia.
- Privacidad desde el diseño y por defecto.

En este sentido, debe hacerse especial hincapié en lo que puede denominarse “Derecho de consentimiento”:

- Previo, libre.
- Otorgado para fines específicos.
- Explícitamente recabado.
- Expressamente concedido por parte del interesado.

Un derecho al consentimiento que debe ponderar la excepción del interés legítimo, ponderado y sometiéndolo al derecho de oposición.

De ahí la necesidad de evitar el consentimiento contextual, pero acercándose a un “*Opt in flexible*” que permita dinamizar el desarrollo del mercado digital.

Se trata, en definitiva, de:

- Fomentar de una “cultura de la protección de datos” que penetre verdaderamente en la sociedad. Con especial hincapié en los menores y en su utilización de las redes sociales y mensajería.
- Conciliar el desarrollo de la economía digital

con el mantenimiento de los derechos de los ciudadanos en un verdadero mercado único de protección de datos.

#### **COMISION MIXTA DE SEGUIMIENTO DEL CODIGO DE AUTORREGULACION SOBRE CONTENIDOS TELEVISIVOS E INFANCIA**

El Código de Autorregulación sobre Contenidos Televisivos e Infancia fue suscrito en diciembre del 2004 por los diferentes operadores de ámbito estatal, que a su vez firmaron un acuerdo para el fomento de dicho Código con la Vicepresidenta del Gobierno.

El Código contempla la existencia de dos órganos de gestión del mismo: el Comité de Autorregulación y la Comisión Mixta de Seguimiento.

El Comité de Autorregulación está compuesto por un representante de cada operadora, por un representante de los productores y por un representante de la Federación de Asociaciones de la Prensa.

La Comisión Mixta de seguimiento está formada paritariamente por los cuatro representantes de los operadores suscriptores del Código (TVE, ANTENA 3, TELE 5 y SOGECABLE, VEO TV y NET TV) y por cuatro representantes de la sociedad civil: Plataforma de Organizaciones de Infancia (POI), CEAPA, CONCAPA, ICMEDIA y Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU). Alejandro Perales, Presidente de la Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC), es el representante del CCU en la citada Comisión Mixta.

La Comisión Mixta es una instancia consultiva encargada de gestionar las quejas que se reciben sobre los contenidos televisivos en relación a la infancia y elevarlas al Comité de Autorregulación, que es el órgano decisario para estimar o desestimar las reclamaciones y requerir su rectificación, cesación y no reproducción a los operadores.

La Comisión Mixta debe reunirse perceptivamente al menos cuatro veces al año con el fin de supervisar el funcionamiento del Código. AUC desarrolla a través de su representante una intensa actividad en relación a este Código, puesto que se encarga en exclusiva del análisis, filtrado y presentación de las reclamaciones recibidas por parte de los espectadores ante el Comité de Autorregulación, con el consiguiente esfuerzo en recursos técnicos y humanos. AUC se ha convertido de facto en la “primera instancia” de las quejas sobre la programación televisiva que presentan los ciudadanos a través del Código.

Asimismo, el representante del CCU viene encargándose desde la creación de la Comisión de elaborar los informes anuales de la misma, en el que se recogen las quejas presentadas y aceptadas, desglosadas por cadenas y motivos de la queja, en el periodo interanual de marzo a marzo. Dichos informes se remiten a la Secretaría del CCU y están a disposición del INC para su consulta y archivo, así como en la mencionada página de TVinfancia ([www.tvinfancia.es](http://www.tvinfancia.es)). En el año 2013 se decidió modificar el periodo de dichos informes para hacerle coincidir con el año natural, con lo que se realizó un informe relativo al conjunto de 2014.

A lo largo del año 2015 AUC ha continuado realizando, en el marco del Código de Autorregulación sobre Contenidos Televisivos e Infancia, el análisis de las reclamaciones presentadas con objeto de elaborar para dicha Comisión el informe anual de ese ejercicio, accediendo a la base de datos de TVinfancia y, en muchos casos derivando a dicha base de datos las reclamaciones que reciben por diferentes canales las organizaciones sociales con las que tiene contacto. Además, ha evaluado un ingente número de reclamaciones que quedan desestimadas a priori por no adecuarse al marco de actuación del Código.

Centrándonos en las reclamaciones que efectivamente se han analizado en la página web de TVinfancia, en la mayoría de los casos vienen referidas a la cadena LA 1, tal y como puede apreciarse en el siguiente detalle. La enorme diferencia que presenta LA 1 se debe al elevado volumen de quejas provenientes de personas cercanas a las asociaciones animalistas en contra de la emisión de corridas de toros.

CADENA DE EMISIÓN	%	CADENA DE EMISIÓN	%
LA 1	75,7	CLAN	0,3
TELECINCO	6,3	DISCOVERY MAX	0,1
CUATRO	5,2	DIVINITY	0,1
TVE HD	2,6	ENERGY	0,1
ANTENA 3	2,0	LA SIETE	0,1
BOING	1,7	13 TV	0,1
LA SEXTA	1,4	AXN	0,1
FDF Factoría de Ficción	1,3	DISNEY CHANNEL	0,1
NEOX	0,9	MARCA TV	0,1
LA 2	0,7	MTV	0,1
FORTA (autonómicas)	0,5	NOVA	0,1
PARAMOUNT CHANNEL	0,4	<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>

En la mayoría de los casos, las reclamaciones se referían a programas concretos, pero también las hay relativas a avances de programación y a comunicaciones comerciales que se consideran inadecuadas para los menores y que, como hemos señalado, se trasladan a Autocontrol para su valoración.

TIPO DE CONTENIDO	%
Avance de programación	4,4
Mensaje publicitario	2,6
Programa	93,1
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>

La calificación inadecuada de los programas por parte de las cadenas de televisión está presente como motivo de reclamación en prácticamente 8 de cada 10 casos. Además, dichas reclamaciones se refieren al comportamiento social (actitudes incívicas, lenguaje inadecuado), a las imágenes o referencias de carácter sexual y, en menor medida, a la temática conflictiva (temas y tratamiento de los mismos) y a las escenas de violencia.

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	%
Calificación inadecuada	78,6
Comportamiento social	21,7
Sexo	84,1
Temática conflictiva	22,9
Violencia	9,6

Finalmente, hay que mencionar las denuncias presentadas por AUC ante la CNMC por motivos de calificación inadecuada de los progra-

mas, generalmente apelando a la protección del menor (se incluyen en documento aparte).

El representante del CCU en la Comisión Mixta de Seguimiento es el encargado de realizar anualmente los informes de la mencionada Comisión. En concreto, el referido a 2015 puede descargarse a través del siguiente enlace: [http://tvinfancia.es/tvinfancia/sites/default/files/2016-04-06\\_CMS\\_Informe%202015\\_0.pdf](http://tvinfancia.es/tvinfancia/sites/default/files/2016-04-06_CMS_Informe%202015_0.pdf)

Hay que tener en cuenta que los informes de la Comisión sólo incluyen aquellas reclamaciones que han sido aceptadas por el Comité de Auto-regulación, y posteriormente estimadas o desestimadas, y que a efectos de cómputo se acumulan en una misma reclamación todas las recibidas sobre el mismo contenido. Ello explica que los resultados del informe no coincidan exactamente con las tablas arriba recogidas.

#### COMISION DE SEGUIMIENTO DEL CODIGO PAOS

El Código PAOS se inserta en el marco de la Estrategia NAOS lanzada en 2005 por el Ministerio de Sanidad y Consumo y cuyo objetivo es “disminuir la prevalencia de obesidad y sobre-peso y sus consecuencias, tanto en el ámbito de la salud pública como en sus repercusiones sociales”. Objetivo éste, compartido por la Organización Mundial de la Salud y por las instituciones comunitarias.

La Comisión de Seguimiento del Código cuenta con tres representantes del Consejo de Con-

sumidores y Usuarios, propuestos respectivamente por CECU, HISPACOOP y AUC, además de con cuatro representantes de la industria (FIAB y AEA). Ejerce la Secretaría la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición y asesora a la entidad Autocontrol de la Publicidad, que se encarga de llevar a cabo las consultas previas de los anunciantes y proporcionar datos evaluativos de la aplicación del Código.

El representante de AUC ha formado parte, comisionado por el resto de representantes de las organizaciones de consumidores, en el Grupo de Trabajo creado para la revisión del Código PAOS que se llevó a cabo en 2012. Dicha modificación incluía, entre otras novedades, la toma en consideración sólo en el caso de internet de la publicidad dirigida a menores de 16 años.

En la única reunión mantenida por la Comisión en 2015 se analizaron los resultados de un monitoreo realizado por Autocontrol en 2014 sobre las páginas webs con ofertas de alimentos dirigidas a menores.

Con motivo de esa presentación, las organizaciones de consumidores plantearon que para siguientes monitoreos:

- No deberían ser las propias compañías las que designen cuál de sus páginas web han de ser analizadas, si no que esta elección fuera supervisada por la Comisión.
- Se deberían añadir al listado general de páginas web a analizar, todas aquéllas respecto de las que se hubiera detectado alguna

incidencia en el monitoreo precedente, a efectos de verificar el cumplimiento de los compromisos de modificación adquiridos.

#### **COMISION DE SUPERVISION DE LOS SERVICIOS DE TARIFICACION ADICIONAL (CSSTA)**

Esta Comisión tiene el cometido de elaborar, aprobar y en su caso modificar los Códigos de Conducta para la prestación de servicios de tarificación adicional a través de voz (800 y 905) y SMS. Asimismo, realiza la labor de control y seguimiento del cumplimiento de dichos códigos.

Esta Comisión está compuesta por varios representantes de la Administración General del Estado (Industria, Sanidad, Educación, Trabajo, Interior), por un representante de Telefónica de España, por dos representantes de las asociaciones representativas de los operadores de telecomunicaciones, por dos representantes de las asociaciones representativas de los prestadores de servicio de tarificación adicional, por un funcionario de las administraciones autonómicas (con carácter rotatorio) y por dos representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios, un vocal titular en el Pleno y en la Permanente de la Comisión a propuesta de CEACCU y un segundo vocal titular en la Pleno que a su vez es miembro suplente en la Permanente, a propuesta de AUC.

En 2015 se ha producido la derogación por parte del Tribunal Supremo del Código de

1. Sentencia de 29 de enero  
de 2015.

Conducta para la Prestación de Servicios de Tarificación Adicional Basados en el Envío de Mensajes (SMS Premium), aprobado el 21 de junio de 2009 y modificado el 17 de junio de 2010<sup>1</sup>. También, con posterioridad, la derogación del Código de Conducta para la Prestación de los Servicios de Tarificación Adicional de 23 de julio de 2004, así como del apartado 1 del artículo quinto de la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el título III de la Ley General de Telecomunicaciones, mediante la disposición final tercera del Real Decreto 462/2015, de 5 de junio, por el que se regulan instrumentos y procedimientos de coordinación entre diferentes Administraciones Públicas en materia de ayudas públicas dirigidas a favorecer el impulso de la sociedad de la información mediante el fomento de la oferta y disponibilidad de redes de banda ancha.

Esta situación, que supone una merma para la protección de los consumidores, han afectado notablemente a la actividad de la Comisión.

**CONSEJO ASESOR DE LA CORPORACIÓN  
RTVE**

La ley 17/2006, de 5 de junio, de la radio y la televisión de titularidad estatal contempla la existencia como órgano de la Corporación de

un Consejo Asesor de participación de la sociedad compuesto por un total de 15 miembros (artículo 23.2):

- a) Tres consejeros por el Consejo Económico y Social.
- b) Dos consejeros por el Consejo de Consumidores y Usuarios.
- c) Un consejero por el Ministerio de Asuntos Exteriores.
- d) Un consejero por el Consejo de la Juventud de España.
- e) Un consejero por el Instituto de la Mujer.
- f) Un consejero por las entidades representativas de las personas con discapacidad.
- g) Un consejero por el Consejo General de la Emigración.
- h) Un consejero por la Academia de las Artes y las Ciencias Televisivas.
- i) Un consejero por la Academia de las Artes Cinematográficas.
- j) Un consejero designado por el Consejo de Coordinación Universitaria entre expertos del mundo académico en materias de Ciencias Sociales y Comunicación.
- k) Un consejero designado por las entidades representativas de los anunciantes.
- l) Un consejero por las entidades representativas de periodistas de ámbito estatal.
- m) Un consejero designado de común acuerdo por todos los sindicatos con implantación en la Corporación RTVE.

Los dos representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios han sido elegidos a propuesta de CECU y AUC.

Las competencias de este Consejo se recogen en el apartado 3 de artículo 23:

- a) Asesorar al Consejo de Administración de la Corporación RTVE en las orientaciones generales de la programación.
- b) Informar sobre los criterios y normas que garanticen el derecho de acceso de los grupos sociales significativos en función de su relevancia social, representatividad y ámbito de actuación.
- c) Informar sobre la propuesta de los contratos-programa con el Estado y de las líneas de programación, así como en el establecimiento de las normas de admisión de publicidad.
- d) Informar a petición del Consejo de Administración sobre cualesquiera asuntos que se sometan a su consideración.

Aunque según la Ley el Consejo debería reunirse al menos cada tres meses, en el año 2015 sólo se ha celebrado una reunión de Consejo. Los representantes del CCU han reiterado su preocupación por la falta de operatividad del Consejo Asesor, exigiendo a la presidencia de RTVE el compromiso formal de cumplir al menos de un calendario de reuniones trimestrales, sin menoscabo del pronunciamiento preceptivo del Consejo en asuntos de su competencia en otras convocatorias extraordinarias.

Asimismo, han propuesta la creación de grupos de trabajo, de acuerdo con las áreas de competencia recogidas en el artículo 23.3. Y también han solicitado el compromiso por parte de la televisión pública con los objetivos de

conciliación y racionalización de horarios, evitando la emisión nocturna de programas dirigidos de forma exclusiva o prevalente a la infancia.

### **COMISIÓN DE CALIFICACIÓN DE PELÍCULAS CINEMATOGRÁFICAS**

La Comisión de Calificación de Películas Cinematográficas se define en el artículo 35.1 de Real Decreto 2062/2008, de 12 de diciembre, por el que se desarrolla La Ley 55/2007, de 28 de diciembre, del Cine, como un órgano colegiado dependiente del ICAA encargado de emitir informes sobre la calificación por grupos de edad de las películas destinadas a su exhibición en salas cinematográficas y de las demás obras audiovisuales.

De acuerdo con el artículo 35.2 su composición es la siguiente:

- a) Presidencia: Titular de la Dirección general del ICAA.
- b) Vicepresidencia: Titular de una de las Subdirecciones generales del ICAA, por designación de la Presidencia.
- c) Vocales: un mínimo de siete y un máximo de diez nombrados por la Presidencia entre personas que, pertenecientes a distintos grupos sociales que reflejen la pluralidad de la sociedad española, estén vinculados al ámbito cinematográfico y audiovisual, al de consumidores y usuarios, cuya designación será a propuesta del Consejo de Consumidores y Usuarios, al pedagógico, a la defensa del menor, a la igualdad de género, a la

atención a la discapacidad así como a la defensa del medio ambiente, y reúnan las debidas condiciones de aptitud e idoneidad para esta función.

d) Secretaría: La persona designada por la Presidencia, de entre el personal del ICAA.

En 2015, la representante del CCU en la Comisión fue elegida a propuesta de AUC.

La Resolución de 16 de febrero de 2010, del Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales (ICAA), estableció los criterios para la calificación por grupos de edad de las películas cinematográficas y otras obras audiovisuales, así como los correspondientes pictogramas informativos, de acuerdo con lo previsto en el Real Decreto 2062/2008, de 12 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 55/2007, del Cine.

El artículo 5.3 del Real Decreto señala que “*La publicidad de toda película u obra audiovisual, con independencia del medio o soporte empleado, deberá incluir obligatoriamente su calificación de forma que resulte claramente perceptible para el público. A estos efectos las empresas distribuidoras, productoras o exhibidoras por cuya cuenta se lleve a cabo la publicidad, deberán comunicar la calificación de la obra a los titulares de los medios o soportes en los que los que dicha publicidad se inserte, que serán los responsables de incluir dicha calificación*”.

Asimismo, el artículo 6 señala, para las calificaciones competencia del Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales, que el

ICAA dictará resolución de calificación por edades previo informe motivado de la Comisión de Calificación de Películas Cinematográficas. Dicha resolución deberá notificarse al solicitante en el plazo máximo de un mes, entendiéndose otorgada en caso contrario, transcurrido el mencionado plazo, la calificación solicitada por el interesado.

Mediante la Resolución mencionada se daba cumplimiento asimismo a lo dispuesto en la Orden CUL/314/2010, de 16 de febrero, por la que se modifican los grupos de edad para la calificación de las películas cinematográficas y otras obra audiovisuales, en relación con el establecimiento de pictogramas informativos que faciliten la percepción por los espectadores de las calificaciones correspondientes a las películas y otras obras audiovisuales, de manera que la publicidad e información sobre la calificación por grupos de edad de dichas obras pueda realizarse tanto mediante la mención expresa del grupo de edad atribuido como mediante la utilización del pictograma que corresponda a ese grupo.

Para llevar a cabo esta calificación se han adaptado las sucesivas franjas de edad a los distintos niveles del sistema educativo español, desapareciendo la categoría de No recomendada para menores de 13 años y quedando establecida así del modo siguiente: Apta, 7 años, 12 años, 16 años, 18 años y película X. Las películas Aptas y No recomendadas a menores de 7 años pueden recibir, además, la calificación de Especialmente recomendada para la infancia (artículo 5 del Real decreto 2062/2008).

La Resolución de 16 de febrero de 2010, del Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales, estableció los criterios para la calificación por grupos de edad de las películas cinematográficas y otras obras audiovisuales, así como los correspondientes pictogramas informativos, de acuerdo con lo previsto en el mencionado Real Decreto 2062/2008. Mediante esa resolución se daba cumplimiento asimismo a lo dispuesto en la Orden CUL/314/2010, de 16 de febrero, por la que se modifican los grupos de edad para la calificación de las películas cinematográficas y otras obra audiovisuales, en relación con el establecimiento de pictogramas informativos que faciliten la percepción por los espectadores de las calificaciones correspondientes a las películas y otras obras audiovisuales, de manera que la publicidad e información sobre la calificación por grupos de edad de dichas obras pueda realizarse tanto mediante la mención expresa del grupo de edad atribuido como mediante la utilización del pictograma que corresponda a ese grupo.

El motivo de establecer los criterios de calificación es doble: por un lado, proporcionar a los espectadores, y en particular todos aquellos que tienen responsabilidades educativas, formativas o de tutela sobre menores de edad, información de calidad que les permita actuar de la manera responsable que estimen más oportuna respecto de los menores a su cargo ante una determinada película. Por otro lado, proporcionar a los distribuidores y exhibidores un mayor grado de certeza en cuanto a la calificación que finalmente otorgará el Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales a la película, permitiendo

que efectúen sus propuestas de calificación de una manera más ajustada a la que previsiblemente obtendrá la misma, teniendo en cuenta, además, que la calificación solicitada se entenderá otorgada si transcurrido el plazo de un mes no se ha notificado al solicitante la correspondiente resolución de calificación.

La gradación por edades ha quedado establecida del modo siguiente: para todos los públicos; no recomendada para menores de 7 años; no recomendada para menores de 12 años, no recomendada para menores de 16 años; no recomendada para menores de 18 años. Además, se incluyen una categoría específica para las películas X; un indicador de especial recomendación para la infancia, que puede aplicarse a películas Aptas y No recomendadas a menores de 7 años (artículo 5 del Real decreto 2062/2008), y un pictograma informativo para las obras audiovisuales especialmente recomendadas para el fomento de la igualdad de género (Resolución de 16 de noviembre de 2011, del Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales).

Los pictogramas aprobados son los siguientes:



Para todos los públicos



No recomendada para menores de siete años



Especialmente recomendada para la infancia. Para todos los públicos



Especialmente recomendada para la infancia. No recomendada para menores de siete años



No recomendada para menores de doce años



No recomendada para menores de dieciséis años



No recomendada para menores de dieciocho años



Película X

Así mismo cabe indicar que de acuerdo con el reciente Real Decreto-Ley 6/2015, de 14 de mayo, que modifica el artículo 8.2 de la Ley del Cine, por parte de las televisiones “se atenderá” a la calificación de las películas “u otras obras audiovisuales” que haya sido establecida por el Instituto de Cinematográfica y de las Artes Audiovisuales (ICAA) dependiente del Ministerio de Cultura o por los órganos competentes de las comunidades Autónomas (como es el caso del L’Institut Català de les Empreses Culturals, ICEC del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya).

Los criterios para la aplicación de esta calificación son los siguientes:

#### Apta para todos los públicos

Es una clasificación general, no supone por sí misma que la película sea recomendable para la edad infantil.

La película no contiene ningún elemento que pueda resultar perjudicial para el desarrollo psicológico en la infancia, con independencia del grado de dificultad que presente su contenido.

No se incluyen escenas que puedan generar ansiedad, miedo, dolor o tensión emocional.

No se incluyen escenas que contengan algún tipo de violencia, sea física o verbal.

Si se incluyen prácticas discriminatorias -con especial atención a la discriminación de género, origen racial o étnico y orientación sexual- se plantean como no modélicas ni ejemplares.

Si se incluyen referencias o descripciones de conductas antisociales, incívicas, ilegales o perjudiciales para la salud, deberá ser en un contexto que no conduzca a percibirlas como cívicas, legales o beneficiosas o inocuas para la salud.

Si se incluyen escenas que incluyan desnudez o diálogos con connotaciones de carácter erótico o sexual, no deberán herir, a juicio de la Comisión, la sensibilidad del común de los espectadores, ni por su contenido ni por su duración.

El lenguaje empleado en esta categoría de películas evitará herir, a juicio de la Comisión, la sensibilidad del común de los espectadores.

#### No recomendada para menores de siete años

No puede incluir escenas o contenido narrativo que genere momentos de gran inquietud o tensión en la menor o el menor.

No se incluyen escenas de crueldad.

No puede incluir escenas de gran violencia física o verbal.

Si se incluyen prácticas discriminatorias o de abuso nunca se plantean como modélicas o ejemplares, y tenderán a provocar el rechazo de los espectadores respecto de estas conductas.

Si se incluyen referencias o descripciones de conductas antisociales, incívicas, ilegales o perjudiciales para la salud, deberá ser en un

contexto que no conduzca a percibirlas como cívicas, legales o beneficiosas o inocuas para la salud.

Las escenas y el lenguaje con contenido erótico o sexual no superan el límite de lo que el público de esta edad puede ver o escuchar cotidianamente en un entorno social convencional.

El lenguaje empleado en esta categoría de películas evitará herir, a juicio de la Comisión, la sensibilidad del común de los espectadores de esta franja de edad.

#### **No recomendada para menores de doce años**

La valoración se llevará a cabo sobre el conjunto de la película, tomando en consideración el contexto argumental y visual en el que se enmarcan cada una de las escenas.

Puede incluir la descripción neutral o no valorativa de conductas incívicas, ilegales, discriminatorias, perjudiciales para la salud, escenas de violencia visual o verbal; en un contexto que permita al público un razonamiento sobre sus causas y sus efectos, y sin que se idealicen o planteen como modelo.

No puede provocar miedo o tensión anímica más allá de los límites que han de marcar la transición hacia la primera adolescencia.

No se incluyen escenas visualmente detalladas de crueldad. No se incluyen la apología o la banalización del consumo de drogas, o

de conductas gravemente antisociales, racistas, discriminatorias o contrarias a la igualdad.

Puede incluir escenas y diálogos de carácter sexual o erótico, valorando su percepción en función de la madurez que corresponde a esta edad, y en todo caso, siempre que se trate de conductas ejercidas libremente por sus protagonistas y no supongan violencia, abuso o discriminación, o puedan calificarse como pornográficas.

#### **No recomendada para menores de diecisésis años**

La película puede incluir la narración o descripción visual de la práctica totalidad de las conductas que pueden darse entre los adultos en la sociedad.

Puede suscitar momentos de alta tensión, miedo o ansiedad.

No incluye violencia extrema.

No exalta o idealiza conductas criminales, discriminatorias o gravemente antisociales.

No incluye la descripción o narración detallada de conductas seriamente vinculadas a la violencia o a situaciones de grave abuso.

No incluye contenido pornográfico.

#### **No recomendada para menores de dieciocho años**

Se incluye toda película que (no) haya superado los baremos de las categorías anteriores, sin llegar a alcanzar los límites de la categoría X.

En todo caso, esta calificación supone el reconocimiento y la advertencia expresa y explícita de que se trata de una película que por su contenido no debería ser accesible a menores de edad, aunque no alcance el grado de prohibición absoluta a menores de carácter imperativo.

#### **Película X**

Recibirán esta calificación aquellas películas de contenido pornográfico explícito, reiterativo o detallado visualmente a lo largo de todo su relato.

Podrán recibir esta calificación las películas que clara y manifiestamente supongan una apología de la violencia. En particular: la descripción visual detallada, reiterada o completamente acrítica de escenas de violencia extrema y daño físico grave infligido a personas de manera cruel, inhumana o degradante.

Esta categoría se aplicará de forma muy restrictiva, tomando en consideración el conjunto de la película, así como la trama que enmarca las escenas que puedan afectar a la calificación, y valorando el impacto psicológico o emocional que pueda suponer sobre el público menor de edad.

#### **Etiquetado positivo. Especialmente recomendada para la infancia**

Esta clasificación se añadirá a «Apta para todos los públicos» o «No recomendada para menores de siete años» cuando se trate de películas con contenido narrativo y visual destinado a este público objetivo.

Para ello no sólo es necesario que la película cumpla los requisitos de calificación mencionados, también ha de incluir una narración atractiva y fácilmente comprensible para las niñas y niños.

Puede tratarse de películas que transmitan valores pedagógicos y sociales específicamente dirigidos a la infancia –aunque no se descarten otros públicos–, que estimulen positivamente a la imaginación o, simplemente, películas que constituyan un entretenimiento específicamente realizado para el disfrute del público infantil.

#### **Especialmente recomendada para el fomento de la igualdad de género**

Operará de manera transversal y, en su caso, acumulativa para todas las películas que se presenten a calificación por edades.

Los criterios orientativos que servirán de base para el otorgamiento a las películas cinematográficas y otras obras audiovisuales de la categoría son los siguientes:

- Que transmitan una imagen igualitaria de ambos性, sin situaciones vejatorias o discriminatorias para uno de los dos.
- Que promuevan la eliminación de prejuicios,

imágenes estereotipadas y roles en función del sexo e impulsen la construcción y difusión de representaciones plurales y reales de ambos性, como diversos son las mujeres y los hombres.

- Que promuevan el uso de un lenguaje no sexista que nombre, también, la realidad femenina.
- Que incorporen una visión igualitaria de las relaciones afectivas y de la convivencia doméstica.
- Que representen de manera igualitaria la presencia y la capacidad de las mujeres en aquellos sectores y niveles claramente masculinizados y de los hombres en los feminizados.
- Que promuevan el conocimiento y el rechazo del fenómeno de la violencia en todas sus dimensiones.

## DINÁMICAS DE TRABAJO

Todos los días hay visionados y los vocales conocen de antemano el 'orden del día' con las piezas que se van a visionar.

Normalmente las 'asistencias' son por la mañana en una de las salas de proyecciones del propio ICAA, donde se reúnen los vocales a visionar cada película en su totalidad. Posteriormente cada vocal rellena un formulario con

- su nombre y apellidos
- título de la película visionada
- nacionalidad
- idioma en el que se ha visionado (doblada o VOSE)

- calificación
- texto justificando dicha calificación
- firma

Una vez cumplimentado el formulario se le entrega firmado a la coordinadora de la comisión.

En voz alta se dará la calificación otorgada por mayoría simple. En caso de empate siempre se escogerá la calificación más alta.

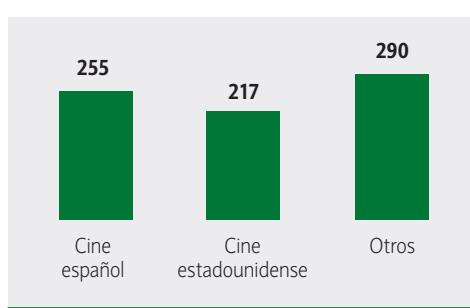
En casos puntuales de acumulación de trabajo las sesiones se pueden alargar a la tarde.

En los últimos tiempos se ha optado por un sistema rotatorio, de modo que, respetando el quórum, no todos los vocales participan en todos los visionados.

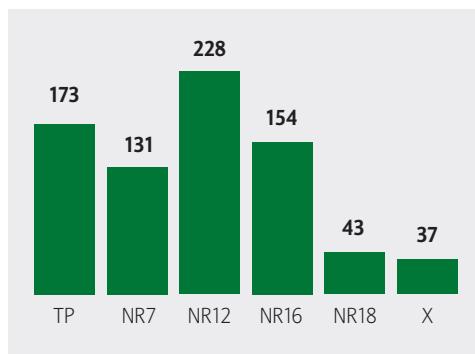
## DATOS SOBRE LAS PELÍCULAS CALIFICADAS A LO LARGO DEL 2015

En el año 2015 se han calificado un total de 766 obras audiovisuales por parte de la Comisión.

Por nacionalidades, la distribución es la siguiente:



Por lo que respecta a la calificación por edades:



#### LARGOMETRAJES CALIFICADOS COMO ESPECIAL INFANCIA (15)

- MINUSCULOS, EL VALLE DE LAS HORMIGAS (FR)  
DISNEY JUNIOR PARTY (USA)  
LA CENICIENTA Y EL PRINCIPE (REP. CHECA)  
LA OVEJA SHAUN (REINO UNIDO)  
LA LEYENDA DE SARILA (CANADA)  
LA CANCIÓN DEL MAR (IRLANDA)  
UPS, ¿DÓNDE ESTÁ NOE? (ALEMANIA)  
LA CASA MÁGICA (BÉLGICA)  
YOKO ETA LAGUNAK (ESPAÑA)  
EL VIAJE DE ARLO (USA)  
CARLITOS Y SNOOPY (USA)  
COCO, EL PEQUEÑO DRAGÓN (ALEMANIA)  
AVIONES DE PAPEL (AUSTRALIA)  
EL GRAN DÍA (FRANCIA)  
EL SECRETO DE AMILA (ESPAÑA)

#### LARGOMETRAJES CALIFICADOS COMO ESPECIAL FOMENTO DE GÉNERO (20)

- PRIDE (REINO UNIDO)  
BOXING FOR FREEDOM (ESPAÑA)

- DIFFRET (USA)  
REFUGIADOS (ARGENTINA)  
LEJOS DEL MUNDANAL RUIDO (REINO UNIDO)  
GETT, EL DIVORCIO DE VIVIAN AMSALEN (FRANCIA)  
UNA NUEVA AMIGA (FRANCIA)  
52 MARTES (AUSTRALIA)  
CLIMAS, (PERÚ)  
PAPUSZA (POLONIA)  
CHICAS NUEVAS 24 HORAS (ESPAÑA)  
EL VIAJE DE LAS REINAS (ESPAÑA)  
TCHINDAS (ESPAÑA)  
LA ODISEA DE ALICE (FRANCIA)  
ME LLAMO MALALA (USA)  
EL BECARIO (USA)  
JOY (USA)  
SUFRAGISTAS (USA)  
NO EXISTIMOS (ESPAÑA)  
LA CHICA DANESA (USA)

#### PELICULAS CUYA CALIFICACIÓN PUBLICADA POR EL ICAA NO COINCIDE CON LAS OTORGADAS POR LA COMISION

En algunas ocasiones, la calificación propuesta por la Comisión no es la otorgada finalmente por el ICAA. En 2015 esto ha ocurrido en los siguientes casos:

- GENERACION MEI-MING (PASA DE 7 A TP)  
LA SONRISA VERDADERA (PASA DE 7 A TP)  
LOVE, SEX, F\*CK (PASA DE 16 A 12)  
WALKING ON SUNSHINE (PASA DE 7 A TP)  
REGRESION (PASA DE 16 A 12)  
EL APOSTOL (PASA DE 16 A 12)  
LA HORCA (PASA DE 16 A 12)  
AMERICAN ULTRA (PASA DE 18 A 16)

THE ASSASSIN (PASA DE 12 A 7)  
MI PANADERIA EN BROOKLYN (PASA DE 7 A  
TP)  
SICARIO (PASA DE 18 A 16)  
LOS VENGADORES, LA ERA DE UTRÓN (PASA  
DE 16 A 7)  
CIEN AÑOS DE PERDÓN (PASA DE 16 A 12)

Como puede verse, la divergencia de criterio se centra sobre todo en películas bien españolas, bien distribuidas por grandes estudios (Disney, Universal, Paramount, Warner, Aurum). Asimismo, la calificación propuesta por la Comisión siempre es más restrictiva que la finalmente otorgada por el ICAA. La divergencia, además, suele referirse a una gradación en la escala, salvo en un caso en el que la propuesta de la Comisión era +16 y la otorgada por el ICAA ha sido finalmente de 7.

#### **CALIFICACIÓN POR EDADES DE PELÍCULAS DESTINADAS A VIDEO (TV) Y DVD**

El procedimiento instaurado por el ICAA a la hora de calificar aquellas películas, sea cual sea su naturaleza, destinadas a su explotación comercial a través de los canales de distribución, ya sea TV, online o en DVD se desarrolla de diferente manera a aquellas películas destinadas para salas comerciales.

La calificación de video se realiza siempre a posteriori de las películas para salas.

Por turnos se elige a un vocal para que rellene los formularios necesarios correspondientes a cada película que se vaya a visionar.

Normalmente se nos entrega una lista de tres películas mínimo y cinco películas máximo y tenemos una media de DOS horas para decidir la calificación, independientemente de la duración de las cintas.

Esta calificación se decide en conjunto y se aprueba por mayoría simple.

En ocasiones la Comisión se ve en la tesitura de tener que calificar una temporada completa de una serie cuando apenas hay tiempo para visionar media hora.

En estos casos, la prioridad de la Comisión es prestar especial atención a la carga de violencia, lenguaje y la intensidad de las imágenes que da tiempo a visionar.

Asimismo, se nos ha ubicado en dos salas distintas para la calificación de este tipo de obras, dividiendo a la Comisión en dos grupos pero sin por eso reducir el número de piezas a visionar. Como resultado el quórum en cada sala es de 3 o 4 personas máximo. Esto implica un menor alcance a la hora de llegar a una conclusión coherente a la hora de calificar.

Por otro lado, hemos observado que la cantidad de películas destinadas a TV visionadas en la Comisión es mucho más que escasa teniendo en cuenta que existen más de treinta canales, además de los de pago y plataformas digitales.

## JUNTA ARBITRAL NACIONAL DE CONSUMO

En 2014 la Asociación de Usuarios de la Comunicación propuso a D. Alejandro Perales como árbitro en representación de los consumidores en los procedimientos que se sustancien ante la Junta Arbitral Nacional de Consumo, de acuerdo con lo previsto en el artículo 16.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. Esta solicitud fue aceptada.

En 2015 se ha actuado en 4 casos, todos ellos relacionados con créditos rápidos y la no satisfacción de los intereses que devengan:

- Caso Comunitae
- Caso Creditomas.es
- Caso Quebueno.es
- Caso Cashper.es

## INFORME DE ACTIVIDADES DE ASGECO EN ÓRGANOS

Durante el pasado ejercicio la Asociación General de Consumidores, ASGECO CONFEDERACIÓN, ha asistido a cuantas reuniones han sido convocadas por los Organismos y Organizaciones en los que participa, tanto en representación del Consejo de Consumidores y Usuarios como, por sí misma por ser miembro de pleno derecho.

ASGECO CONFEDERACIÓN participa en la actividad desarrollada en el CCU, donde, además de la asistencia a las Permanentes, parti-

cipa en los trabajos de las comisiones especializadas en las que la CONFEDERACIÓN toma parte. Lógicamente también hay que incluir entre las actividades que desarrolla en el CCU, el estudio y posterior formulación de observaciones, informes o alegaciones a los numerosos trámites de audiencia que se analizan al cabo del año.

No obstante se hace necesario relacionar las actividades desarrolladas en los diferentes Órganos de Representación Institucional, nacionales o internacionales, en los que ASGECO CONFEDERACIÓN participa en representación del CCU, entre los que cabe destacar el Consejo de Economía Social y el Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas o el Consejo Superior de Estadística.

Relevante importancia tiene la actividad desarrollada en el Consejo Económico y Social Europeo CESE. Esta actividad comporta numerosísimos desplazamientos no solo a Bruselas (sede del CESE), sino a otros países donde, esporádicamente se celebran reuniones de este Organismo.

En esta memoria se presenta un resumen de las reuniones y actividades realizadas en representación del CCU en los Organismos asignados en el transcurso del año 2015.

## CONSEJO ESTATAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS

TITULAR: Dña. Ana Isabel Ceballo Sierra ha asistido a las siguientes Reuniones:

23/01/2015

**COMISIÓN DE CONTROL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA REESTRUCTURACIÓN VIALABLE DE LAS DEUDAS CON GARANTÍA HIPOTECARIA SOBRE LA VIVIENDA HABITUAL**

TITULAR: Dña. Ana Isabel Ceballo Sierra  
Reuniones: 17/03/2015 - 18/06/2015

**AGENCIA DE INFORMACIÓN Y CONTROL ALIMENTARIOS. CONSEJO ASESOR**

TITULAR: Dña. Ana Isabel Ceballo Sierra  
Reuniones: —/—/—

**CONSEJO SUPERIOR DE ESTADÍSTICA**

TITULAR: Dña. Ana Isabel Ceballo Sierra  
Reuniones: 01/12/2015 Pleno del CSE

**COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL DE LA UNIÓN EUROPEA, CESE.**

TITULAR: D. Carlos Trias Pintó  
Reuniones: En el año de 2015 ha participado, en representación del CCU, en las reuniones que en el calendario adjunto se detallan.

**COMITÉ CONSULTIVO DEL ORGANISMO AUTÓNOMO PARA EL MERCADO DE TABACOS**

TITULAR: D. José Carrero García  
Reuniones: El Pleno del Comité Consultivo, el año de 2015, se ha reunido  
29/01/2015 - 26/02/2015 - 26/03/2015  
30/04/2015 - 28/05/2015 - 25/06/2015  
30/07/2015 - 24/09/2015 - 29/10/2015  
26/11/2015 - 17/12/2015

**CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA**

TITULAR: D. José Carrero García  
Reuniones: —/—/—

**OBSERVATORIO PARA LA PREVENCIÓN DEL TABAQUISMO**

TITULAR: D. José Carrero García  
Reuniones: —/—/—

**CALENDARIO DE REUNIONES DEL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL DE LA UE**

ECO/373 - Sistema Europeo de Supervisión Financiera (SESF) – Revisión - 2ª reunión del GE  
13/01/2015 14:30 - 18:00 / JDE61

CCMI/127 - 2ª reunión del Grupo de estudio - Una política industrial para el sector del vidrio europeo. 14/01/2015 14:30 - 18:00 / JDE61

Reunión de la Mesa: reunión preparatoria del Grupo III.

20/01/2015 10:30 - 13:00 / JDE63

Reunión de la Mesa.

20/01/2015 14:30 - 18:30 / JDE62

504º Pleno: reunión preparatoria del Grupo III  
Grupo 3.

21/01/2015 10:00 - 13:00 / JDE51

504º Pleno. PLEN.

21/01/2015 14:30 - 20:30 / GASP (BE BRU)

504º Pleno. PLEN.

22/01/2015 09:00 - 13:00 / GASP (BE BRU)

20ª reunión del Comité Director Europa 2020 con la participación de los CES nacionales.

27/01/2015 09:30 - 18:00 / VMA 1

Réunion entre M Trias Pinto, M Jarre et M Glo- rieux à propos des avis d'initiative de janvier 2015. CCMI. 27/01/2015 17:00 - 18:30 / bureau du chef (BE Bruxelles)	Reunión preparatoria y visita a Ypres (visita has- ta las 17 horas). Grupo 3 10/02/2015 09:30 - 10:00 / Atrium 6
Mesa de la CCMI. 28/01/2015 09:00 - 10:00 / JDE63	CCMI/128 - La ingeniería biomédica y el sector de los servicios sanitarios - Audiencia (2 medios días: el 9 de febrero por la tarde + 10 de febrero por la mañana) + 2ª reunión del Grupo de estu- dio. 10/02/2015 09:30 - 13:00 / JDE61
Reunión extraordinaria de los miembros del Gr. III de la CCMI + Delegados de la Cat. 3 28/01/2015 10:00 - 11:00 / JDE63	CCMI/128 - La ingeniería biomédica y el sector de los servicios sanitarios - Audiencia (2 medios días: el 9 de febrero por la tarde + 10 de febrero por la mañana) + 2ª reunión del Grupo de estu- dio. 10/02/2015 14:30 - 17:00 / JDE61
Comisión Consultiva de las Transformaciones Industriales. CCMI. 28/01/2015 11:00 - 13:00 / JDE62	Reunión de la Mesa: reunión preparatoria del Grupo III. 17/02/2015 10:30 - 13:00 / JDE63
Sección Especializada de Mercado Único, Pro- ducción y Consumo. INT. 02/02/2015 14:30 - 18:00 / JDE62	Reunión de la Mesa 17/02/2015 14:30 - 18:30 / JDE62
145º reunión de la Sección ECO. ECO 03/02/2015 10:00 - 13:00 / JDE62	505º Pleno: reunión preparatoria del Grupo III. Grupo 3. 18/02/2015 10:00 - 13:00 / JDE62
ECO/375 - Revisión de la gobernanza económico- ca - 1ª reunión. 05/02/2015 10:00 - 13:00 / JDE61	505º Pleno. PLEN 18/02/2015 14:30 - 18:30 / GASP (BE BRU)
ECO/375 - Revisión de la gobernanza económico- ca - 1ª reunión 05/02/2015 14:30 - 18:00 / JDE61	505º Pleno. PLEN 19/02/2015 09:00 - 13:00 / GASP (BE BRU)
CCMI/128 - La ingeniería biomédica y el sector de los servicios sanitarios - Audiencia (2 medios días: el 9 de febrero por la tarde + 10 de febrero por la mañana) + 2ª reunión del Grupo de estu- dio. 09/02/2015 14:30 - 18:00 / JDE61	CCMI/129 - 2a reunión del GE - Agroalimenta- rio. 25/02/2015 09:30 - 13:00 / JDE61
	Primera reunión del Sector de Economía Social del CESE. 26/02/2015 10:00 - 13:00 / VMA 3

146º reunión de la Sección ECO. ECO 02/03/2015 11:00 - 17:30 / JDE62	Reunión extraordinaria de los miembros del Gr. III de la CCMi + Delegados de la Cat. 3 24/03/2015 10:00 - 11:00 / JDE63
1ª mesa redonda sobre el plan estratégico de actuación de la Cooperación de Innovación Europea sobre las Materias Primas (España) 03/03/2015 09:00 - 14:00 / Hrs siège	CCMI 24.3.2015 + conferencia “Los efectos de la digitalización en los sectores de servicios y el empleo: un reto para las autoridades públicas” 25.3.2015. CCMI. 24/03/2015 11:00 - 18:00 / JDE62
Sección Especializada de Mercado Único, Producción y Consumo INT 03/03/2015 10:00 - 13:00 / JDE62	Reunión del Grupo III en Riga Grupo 3 25/03/2015 09:00 - 18:00 / Radisson Blu (LV Riga)
CCMI/131 - 2ª reunión del Grupo de Estudio 06/03/2015 09:00 - 13:00 / JDE63	CCMI 24.3.2015 + conferencia “Los efectos de la digitalización en los sectores de servicios y el empleo: un reto para las autoridades públicas” 25.3.2015 CCMI 25/03/2015 09:20 - 18:00 / JDE62
ECO/377 - Un impuesto europeo como recurso propio de la UE. 11/03/2015 14:30 - 18:30 / JDE60	Reunión del Grupo III en Riga Grupo 3 26/03/2015 09:00 - 18:00 / Hrs siège
Reunión de la Mesa: reunión preparatoria del Grupo III. 17/03/2015 10:30 - 13:00 / JDE63	CCMI/132 - Corrupción - Audiencia y 2ª reunión del Grupo de estudio 26/03/2015 09:30 - 13:30 / VMA 3
Reunión de la Mesa 17/03/2015 14:30 - 20:30 / JDE62	147º reunión de la Sección ECO. ECO 26/03/2015 10:00 - 18:30 / JDE62
506º Pleno: reunión preparatoria del Grupo III. Grupo 3. 18/03/2015 10:00 - 13:00 / JDE52	CCMI/132 - Corrupción - Audiencia y 2ª reunión del Grupo de estudio 26/03/2015 15:00 - 18:00 / JDE60
506º Pleno. PLEN 18/03/2015 14:30 - 18:30 / GASP (BE BRU)	Sección Especializada de Mercado Único, Producción y Consumo INT 31/03/2015 10:00 - 13:00 / JDE62
506º Pleno. PLEN 19/03/2015 09:00 - 13:00 / GASP (BE BRU)	
Mesa de la CCMi 24/03/2015 09:00 - 10:00 / JDE63	

CCMI/135 - Industria europea de alta mar - Visita (15.4 mañana) -Audiencia (15.4 tarde) + 1ª reunión del GE (16.4 mañana) 15/04/2015 09:30 - 13:00 / visite (GB Aberdeen)	(21.4.2015) 20/04/2015 14:30 - 18:00 / JDE70
ECO/379 - Unión de los Mercados Capitales - 1ª reunión del Grupo de estudio 15/04/2015 10:00 - 13:00 / JDE61	CCMI/134 Cambios en la economía mundial: consecuencias para la competitividad de la UE - audiencia (20.4.2015) + 1ª reunión del GE (21.4.2015) 21/04/2015 09:00 - 13:00 / JDE61
CCMI/135 - Industria europea de alta mar - Visita (15.4 mañana) -Audiencia (15.4 tarde) + 1ª reunión del GE (16.4 mañana) 15/04/2015 14:30 - 18:00 / Audition (GB Aberdeen)	Reunión de la Mesa: reunión preparatoria del Grupo III 21/04/2015 10:30 - 13:00 / JDE63
CCMI/135 - Industria europea de alta mar - Visita (15.4 mañana) -Audiencia (15.4 tarde) + 1ª reunión del GE (16.4 mañana) 16/04/2015 08:30 - 12:00 / 1er SG (GB Aberdeen)	Reunión de la Mesa 21/04/2015 14:30 - 20:30 / JDE62
Serie de mesas redondas sobre el plan estratégico de aplicación de la asociación para la innovación europea sobre materias primas (Eslovaquia) 17/04/2015 09:15 - 13:00 / Hotel Arcadia, Frantiskánska 3 (SK 811 01 Bratislava)	507º Pleno: reunión preparatoria del Grupo III. Grupo 3 22/04/2015 09:30 - 13:00 / JDE51
Reunión del presidente de la Sección ECO con los presidentes de la secciones y la CCMI - Reunión informal programada 20/04/2015 10:30 - 13:00 / JDE60	507º Pleno. PLEN 22/04/2015 14:30 - 20:00
CCMI/134 Cambios en la economía mundial: consecuencias para la competitividad de la UE - audiencia (20.4.2015) + 1ª reunión del GE	507º Pleno. PLEN 23/04/2015 09:00 - 13:00 / GASP (BE BRU)  Mr TRIAS PINTO', rapporteur, his expert, Mr SALCEDO, the secretariat of the ESCO Section - meeting with Mr IVANCIC Tomislav, DG GROW in order to organise the work of the SG ECO/378 23/04/2015 14:30 - 16:30 / Av. D'Auderghem, 45 (BE 1049 Brussels)
	CCMI/137 - Las industrias culturales y creativas - 1ª reunión del Grupo de estudio 24/04/2015 09:30 - 13:00 / JDE60

21ª reunión del Comité Director Europa 2020 27/04/2015 14:30 - 18:00 / JDE62	Reunión extraordinaria de los miembros del Gr. III + delegados de la Cat. 3 de la CCMI 05/05/2015 09:30 - 13:00 / JDE63
Mr TRIAS PINTO, rapporteur ECO/363, participation at the “FEE TAX DAY 2015” in Brussels 29/04/2015 09:30 - 18:30 / VMA2 (BE Brussels)	148º reunión de la Sección ECO. ECO 06/05/2015 10:00 - 18:30 / JDE62
Sección Especializada de Mercado Único, Producción y Consumo. INT 29/04/2015 10:00 - 13:00 / JDE62	Reunión de la Sra. ANGELOVA, ponente, y el Sr. SANTILLAN con el Sr. Quaadman, Cámara de Comercio de EE. UU, y el catedrático Sr. Thakor, Washington University 07/05/2015 11:00 - 12:00 / JDE 3249 (BE Brussels)
ECO/378 - La Economía del Bien Común: un modelo económico sostenible orientado a la cohesión social - 1ª reunión del Grupo de estudio 29/04/2015 14:30 - 17:30 / JDE60	ECO/379 - Unión de los Mercados Capitales - 2ª reunión del Grupo de estudio 11/05/2015 14:30 - 18:00 / VMA 3
CCMI/139 El papel de los ingenieros en la reindustrialización de Europa - audiencia + 1ª reunión del Grupo de Estudio 30/04/2015 09:30 - 13:00 / JDE70	Reunión de la Mesa: reunión preparatoria del Grupo III 12/05/2015 10:30 - 13:00 / JDE63
CCMI/139 El papel de los ingenieros en la reindustrialización de Europa - audiencia + 1ª reunión del Grupo de Estudio 30/04/2015 14:30 - 18:00 / JDE70	Reunión de la Mesa 12/05/2015 14:30 - 18:30 / JDE62
Mesa CCMI 04/05/2015 09:00 - 10:00 / JDE63	CCMI/138 - Carbón y lignito - 1ª reunión del Grupo de estudio 13/05/2015 09:30 - 13:00 / VMA 3
Reunión conjunta -Miembros Gr. III de la CCMI + Delegados Cat. 3 04/05/2015 10:00 - 11:00 / JDE63	Proyecto BEI - reunión de dirección 18/05/2015 14:30 - 17:30 / JDE3032 (BE Bruxelles)
Comisión Consultiva de las Transformaciones Industriales. CCMI 04/05/2015 11:00 - 18:00 / JDE52	Reunión de la Mesa: reunión preparatoria del Grupo III 26/05/2015 10:30 - 13:00 / JDE63

Reunión de la Mesa 26/05/2015 14:30 - 18:30 / JDE62	CCMI/132 - Corrupción - 3ª reunión del Grupo de Estudio 10/06/2015 09:30 - 13:00 / JDE70
508º Pleno: reunión preparatoria del Grupo III. Grupo 3 27/05/2015 10:00 - 13:00 / JDE62	CCMI/135 - Perspectivas de desarrollo intelectual y sostenible a largo plazo de la industria europea de alta mar y su relación con los sectores marítimos de la UE 11/06/2015 09:00 - 13:00 / JDE61
508º Pleno. PLEN 27/05/2015 14:30 - 21:00 / GASP (BE BRU)	CCMI/137 - Las industrias culturales y creativas - Audiencia + 2ª reunión del Grupo de estudio 15/06/2015 09:30 - 13:00 / VMA 3
508º Pleno. PLEN 28/05/2015 09:00 - 13:00 / GASP (BE BRU)	CCMI/137 - Las industrias culturales y creativas - Audiencia + 2ª reunión del Grupo de estudio 15/06/2015 14:30 - 18:00 / JDE60
TRIAS PINTO - participating as speaker in a conference in Italy "Territorial banking: how is it different? 29/05/2015 15:00 - 20:00 / Cassa Padana Auditorium - Piazza Dominato Leonese 2 (IT Leno)	CCMI/134 Cambios en la economía mundial: consecuencias para la competitividad de la UE - 2ª reunión del GE 16/06/2015 14:30 - 18:00 / TRE7701
ECO/377 - Un impuesto europeo como recurso propio de la UE - Audiencia 01/06/2015 10:15 - 18:00 / JDE62	ECO/378 - La Economía del Bien Común - Audiencia 17/06/2015 10:00 - 13:00 / JDE63
ECO/377 - Un impuesto europeo como recurso propio de la UE - Bufé 01/06/2015 12:00 - 14:30 / Atrium 6	ECO/378 - La Economía del Bien Común - 2ª reunión del Grupo de estudio 17/06/2015 14:30 - 17:30 / JDE60
Serie de mesas redondas sobre el plan estratégico de aplicación de la asociación para la innovación europea sobre materias primas (Rumanía) 04/06/2015 09:00 - 14:00 / Hrs siège	149º reunión de la Sección ECO. ECO 18/06/2015 10:00 - 18:30 / JDE62
Sección Especializada de Mercado Único, Producción y Consumo. INT 09/06/2015 10:00 - 13:00 / JDE62	ECO/377 - Un impuesto europeo como recurso propio de la UE - 2ª reunión 19/06/2015 10:00 - 13:00 / JDE62

Conferencia Redefinir Europa - Grupo III “Actividades Diversas” 23-24 de junio de 2015. Grupo 3. 23/06/2015 10:00 - 13:00 / JDE62	Pistas para reinventar el futuro de Europa” 06/07/2015 13:00 - 14:30 / Atrium 6
Conferencia Redefinir Europa - Grupo III “Actividades Diversas” 23-24 de junio de 2015 Grupo 3. 24/06/2015 09:00 - 13:00 / JDE62	Conferencia «Europa 2020 – Pistas para reinventar el futuro de Europa» - Sala de audición 06/07/2015 14:30 - 17:30 / JDE63
Conferencia «Erradicar el amianto en Europa con toda seguridad» - seguida del expediente CCMI/130. 24/06/2015 09:30 - 13:00 / VMA 3	Conferencia “Europa 2020 – Pistas para reinventar el futuro de Europa” 06/07/2015 14:30 - 18:00 / JDE62
Reunión de la Mesa: reunión preparatoria del Grupo III. 30/06/2015 10:30 - 13:00 / JDE63	CCMI/139 El papel de los ingenieros en la reindustrialización de Europa - 2ª reunión del Grupo de Estudio 06/07/2015 14:30 - 18:30 / JDE61
Reunión de la Mesa 30/06/2015 14:30 - 20:30 / JDE62	Segunda reunión del Sector de Economía Social del CESE 08/07/2015 10:00 - 13:00 / VMA 3
509º Pleno: reunión preparatoria del Grupo III Grupo 3 01/07/2015 10:00 - 13:00 / JDE52	Grupo de enlace con las organizaciones y redes europeas de la sociedad civil 09/07/2015 10:00 - 13:00 / JDE51
509º Pleno. PLEN 01/07/2015 14:30 - 21:00 / GASP (BE BRU)	150º reunión de la Sección ECO. ECO 10/07/2015 10:00 - 18:30 / JDE62
509º Pleno. PLEN 02/07/2015 09:00 - 18:30 / GASP (BE BRU)	Sección Especializada de Mercado Único, Producción y Consumo. INT 14/07/2015 10:00 - 18:00 / JDE62
Conferencia “Europa 2020 – Pistas para reinventar el futuro de Europa” 06/07/2015 10:00 - 13:00 / JDE62	Reunión extraordinaria de la Mesa de la CCMI 14/07/2015 14:30 - 18:00 / JDE60
Conferencia «Europa 2020 – Pistas para reinventar el futuro de Europa» - Sala de audición 06/07/2015 10:00 - 13:00 / JDE63	Miembros del Grupo III de la CCMI + Delegados CCMI Cat. 3 15/07/2015 09:00 - 10:00 / JDE63
Almuerzo bufé - Conferencia “Europa 2020 –	

Comisión Consultiva de las Transformaciones Industriales. CCMI 15/07/2015 10:00 - 18:00 / JDE62	Sección Especializada de Mercado Único, Producción y Consumo INT 08/09/2015 09:00 - 18:00 / JDE62
Reunión de los presidentes de sección y de la CCMI 22/07/2015 14:30 - 18:00 / JDE63	CCMI/140 – El refuerzo de la capacidad de innovación y la competitividad de la industria química europea a través de la nanotecnología (dictamen de iniciativa) 09/09/2015 09:30 - 13:00 / JDE70
ECO/383 - Plan de acción sobre un impuesto de sociedades más justo - 1ª reunión 26/08/2015 10:00 - 13:00 / JDE60	Mesa redonda sobre la economía de la funcionalidad e integración de esta cuestión en el proyecto “Nuevas actitudes hacia el consumo”, seguimiento de CCMI/112 (obsolescencia programada) 09/09/2015 09:30 - 13:00 / TRE7701
Participation of M. Trias Pinto to the ‘IndustriAll European Trade Union Industrial Policy Select Working Party’ - Presentation of the project. CCMI 01/09/2015 09:30 - 16:00 / Boulevard du Roi Albert II (BE Bruxelles)	151º reunión de la Sección ECO. ECO 09/09/2015 10:00 - 13:00 / JDE62
Reunión extraordinaria de la mesa de la CCMI 01/09/2015 12:00 - 14:30 / JDE63	Recepción de fin de mandato después de la reunión de la Sección ECO. ECO 09/09/2015 12:30 - 14:30 / Atrium 6
Présence de Mme O'Neill, Mr Smyth et Mr Trias Pinto consacré au panel de réflexion du Gr III 02/09/2015 14:00 - 18:00 / Bur. JDE	CCMI/140 – El refuerzo de la capacidad de innovación y la competitividad de la industria química europea a través de la nanotecnología (dictamen de iniciativa) 09/09/2015 14:30 - 18:00 / JDE70
Serie de mesas redondas sobre el plan estratégico de aplicación de la asociación para la innovación europea sobre las materias primas (Finlandia) 07/09/2015 09:00 - 14:00 / Hrs siège	Participación de Carlos Trias Pintó, ponente, en un acto coorganizado con FEBEA para difundir el Dictamen CESE ECO/371 en Zagreb, Croacia 11/09/2015 10:00 - 14:00 / Croatian Parliament, Trg sv. Marka 6-7 (HR Zagreb)
ACTO DE FIN DE MANDATO 07/09/2015 10:30 - 13:00 / JAN 4Q2	
ACTO DE FIN DE MANDATO 07/09/2015 14:30 - 17:00 / JAN 4Q2	

CCMI/138 - Contribución de los recursos autóctonos de carbón y lignito a la seguridad energética de la UE - 2ª reunión del Grupo de Estudio + audiencia 14/09/2015 09:30 - 13:00 / VMA 3	511º Pleno. PLEN 07/10/2015 11:30 - 13:00 / PHSHEM
CCMI/138 - Contribución de los recursos autóctonos de carbón y lignito a la seguridad energética de la UE - 2ª reunión del Grupo de Estudio + audiencia 14/09/2015 14:30 - 18:00 / VMA 3	511º Pleno. PLEN 08/10/2015 09:00 - 20:00 / PHSHEM
Reunión de la Mesa: reunión preparatoria del Grupo III 15/09/2015 10:30 - 13:00 / JDE63	DELEGATION - ECFIN Annual Tax Workshop: Political economy of tax reforms 19/10/2015 08:30 - 17:30 / Conference Center Albert Borschette, Rue Froissart 36, Room 0A (BE Brussels)
Reunión de la Mesa 15/09/2015 14:30 - 20:30 / JDE62	Reunión informal de coordinación de la mesa de la CCMI: preparación de las futuras actividades de la CCMI 21/10/2015 14:30 - 17:00 / JDE61
510º Pleno: reunión preparatoria del Grupo III Grupo 3 16/09/2015 10:00 - 13:00 / JDE62	ECO/383 - Plan de acción sobre un impuesto de sociedades más justo - 2ª reunión 22/10/2015 14:30 - 18:30 / JDE61
510º Pleno. PLEN 16/09/2015 14:30 - 21:00 / GASP (BE BRU)	Miembros del Grupo III de la CCMI + Delegados Cat. 3 05/11/2015 09:30 - 10:30 / JDE63
510º Pleno PLEN 17/09/2015 09:00 - 21:00 / GASP (BE BRU)	Comisión Consultiva de las Transformaciones Industriales. CCMI 05/11/2015 10:30 - 16:00 / JDE62
511º Pleno. PLEN 06/10/2015 09:30 - 11:00 / PHSHEM	Recepción de la CCMI CCMI 05/11/2015 12:30 - 14:30 / Atrium 6
Reunión del Grupo III - Reunión del Grupo III. Grupo 3 06/10/2015 11:15 - 20:00 / JDE62	MESA CCMI 05/11/2015 16:00 - 18:00 / JDE60
	ECO/385 - Marco jurídico en materia de titulización - 1ª reunión del Grupo de estudio 06/11/2015 10:00 - 13:00 / JDE61

Mr TRIAS PINTO, rapporteur - participation at the event coorganised by the Commission and the EESC, on the “Economy for the Common Good”, that will be held in Madrid (Spain), on 10/11/2015.	PROYECTO BEI : 1era reunión GOING LOCAL 20/11/2015 09:30 - 17:00 / General Assembly of Bizkaia Hurtado de Amezaga 6 (ES Bilbao 48008)
10/11/2015 11:00 - 13:30 / Paseo de la Castellana, 46 (ES Madrid)	3ª Reunión del Sector de Economía Social del CESE 25/11/2015 10:00 - 13:00 / JDE70
Conferencia «La economía del bien común» en Madrid - Seguimiento del Dictamen ECO/378 10/11/2015 11:00 - 14:00 / Représentation de la Commission européenne - Paseo de la Castellana 46 (ES Madrid)	ECO/385 - Marco jurídico en materia de titulación - 2ª reunión del Grupo de estudio 25/11/2015 14:30 - 18:30 / JDE63
Presence of Ms. Federspiel, Mr. Metzler and Mr. Trias Pinto : Meeting of Group III selection panel of CCMI 11/11/2015 14:30 - 17:00 / Bur. JDE	152ª reunión de la mesa de la Sección ECO 26/11/2015 09:00 - 10:00 / JDE60
Proyecto BEI - Mesa redonda en Bruselas 12/11/2015 09:30 - 13:00 / JDE63	152ª reunión de la Sección ECO. ECO 26/11/2015 10:00 - 13:00 / JDE62
Proyecto BEI - Mesa redonda en Bruselas 12/11/2015 14:30 - 16:30 / JDE63	ECO/384 - Unión de los Mercados de Capitales, plan de acción - 1ª reunión del Grupo de Trabajo 26/11/2015 14:30 - 18:30 / JDE62
Reunión del Grupo de Actividades Diversas (Grupo III). Grupo 3 16/11/2015 11:30 - 18:00 / JDE62	Reunión del Grupo III con ocasión de la Presidencia luxemburguesa del Consejo de la Unión Europea Grupo 3 02/12/2015 09:00 - 12:30 / Hrs siège
Recepción/almuerzo del Grupo III. Grupo 3 16/11/2015 13:00 - 14:30 / Atrium 5	Reunión del Grupo III con ocasión de la Presidencia luxemburguesa del Consejo de la Unión Europea. Grupo 3 02/12/2015 14:00 - 17:00 / Hrs siège
Sección Especializada de Mercado Único, Producción y Consumo. INT 17/11/2015 11:00 - 13:00 / JDE52	Mr TRIAS PINTÓ, rapporteur, participation as a speakers in the event “The model of cooperative credit institutions” organised by the College

of economists of Madrid - follow-up ECO/371  
03/12/2015 19:30 - 21:30 / Colegio de Econo-  
mistas, Calle Flor 1 (ES 28013 Madrid)

512º Pleno: reunión preparatoria del Grupo III.  
Grupo 3  
09/12/2015 10:00 - 13:00 / JDE52

512º Pleno. PLEN  
09/12/2015 14:30 - 20:30 / GASP (BE BRU)

512º Pleno. PLEN  
10/12/2015 09:00 - 13:00 / GASP (BE BRU)

Mr TRIAS PINTÓ, rapporteur, participation as a speaker at the event "The economy of the common good: a pathway to an ethical common market" organised at the PE, by MEP Ramón Jáuregui Atondo, on 10/12/2015 - follow-up ECO/378

10/12/2015 10:00 - 13:00 / European Parliament (BE Brussels)

153ª reunión de la mesa de la Sección ECO  
16/12/2015 09:00 - 10:00 / JDE60

153º reunión de la Sección ECO ECO  
16/12/2015 10:00 - 13:00 / JDE62

Sección Especializada de Mercado Único, Producción y Consumo INT  
17/12/2015 10:30 - 13:00 / JDE62

ECO/384 – Unión de los Mercados de Capitales, plan de acción - 2ª reunión del Grupo de Estudio  
21/12/2015 14:30 - 18:30 / JDE62

## INFORME DE ACTIVIDADES DE ADICAE EN ÓRGANOS

**Comité Consultivo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.** En este órgano ADICAE ostenta dos representaciones, una en nombre de los consumidores y otra en nombre de los pequeños accionistas de sociedades cotizadas. ADICAE, por medio de sus representantes ha asistido a todas las reuniones del Comité Consultivo durante 2015. ADICAE, ha desarrollado una labor técnica pero a la vez reivindicativa de los derechos de los consumidores-ahoradores, como representante de éstos. En el año 2015, continuó la intensa labor legislativa del año 2014 en el que se ha traspuesto numerosa normativa proveniente de la Comisión Europea, tratando de reparar o impedir nuevos abusos y escándalos a los usuarios, a la par que dotar de mayor estabilidad al sistema financiero para evitar crisis sistémicas. ADICAE ha defendido en todos los textos normativos (tanto legales como reglamentarios) que las mejoras propuestas en los textos europeos beneficien directamente a los consumidores y no se atemperen atendiendo únicamente a los intereses de los emisores, mercados, agencias, etc. ADICAE ha solicitado a la Comisión vía Comité Consultivo que su plan de actuación para el 2016, sea más realista, apueste de verdad por una educación financiera eficaz y de calidad y conecte la actividad supervisora de la comisión con los intereses de los usuarios.

**Junta Consultiva de Seguros:** En este órgano ADICAE ostenta una representación en nom-

bre de los consumidores. ADICAE, durante todo el año 2015 ha realizado documentos de propuesta ante la modificación de normativa en materia de seguros, entre los que destacan el Borrador del proyecto de Real Decreto por el que se aprueba el Reglamento de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, el Borrador del proyecto de orden ministerial por la que se regula la franquicia a cargo del asegurado en los seguros contra daños y responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles que el Consorcio de Compensación de Seguros tenga obligación de indemnizar o el Proyecto de Resolución de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones sobre información de las entidades aseguradoras que comercialicen Planes de Previsión Asegurados.

**Comité Nacional de Pagos:** En 2015, ADICAE participó, aportó e intervino en reuniones ordinarias y extraordinarias realizando sus aportaciones y defendió los derechos de los consumidores respecto a las tasas de intercambio en los sistemas de pago y respecto a las comisiones en cajeros y servicios bancarios. Así mismo, también en reuniones extraordinarias del grupo de trabajo para un Plan de Acción para el período transitorio de migración, a fin de mitigar y resolver las cuestiones pendientes de dicha transición a la Zona Única de Pagos, ADICAE aportó, entre otros, por ejemplo el conocimiento (encuesta) de los consumidores sobre la numeración en las cuentas (el código IBAN en lugar del tradicional c.c.c).

#### **Consejo Nacional de Transportes Terrestres:**

**ADICAE** ha realizado propuestas de mejora a la situación de los consumidores y usuarios en las reuniones convocadas en 2015 de este organismo consultivo.

#### **Observatorio de Medios de Pago Electrónico**

**(Ministerio de Industria):** Este Observatorio ha realizado una única reunión durante el año 2015 celebrada el pasado 30 de noviembre y en la que participó ADICAE.

De igual forma ADICAE es requerida por la **Dirección General del Tesoro** y por la **Dirección General de Sanidad** cuando se llevan a cabo consultas específicas sobre temas concretos que afectan a los consumidores.

---

### **INFORME DE ACTIVIDADES DE FUCI EN ÓRGANOS**

---

#### **Organos de participación del CCU**

##### **Consejo Nacional de Transporte Terrestre Sección Viajeros**

En este Órgano de Participación, durante el año 2015, se trataron diferentes temas en los que participaron los representantes del CCU, aportando propuestas consensuadas a favor de los derechos de los usuarios del transporte público.

En primer lugar, en este Órgano habitualmente se tratan temas sobre autorización de nuevas líneas de transporte por carretera, cambios en las mismas e idoneidad de su continuación según las necesidades de los pasajeros. En este sentido se presentan al pleno informes sobre solicitudes de modificación del contrato de gestión del servicio público de transporte regular de viajeros de uso general entre las diferentes localidades del país, en este caso entre Sevilla y Mérida, entre Viella y Lleida, entre Irún y Tuy, entre Talavera de la Reina y Ávila, entre otros.

Por otro lado en este Órgano se alegan normas y se forman comisiones de trabajo a fin de discutir el articulado de las mismas. Entre otras, durante este periodo se han tratado la liberalización del sector ferroviario, el arrendamiento de vehículos con conductor y los derechos y obligaciones de los usuarios, poniendo especial hincapié en los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad. Otro de los temas que por su importancia fueron tema de debate, es el del consumo colaborativo, relacionado con el arrendamiento de vehículos con conductor.

El Informe sobre el Proyecto del Real Decreto xx/2015 por el que se modifica el Reglamento sobre seguridad en la circulación de la Red Ferroviaria de Interés General, se trajo a este Órgano a fin de ser alegado. En este sentido se alegó sobre los indicadores comunes de seguridad y los métodos comunes de cálculo de los costes de los accidentes. Por parte de la subdirección general de coordinación de la se-

guridad de la agencia estatal de seguridad ferroviaria se aclaró que este Proyecto no supone nuevas obligaciones para las empresas ferroviarias.

Sobre el Proyecto de Orden FOM xxx/2015 sobre interoperabilidad del sistema ferroviario de la red ferroviaria de interés general, se aclara que no existen nuevas obligaciones, sino se trata de la incorporación de la Directiva CE en toda su literalidad.

Por otro lado este Órgano de Participación permite a los representantes del CCU interesarse por asuntos que afectan directamente a los viajeros, como la habilitación de pasos a nivel, la seguridad del usuario de los trenes cuando bajan y suben de los mismos o la información que han de tener los usuarios de los horarios de los autobuses, cuando estos tienen solo un horario determinado.

Cabe también mencionar la continua reivindicación de los consejeros sobre lo ajustado en el tiempo con que son presentados los proyectos para su estudio y aprobación, no dando, en algunos casos, tiempo para su optima alegación.

### ***Comisión Interministerial para la Ordenación Alimentaria CIOA***

En este Órgano de Participación fundamentalmente se trata normativa referida a la alimentación y su seguridad. La participación de los miembros representantes del CCU viene dada alegando las normas referidas a la ordenación alimentaria.

Durante el periodo se han tratado normas tales como el Proyecto de Real Derecho, por el que se modifican diversos Reales Decretos en materia de higiene del sector lácteo y de los subproductos animales no destinados al consumo humano, cuya incidencia en la salud del consumidor es sumamente importante.

Por otro lado se da buena cuenta sobre las diferentes directivas europeas en la materia, dando información sobre las actividades del grupo de trabajo encargado del estudio de los proyectos de legislación en materia alimentaria, al objeto de cumplimentar el procedimiento establecido de conformidad con la Directiva 2015/1535 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de Septiembre de 2015.

El tratamiento de los productos animales destinados al consumo humano ha sido uno de los temas debatidos en el seno de este Órgano, dada la importancia que tienen en la salud de los consumidores. Garantías, composición, añadidos y control han sido motivo de alegaciones por parte de los miembros del CCU.

#### **AECOSAN. Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición**

En la Agencia, la participación de los Consejeros en nombre del CCU en el Consejo Consultivo se resume de la siguiente manera.

Presentación de las diferentes Auditorias de la DG SANCO, sobre bienestar animal en ma-

taderos y operaciones conexas llevadas a cabo en Asturias y Galicia. Presentación de la auditoria sobre el uso del sistema TRACES en Andalucía, Cataluña, Madrid y Valencia. Presentación de auditorías DG SANCO sobre uso de Proteínas animales transformadas para piensos. Auditoria DG SANCO sobre trazabilidad post sacrificio de la carne y sus productos. Estas auditorías corresponden a 2014 y fueron presentadas en el consejo para dar puntual información sobre las observaciones y valoraciones de las mismas.

Se presentaron las Auditorias pendientes para 2015, sobre RECOMENDACIÓN PERFIL PAIS, trazabilidad de los SNDACH, controles oficiales en el etiquetado de los productos de la pesca y sobre controles oficiales de la leche y productos lácteos. Se informó sobre el estado de las mismas y de los informes pertinentes.

Se presentó durante este ejercicio la situación del Programa Normativo.

Se ha informado sobre las principales reuniones de UE sobre Promoción de la Seguridad Alimentaria, en los distintos comités y grupos de expertos. En este sentido se mostró la preocupación por los transgénicos y sobre el uso de glifosato. También fue objeto de debate los criterios de armonización en los acuerdos con EEUU y sus políticas en el modelo de agricultura.

Otro de los temas debatidos ha sido el del Mercurio, solicitando se convoque la mesa creada al efecto, dado los avances habidos en

la comisión europea, sobre todo en el uso del Metilmercurio como técnica de referencia para estimar la toxicidad real del mismo.

En cuanto al llamado Comité Científico, se informa regularmente al consejo sobre las reuniones del mismo y sobre los informes aprobados, entre otros.

Informe sobre los criterios necesarios para poder efectuar en las aguas minerales naturales la mención “indicada para la preparación de alimentos infantiles”, Informe sobre la evaluación del hidróxitirosol sintético como nuevo alimento, modificación del informe sobre objetivos y recomendaciones nutricionales y de actividad física frente a la obesidad en el marco de la Estrategia NAOS, informe sobre el empleo como sal comestible del cloruro sódico obtenido a partir de un proceso de producción de cloruro potásico por flotación, informe sobre los riesgos microbiológicos asociados al consumo de leche y nata crudas y productos lácteos elaborados a base de leche cruda y el informe sobre evaluación del riesgo del uso de Tríbulus terrestres en complementos alimenticios, entre otros.

Se hizo la presentación de la revista del comité científico de la AECOSAN.

Se dio información a los consejeros sobre la visita de la autoridad europea de seguridad alimentaria a nuestro país, en cuya agenda figuraban dos propuestas, por un lado un proyecto centrado en la aparición de ciguatoxinas en Europa como proyecto marco de colaboración entre EFSA y el gobierno de España

y por otro lado un programa específico de colaboración con los países del área mediterránea respecto a la evaluación de riesgos.

En el ejercicio 2015, también se presentó la memoria de AECOSAN.

Otro de los temas tratados, de especial interés para el consumidor, es el de las grasas trans.

También se da puntual información sobre las distintas actividades derivadas de la Estrategia NAOS. En este sentido se han solicitado informes al comité científico sobre la conveniencia de asumir recomendaciones de actividad física en el marco de la Estrategia.

Tenemos puntual información sobre actividades tales como el día nacional de la nutrición en donde el tema estrella ha sido la alimentación de las mujeres embarazadas. Desde la estrategia se ha trabajado mucho el tema de la obesidad infantil. También se ha trabajado a través del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud en un documento sobre los criterios para la autorización de campañas de promoción alimentaria, educación nutricional o promoción del deporte o actividad física en escuelas infantiles y centros escolares, cuyo objetivo sea promover una alimentación saludable, fomentar la actividad física y prevenir la obesidad y nuevo estudio ALADINO.

AECOSAN ha participado en la VII cumbre europea del consumidor cuyo lema ha sido

modelar la política de los consumidores del futuro.

En el seno de la Agencia se ha trabajado en un tema muy importante para el consumidor, que es el etiquetado de los productos nutricionales y la accesibilidad del consumidor al mismo de forma fácil y comprensible, dada la importancia que esta vía de acceso a los alimentos tiene para una óptima salud del consumidor.

#### **Consejo Asesor de Medio Ambiente**

La participación de los consejeros del CCU en el seno del consejo asesor de medio ambiente se centra en todas aquellas aportaciones que desde la perspectiva de los derechos de los consumidores se hacen con el fin de hacer concurrir las políticas medioambientales con las políticas de consumo.

La Ley de Costas ha sido uno de los temas estrella de las reuniones del consejo, habiéndose hecho aportaciones a la misma en el sentido de hacer respetar los derechos de los consumidores. Dentro de este marco se trató sobre la estrategia de adaptación de la costa a los efectos del cambio climático, y el contenido de la misma.

Se trataron temas como el Real Decreto de planes de gestión de riesgos de inundación, el Real Decreto sobre modificación del reglamento del dominio público hidráulico, Real Decreto por el que se modifica el decreto relativo a la protección de las aguas subterrá-

neas contra la contaminación y el deterioro, real decreto sobre los vehículos al final de su vida útil.

Se ha tratado temas como la Red Natura 2000 en el mar, estado de la designación de espacios como zonas especiales de conservación y aprobación de los planes de gestión.

De cara al exterior se han tratado los avances en la negociación internacional de cara a la COP 21 de París.

Los parques nacionales y su normativa han sido tema de debate amplio en el consejo de medio ambiente, con las correspondientes aportaciones de los consejeros representantes de CCU.

La participación de España en los foros del cambio climático y las emisiones han sido temas muy debatidos en el seno del consejo.

#### **Consejo Económico y Social**

El Consejo Económico y Social es fundamentalmente un Órgano de Consulta y participación en el que los representantes del Consejo de Consumidores participan a través del llamado grupo 111. La participación se centra, aparte de la asistencia a la Comisión Permanente y al Pleno del Consejo, al trabajo en las distintas comisiones que se organizan a fin de dar puntual trabajo sobre temas, tanto que emanen del propio gobierno como de iniciativa propia.

Durante el periodo 2015 desde la comisión de trabajo del Mercado Único Europeo, Desarrollo Regional y Cooperación al Desarrollo, se ha trabajado en la elaboración del Informe sobre avances en el fortalecimiento de la gobernanza económica de la Unión Europea. Este trabajo viene dado por la necesidad de actualizar los datos del anterior informe y poder evaluar el desarrollo de la situación. El CES manifiesta a través de la elaboración de estos informes, su compromiso ineludible con el desarrollo de un proyecto de futuro para la Unión Europea, basado en un modelo económico y social sustentado en la solidaridad, la responsabilidad, la competitividad, la democracia y el bienestar social. En un segundo lugar, intenta dejar constancia de las debilidades inherentes al marco original de la UEM que se han puesto de manifiesto con la crisis europea. Y en tercer lugar propuestas para salir de la crisis europea, como avances de mayor calado en diferentes ámbitos del sistema de gobernanza económica, dirigidos en última instancia a profundizar de manera decidida en la integración política y económica de la zona. Por tanto este segundo informe, es la segunda revisión de las actuaciones desarrolladas desde el año 2012 con el fin de valorar el grado de avance, en relación con la gestión de la crisis económica europea y con el rediseño del sistema de gobernanza económica y la UEM, señalando los retos que aún persisten. Y se hace hincapié en que el seguimiento y análisis de las disposiciones nuevas en materia de coordinación y vigilancia reforzada de las políticas económicas no deberán olvidar

otras políticas como la requerida para hacer frente a la gestión de la actual crisis de asilo y refugio. Por último cabe reseñar que desde la aprobación del anterior informe en enero de 2014, la economía Europea ha experimentado una ligera recuperación en conjunto, acompañada de divergencia entre los crecimientos de los distintos estados miembros.

Dentro de la comisión de políticas sectoriales y medio ambiente, se ha venido trabajando sobre el papel del sector de la construcción en el crecimiento económico, competitividad, cohesión y calidad de vida. Destacando el gran impacto que este sector ha tenido en la situación económica del país.

### **Comisión Nacional Reproducción Humana Asistida**

La Comisión Nacional de Reproducción Humana Asistida, es un órgano colegiado, regulado por Ley 14/2006 de 26 de Mayo, sobre técnicas de reproducción humana asistida. Tiene entre otras funciones encomendadas, la realización de informes preceptivos previos a la autorización de técnicas de Diagnóstico Genético Preimplantacional en determinados supuestos establecidos legalmente.

La Comisión cuenta con un órgano técnico, el Comité Técnico Permanente, que es el que se encarga de estudiar científicamente, analizar y evaluar cada solicitud recibida y de realizar una propuesta de informe que posteriormente es elevada al pleno para su aprobación.

En esta Comisión se tratan temas como la idoneidad de los centros habilitados para la implantación genética. Códigos éticos. Protección de datos y derechos de los consumidores que demandan el servicio.

Por otro, lado se hace un seguimiento de los consentimientos informados y de la evaluación de los requisitos para acceder a estos servicios.

ción del nivel de excelencia) recibido por la AEMPS por parte de la Agencia estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios.

**ORGANO:** Consejo Consultivo AECOSAN  
**REPRESENTANTE:** Gemma Trigueros Segura

**REUNIONES :** 24 de junio de 2015 de noviembre de 2015

**TEMAS PRINCIPALES ABORDADOS EN 2015:** Seguimiento Misiones FVOSituación del Programa NormativoPrincipales Reuniones de la UEInformes del Comité CientíficoInformación sobre la visita Institucional de la Autoridad Europea de Seguridad AlimentariaPresentación Memoria AECOSAN Información sobre actividades derivadas de la Estrategia NAOS

**ORGANO:** Consejo Económico y Social  
**REPRESENTANTE:** Carlos Sanchez- Reyes de Palacio

**REUNIONES :** A lo largo de 2015 se han llevado a cabo distintas reuniones: 11 reuniones del pleno Reuniones de las comisiones de Economía y Fiscalidad y de la Comisión de Políticas Sectoriales y Medio Ambiente. Reuniones para la preparación de la Memoria Socioeconómica y laboral de España

**TEMAS PRINCIPALES ABORDADOS EN 2015**  
Ha participado en los dictámenes elaborados por el CES en 2015 entre los que destacan: Dictamen sobre el Proyecto de Real Decreto de desindexación de la economía españolaDictamen sobre el Anteproyecto de Ley sobre procedimientos de contratación

---

## **INFORME DE ACTIVIDADES DE OCU EN ÓRGANOS**

---

**ORGANO:** Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios – Consejo Rector

**REPRESENTANTE:** Ana Sánchez Méndez

**REUNIONES :** 3 de julio de 201514 de diciembre de 2015

**TEMAS PRINCIPALES ABORDADOS EN 2015**Actividad coordinada de la AEMPS con las CCAA:Informes de posicionamiento terapéutico (IPTs)Farmacovigilancia Actividades de Vigilancia y Control por parte de la AEMPS a través de los Servicios de farmacia de las Consejerías de Salud de las CCAA.Plan Nacional para reducir el riesgo de desarrollo de resistencia a los antimicrobianos.Proyectos de Seguridad de Medicamentos a través de la participación de proyectos europeos financiados por la CE.Sello AEVAL (certifica-

en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales. Dictamen sobre el Anteproyecto de Ley de resolución alternativa de conflictos de consumo. Dictamen 03/2015 del Proyecto de Real Decreto Legislativo por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios

**ORGANO: Consejo Asesor de Medio Ambiente**

**REPRESENTANTE: Belen Ramos Alcaide**

REUNIONES : 9 de Septiembre de 2015

TEMAS PRINCIPALES ABORDADOS EN 2015  
borrador de Real Decreto de Planes de Gestión del Riesgo de Inundación y del borrador de Real Decreto de Modificación del Reglamento del Dominio Público Hidráulico. Proyecto de Real Decreto relativo a la protección de las aguas subterráneas contra la contaminación y el deterioro. Presentación del proyecto de Real Decreto sobre los vehículos al final de su vida útil. Red Natura 2000 en el mar: estado de la designación de espacios como Zonas Especiales de Conservación y aprobación de sus planes de gestión. Estrategia de Adaptación de la Costa a los efectos del Cambio Climático. Contenido y estado de tramitación. Avances en la negociación internacional de cara a la COP 21 (París).

### **3.4. Consultas y reclamaciones de los consumidores**

En el año 2014, las Asociaciones de Consumidores y Usuarios integradas en el Consejo de Consumidores y Usuarios atendieron un total de **1.095.259** consultas y reclamaciones de los consumidores. La cifra disminuye ligeramente en 2015 en términos absolutos, si bien varía en términos relativos en algún sector.

En el 2015 disminuyen ligeramente, con un total de **1.056.379**. Si comparamos los datos, la media de consultas y reclamaciones diarias planteadas, sea de forma personal, por correo, telefónicamente o por Internet, en las diferentes estructuras territoriales donde las organizaciones de consumidores están implantadas, no varía de forma significativa (3.001 en 2014 y 2.934 en 2015, lo que supone un decrecimiento de casi el 1%.

La tabla cuantitativa pone de relieve, un año más, que el sector económico que contabiliza un mayor número de solicitudes de información o quejas, por parte de los consumidores en las asociaciones de consumidores, es el del sector de servicios financieros con el **29 %**, seguido por el sector de servicios de telefonía con el **15 %**, por el sector de publicidad, que representó el **8 %**, el sector de automóviles nuevos presenta por primera vez un porcentaje muy significativo, del **6 %**, equiparándose al sector de la energía y el sector de seguros.

**Comparativa del total de consultas y reclamaciones en asociaciones 2014- 2015**

Sectores	Total 2015	Total 2014
Administración	25.256	23.312
Adquisición de muebles	4.479	5.455
Agencias viajes	11.332	14.285
Agua	3.462	4.357
Alimentación y bebidas	6.349	5.159
Automóviles nuevos	60.559	2.356
Automóviles usados	9.096	5.470
Compañías de Seguros	69.783	69.424
Compañías eléctricas	56.816	63.582
Comunidad de propietarios	7.533	8.521
Contenidos no publicitarios	9.760	31.164
Correos y mensajería	9.133	1.168
Datos personales	4.335	12.154
Electrodomésticos	9.806	9.693
Electrodomésticos – S.A.T.	7.166	8.136
Enseñanza	2.518	3.275
Farmacia	524	459
Gas y derivados	30.015	25.221
Hostelería - restauración	4.010	4.581
Informática y reparaciones	14.332	17.089
Medio ambiente	4.047	2.220
Otros sectores	14.391	95.064
Publicidad	84.922	81.197
Reparación de automóviles	6.008	11.197
Reparaciones en el hogar	12.746	8.449
Ropa - calzado	7.124	11.234
Sanidad privada	4.884	5.348
Sanidad publica	2.462	3.262
Seguros de automóviles	8.877	16.007
Servicios financieros	299.787	284.738
Servicios municipales	459	7.799
Telefonía	152.865	160.169
Tiempo compartido	52	176
Tintorería	1.312	1.085
Transportes públicos	24.598	36.410
Venta a distancia	6.379	18.708
Vivienda arrendamiento	25.126	24.910
Vivienda en propiedad	9.351	12.488
<b>TOTAL</b>	<b>1.011.256</b>	<b>1.095.259</b>

**Fuente:** Datos remitidos por ASOCIACIONES 2016

## **3.5. Política de transparencia del Consejo**

La sociedad civil demanda cada vez más transparencia a los poderes públicos y a las entidades privadas, y desde esta perspectiva y en el marco de las atribuciones que tiene el Consejo, éste quiere contribuir a esa pretensión ante la ciudadanía o sus representados.

### **3.5.1. Gastos de funcionamiento**

El Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios modificado por el Real Decreto 487/2009, de 3 de abril, en su artículo 8 establece que:

“El Ministerio de Sanidad y Consumo, a través del Instituto Nacional del Consumo (*actualmente AECOSAN*), proveerá al Consejo de los medios necesarios para el cumplimiento de sus funciones”

Sin embargo, hay que destacar que el Consejo de Consumidores y Usuarios no dispone de recursos propios, ni dispone de una partida presupuestaria específica. Su financiación procede de una partida específica en los Presupuestos de la AECOSAN, que gestiona este organismo.

Si observamos los datos se aprecia que la financiación es muy variable y que no siguen ningún patrón de crecimiento. En el último año se ha mantenido el descenso iniciado

en 2012, que ya tuvo una acusada reducción de gastos en torno al 50%, y en las diez de asistencia a plenos.

<b>Conceptos según gastos</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Becarios	27.458,23	29.986,00	20.524,00	30.732,00	7.533,20	20.894,88	10.584,00	7.987,00
Memoria	11.986,00	18.000,00	11.980,00	9.500,00	6.935,00		7.078,50	6.703,40
Gastos Asistencia	8.073,39	6.598,27	6.829,78	5.954,00	4.786,97	2.906,62	3.025,56	8.536,38
Estudios		14.480,00	11.950,00	11.000,00				
Publicaciones								
Papelería	1.216,87	280,75	1.100,95	291	11,45			132,00
Congreso/Jornadas	3.420,00					708,40	5.109,72	
Equipos informáticos - Grabación				136				
Mobiliario - Obras								
Base de datos legislativa								
Transporte								
Registro Patentes	2.228,45							
Dietas Asistencia	28.100,00	26.450,00	25.780,00	25.200,00	21.100,00	4.820,00	2.400,00	3.300,00
<b>Total Gastos</b>	<b>82.482,94</b>	<b>95.795,02</b>	<b>78.164,73</b>	<b>82.813,00</b>	<b>40.366,62</b>	<b>29.329,90</b>	<b>28.197,78</b>	<b>26.658,87</b>

04





## DOCUMENTOS, CONVENIOS Y ESTUDIOS DEL CCU



# DOCUMENTOS, CONVENIOS Y ESTUDIOS DEL CCU

1.- Agradezco muy sinceramente la colaboración, consistente el peer review realizada por la profesora MIGLE LAUKYTE y por ALEJANDRO ZORNOZA SOMOLINOS, Abogado. Ambos son especialistas en Robótica e Inteligencia Artificial. Migle LAUKYTE es CONEX-Marie Curie Fellow, en el Departamento de Derecho Privado de la Universidad Carlos III de Madrid, donde desarrolla un trabajo de investigación sobre "Artificially Intelligent Entities: Their Legal Status in the Future" (ALLIES). Alejandro ZORNOZA en la actualidad está elaborando la tesis doctoral sobre Robótica y Derecho de Contratos, también en el Departamento de Derecho Privado de la Universidad Carlos III de Madrid. Ambos son miembros de la Catedra Asgeco, también del Departamento de Derecho Privado de la citada Universidad

2.- Expresión versus empleada no contraposición, sino para subrayar la existencia de la diferencia esencial de propiedad entre ambos espacios, por otra parte, perfectamente compatibles entre sí.

## Los nuevos parámetros del Moderno Derecho del Consumo.

## Robótica e Inteligencia Artificial.

## Relaciones R2C (Robot to Consumer)<sup>1</sup>.

**Autor:** Manuel Ignacio Feliu Rey  
**Catedrático acreditado Derecho Civil**  
**Director Cátedra Asgeco**  
**Universidad Carlos III de Madrid**  
**Madrid, 31 de Mayo de 2016**

### Justificación del autor. Previo.

Hace ya un par de años tuve el honor de ser invitado a participar como miembro de una mesa redonda en la Jornada Conmemorativa del 30º Aniversario de la LGDCU", celebrada el día 24 de junio de 2014, en la sede del Consejo Económico y Social, en Madrid, organizadas por el Consejo de Consumidores y Usuarios.

Recuerdo perfectamente que mi intervención se centró básicamente en dos aspectos que entiendo esenciales coligados entre sí:

(a) destacar la velocidad de la evolución de las nuevas formas y manifestaciones de consumo (especialmente de servicios como puedan ser los "negocios líquidos", "los negocios colaborativos disruptivos", la repercusión de las impresoras 3D, 4D, etc...);

(b) la importancia esencial y trascendental del Espacio Digital, más concretamente de la Realidad Virtual *versus*<sup>2</sup> el Espacio o Mundo Real o Material, entendidos (i) como espacios complejos donde se desarrollan nuevas formas de consumo; (ii) como espacios o mundos en sí mismos merecedores de una normativa jurídica

propia que no sea ni un “parcheado” de la existente, ni tampoco la “adaptación” sin más ni más de la normativa del mundo real al mundo virtual<sup>3</sup>.

No obstante, debo confesar que en aquella ocasión no abundé<sup>4</sup> sobre Robótica e Inteligencia Artificial. Aprovecho, pues, la ocasión que se me brinda para realizar algunas, muy breves reflexiones que en aquella ocasión dejé en el tintero.

### **La exigencia de una nueva realidad “consumerista”<sup>5</sup>: “Robolove” Robótica e Inteligencia Artificial**

Actualmente, la Robótica y la Inteligencia Artificial se han introducido en nuestros hogares para instalarse definitivamente en ellos.

Y lo han hecho de un modo imperceptible, familiar, de forma que han pasado de ser objetos de ciencias ficción a objetos cotidianos, bienes y servicios de uso diario integrados en nuestra sociedad civil, en nuestra sociedad de consumo, en nuestras vidas, y ello con la intención de hacer éstas más fáciles, o al menos, y esto sí que es cierto, diferentes.

La realidad es que, así como ocurrió con la aparición de Internet, y su desarrollo posterior (el Espacio Digital, la Realidad Virtual, ...), la Robótica y la Inteligencia Artificial se han infiltrado –se están infiltrando– en nuestras vi-

das, y sin saberlo nosotros, están cambiando las mismas, tanto a nivel individual, familiar, colectivo y social. Todo un nuevo campo de estudio para la Psicología, la Sociología y la Antropología en lo que se refiere tanto a las conductas de consumo como al establecimiento de nuevas relaciones afectivas y emocionales: Las relaciones con los robots “afectivos y emotivos”.

### **La dificultad del concepto: ¿Qué es un Robot?**

Y es que el primer interrogante es precisamente saber qué es un “robot”<sup>6</sup>. No hay que confundir Robot con Inteligencia Artificial. Son dos realidades distintas, muy diferentes, si bien pueden estar integradas como una unidad.

Tampoco hay que confundir Robótica con “espacio digital”, si bien puede ocurrir exactamente igual: estar una en la otra.

Finalmente, sí es posible el “robot inteligente” (ya existe), y aun más el “robot con inteligencia artificial” (ulterior paso del desarrollo robótico). Es este último fenómeno, sin duda el más interesante. Paradójicamente, siendo la “robótica con inteligencia artificial” un mundo que pudiera ser considerado “futurable”, por el contrario, debe ser tenido una realidad “de presente”.

Un segundo orden de problemas para entender qué sea “robot” es la diversidad tipológica

3.- Desde su constitución, en 2008, la Cátedra Asgeco adscrita a la Universidad Carlos III de Madrid se ha ocupado de dichos temas, tanto en foros nacionales como extranjeros, publicando, dirigiendo y participando en diversos proyectos de investigaciones también nacionales e internacionales.

4.- Si se realizaron determinadas referencias implícitas al tratar de las apps y de la multifunción de los “smartphones” (teléfonos inteligentes), su diferencia esencial y funcional con los teléfonos tradicionales, así como la posibilidad de conocer la personalidad del usuario a través de las distintas apps que contiene su Smartphone: no hay dos “smartphones” iguales, como no hay dos personas iguales.

5.- A diferencia del “consumismo”, el “consumerismo” supone una actitud responsable en el propio acto de consumo. También, como señalan Moyano, E. y Navarro, C. (“El consumerismo como respuesta activa de los consumidores”. Distribución y Consumo, marzo-abril 2004), “el consumerismo puede considerarse la dimensión pública de la relación que mantiene la ciudadanía con la defensa de sus derechos como consumidores”.

6.- Estoy seguro que la propia terminología (“robot”) será caduca en poco tiempo, ya que terminaremos designando la parte y no el todo. Nadie llama “robot” a los electrodomésticos, y sin embargo ello sí llegó a ocurrir en España durante un cierto tiempo (años 60-70). De esta forma, Félix de Azúa (silla H de la RAE) advierte lo efímero de los términos tecnológicos: “Quién se acuerda ya de los contestadores telefónicos o los ‘disquetes’. Con todo lo que depende de la técnica hay que tener mucho cuidado”, (<http://www.elmundo.es/cultura/2016/03/11/56e2bafcca4741615f8b4620.html>)]

7.-  
<https://www.aldebaran.com/en/cool-robots/pepper>, entre otros muchos.

8.- Es decir, se sabe que mejorará el sistema de aprendizaje, pero no sabe “realmente” cómo ni conforme a que criterios.

9.- Se suele afirmar que el dron (abejorro) es fruto del ingenio de Paul Wallich, físico formado en Yale y periodista científico, quien para evitar tener que acompañar a su hijo a la parada del bus cada mañana, tan solo a 400 metros, decidió controlar a su hijo desde el aire fabricando un pequeño abejorro volador. El autogiro pesó solo un kilo en el parte en el taller casero. Sus órganos eran cuatro hélices, dos ejes cruzados, un altímetro, acelerómetro, GPS, tarjeta de memoria y giroscopio. Al ingenio le ató un teléfono móvil para controlar a su hijo con la cámara.

de robots, tanto desde el punto de vista morfológico (andoides, zoomórficos, móviles, fijos, poli articulados, etc...), como de la función que desempeña (la tendencia es que sean “multifuncionales”, es decir, que puedan servir para realizar numerosas tareas diversas), sector de la industria (militares, observación, sanidad, asistenciales, de compañía, docencia, etc ...), si son autónomos o no, etc...

En tercer lugar, el desarrollo de una nueva dimensión de la robótica: la robótica inteligente. Más concretamente, la robótica autónoma, independiente e inteligente. Esta robótica es, al igual que ocurriera con el robot mecánico, consecuencia de nuestro estilo de vida, del desarrollo de la tecnología (p.ej. Internet de las cosas –el funcionamiento del robot se basa en la conexión a la nube–) y muy especialmente del avance del espacio digital (posibilidades ilimitadas de información y formación) y de la creatividad sin límites del ingenio humano, suponiendo un reto fundamental en el nuevo cambio de paradigma al que asistimos: los “nuevos replicantes”, la posibilidad del nacimiento de una nueva categoría jurídica de “sujeto”, y por ende, de un nuevo Derecho, o al menos de la adaptación del Ordenamiento conocido hasta ahora. Y es que precisamente, el elemento diferencial de la robótica inteligente reside precisamente en la capacidad del robot para “*tomar sus propias decisiones*”. Hoy día, sin ir más lejos, existe una modalidad de robot inteligente que estudia los gestos y el rostro de la persona con la que interactúa (es decir, el robot interpreta el lenguaje corporal y/o comunicación gestual) para, así, poder to-

mar decisiones en la conversación con dicha persona que hagan sentir mejor a su interlocutor, generando emociones artificiales<sup>7</sup>; se trata de un robot con un “*motor emocional*”.

Como consecuencia de su “inteligencia artificial”, el robot inteligente y autónomo e independiente (a diferencia del simple robot no inteligente) es “creado” para aprender determinadas rutinas y operaciones, con la posibilidad de “mejorar” por sí mismo (autónomamente) la forma de aprendizaje, y a su vez enseñar a otros robots rutinas y operaciones de forma “mejoradas” a las que fueron originariamente enseñadas a él por seres humanos. En otras palabras (y ya es un hecho), el robot aprende métodos diversos, más eficaces y eficientes, a aquellos por los que originariamente fue adiestrado en un momento inicial. Y ello sin que “esta mejora” haya sido previamente pre-vista detalladamente por el programador<sup>8</sup>. No hace falta formularse muchos interrogantes en los supuestos de “enseñanza derivada mejorada en cadena” entre robots... inteligentes.

Imaginemos ahora, a una familia con un robot inteligente (doméstico) que desarrolla pautas de conducta de forma diversa a las programadas... ¿Ciencia ficción? Absolutamente no. Se impone obviamente una necesidad de prevención.

## Robots en nuestro entorno

(1) Tal vez los más conocidos, o al menos más divulgados son los “drones”<sup>9</sup>. Di-

chos robots, no inteligentes, en la actualidad son parcialmente regulados, y ello a causa de los graves problemas que han originado y continúan originando<sup>10</sup>: problemas de seguridad nacional (es un instrumento ideal para el terrorismo), violación de la privacidad<sup>11</sup>, riesgo serio para la navegación aérea<sup>12</sup>, riesgo para población civil, etc...

Según la Agencia Estatal de Seguridad Aérea:

*“Un dron es una aeronave pilotada por control remoto. Así se llamaba tradicionalmente a algunas de estas aeronaves de uso militar y en la actualidad se ha extendido este nombre a todas las aeronaves pilotadas por control remoto, tanto militares como civiles. Sin embargo, una aeronave pilotada por control remoto técnicamente se considera dron cuando tienen un uso comercial o profesional. Cuando el uso de estas aeronaves tiene exclusivamente un fin deportivo o de recreo, son consideradas Aeromodelos, y se rigen bajo la normativa de éstos”*

Sin embargo, lo cierto es que un dron se puede adquirir hoy en una Gran Superficie, y por supuesto on line, por tan solo 19 euros.

Llegados a este punto, ¿sabemos realmente lo que estamos comprando (o regalando o manipulando, etc...) cuando

adquirimos (o aceptamos, o manejamos...) un robot (volador o no)? Sinceramente, no lo creo. Como estoy seguro que el 98 % de la población no es consciente de lo que adquiere realmente al comprar una tableta o Smartphone. Y la comparación no es gratuita, ya que precisamente la telefonía es el sector de más elevado índice de reclamaciones en materia de consumo. Imaginemos qué ocurrirá (y ocurrirá) en materia de robótica e inteligencia artificial ¡!

Al comprar un dron (robot), ¿sabemos realmente cuáles son los riesgos, los derechos, deberes? ¿Somos debidamente informados?. Y sin embargo, siempre es un bonito y original regalo de cumpleaños o de navidad, como ya lo advirtió la Agencia Federal de Aviación (FAA) de EEUU.

(2) No obstante, recientemente el foco de atención se centra en los *coches autónomos*.

Las repercusiones van a ser (ya lo son) impredecibles. Y es que afectará a todo el régimen de autorizaciones (carnet y permisos “de no conducir”); a las mismas infraestructuras, en tanto en cuanto se verán afectados los diseños de las propias calles y parkings, de las estaciones de servicio (cambiará el diseño, ubicación y el propio suministro energético); pero también, muy posiblemente se vea fomentada la “economía de la movi-

**10.-** Vid abril de 2016, las intervenciones de la directora general de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, Isabel Maestre, y el director de I+D de la compañía aeronáutica española INAER, José Luis Saiz, en el seminario “Drone Industry Summit” Madrid.

**11.-** En Argentina se regula expresamente mediante la disposición 20/2015, la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales

**12.-** En 2014 un dron llegó a estar a tan sólo 8 metros de un jet con cientos de pasajeros cerca de la pista de aterrizaje del principal aeropuerto Heathrow, de Londres.

13.-  
<http://www.elperiodico.com/es/noticias/sociedad/coche-silicon-google-recibe-una-multa-por-muy-lento-4669263>

14.- Precisamente este es uno de los aspectos estudiado por Alejandro Zornoza en su tesis doctoral

15.-  
[http://tecnologia.elpais.com/tecnologia/2015/09/03/actualidad/1441273847\\_394859.html](http://tecnologia.elpais.com/tecnologia/2015/09/03/actualidad/1441273847_394859.html)

lidad colaborativa” al tratarse de un automóvil inteligente, autónomo, que pueda responder y prever determinadas rutas y rutinas; el riesgo del control del coche por terceros no autorizados (hackers) siendo de difícil localización e identificación ya que dicha “manipulación” tiene lugar desde puntos extremos del planeta, y sin el carácter presencial, material y corpóreo de los actuales robos.

Con ello todo un largo etcétera de problemas.

Y finalmente, el seguro, compendio de problemas. El contrato de seguro del automóvil autónomo tendría, al menos, los siguientes parámetros mínimos previsibles:

- i. La **realidad del coche autónomo**, su implantación y divulgación y difusión como bien de consumo.
- ii. La consiguiente necesidad de **adaptar** (continuamente) la **legislación** a los concretos cambios tecnológicos. Un ejemplo básico, ¿a quién o qué sancionamos? Ejemplo real<sup>13</sup>: *Uno de los coches sin conductor de Google fue multado en California el pasado jueves 12 de noviembre de 2015 por un agente de la policía por exceso de lentitud, porque circulaba a 24 millas por hora (38km/h) en una vía cuya velocidad máxima autorizada es de 35 millas por hora (56 km/h) en Silicon Valley.*

Pero, muy probablemente, podría llegar al sin sentido de que **“seguramente el coche autónomo no es más seguro”**: Se suele decir que el coche autónomo supondrá una hipotética **reducción de la siniestralidad** como consecuencia de la disminución o práctica ausencia del factor humano en la conducción. Tal es así, que casi un 90 % de los siniestros responde precisamente a fallos humanos (sornolencias, negligencias, etc.). No obstante, no es deseable que la causa de la hipotética reducción de la siniestralidad, supone a su vez **un posible mayor riesgo**, cual es tanto la intervención de hackers, como la excesiva confianza del usuario en la seguridad que proporciona la conducción autónoma (siniestros a causa de errores informáticos), etc.

- iii. El previsible **cambio de perfil del contrato de seguro**<sup>14</sup>. Obviamente, si el conductor ya no es conductor, el riesgo se traslada a otro ámbito. Nuevos riesgos, diferentes riesgos; nuevo y diferente contrato seguro. Como se ha señalado, “*El verdadero problema es que el coche es demasiado seguro*”, *de forma que un coche de Google, en una prueba en 2009, no pudo pasar un cruce con cuatro stops porque sus sensores seguían esperando que otros conductores (humanos) se pararan completamente y lo dejases pasar. Los conductores humanos seguían avanzando poco a poco, inten-*

*tando pasar y paralizando al robot de Google”<sup>15</sup>.*

Siendo así, lo que se me ocurre pensar es que el propietario del automóvil inteligente y autónomo asume especialmente un riesgo preventivo o en fase previa: el deber de actualizar constantemente el software necesario para el mejor y más adecuado y correcto funcionamiento del automóvil, del robot, de forma tal que no existan automóviles autónomos que, siendo de la misma generación, por falta de actualización del software necesario, llegue a suponer una auténtica “brecha generacional” entre ellos y, en consecuencia, no sea “recognoscible” por el resto del sistema. A dicho “riesgo” habrá que añadir la actualización de los antivirus, cortafuegos, etc... necesarios o aconsejados por el fabricante, o bien establecidos como necesarios en el contrato de seguro. Luego, preventivamente, ya hay dos riesgos “digitales” asumidos por el propietario: software y antivirus, y además, se podrá establecer que dicha actualización sea inmediata o en un periodo de tiempo contractualmente definido. Por otra parte, seguirá la revisión mecánica.

El problema se complicará cuando el coche autónomo sea inteligente y autónomo no solo en la conducción, de tal forma que la instalación y el *aggiornamento* del software, etc... dependa exclusivamente y

autónomamente del propio vehículo, del propio robot.

Pero dicha cuestión nos llevaría a un trabajo más profundo: la atribución de personalidad a los robots<sup>16</sup>.

Por otro lado, está el Riesgo por daños, lesiones y/o muerte (Responsabilidad civil). Lógicamente, el punto de partida deberá ser la *correttezza* del apartado a/ ya expuesto, es decir, que los vehículos involucrados en la colisión se encuentran todos con los softwares debidamente actualizados. Igualmente, que no ha habido ninguna intervención humana, pues de ser así, los parámetros cambian. En este sentido, muy seguramente será interesante la activación o incorporación de una “black box” o caja negra que registre la actividad e incidencias de los vehículos autónomos (por no mencionar los posibles problemas de privacy que podrán plantear dichos vehículos y dichas cajas). Igualmente la grabación de la actividad del exterior del vehículo. También en esto cambiará el actual “parte o declaración amistosa”, por cuanto es muy posible que el vehículo circule solo, sin persona alguna en su interior. La grabación de lo acontecido podrá sustituir la declaración de parte. Obviamente estamos ante un nuevo mundo contractual.

Para cerrar, haremos referencia al hecho de que se ha llegado a hablar de una “democratización de pólizas” en el sen-

16.- Precisamente es el objeto de investigación desarrollado en la actualidad por Migle LAUKYTE, financiado por la Unión Europea como CONEX Marie Curie Fellow

17.- Precisamente en establecimientos de gran consumo de Asia y EEU como Pizza Hut, KFC, etc... Dicho robot, llamado Pepper, creado por Softonic, es un robot androide, inteligente y emotivo, capaz de realizar sugerencias y personalizar ofertas a los clientes, así como ayudarles con sus reservas y pagos.

18.- La firma de abogados Baker & Hostetler anunció hace unos días la contratación de un producto de inteligencia artificial de IBM llamado Ross. Ross es el primer abogado de inteligencia artificial. Ross busca en la ley la respuesta a la cuestión que se le formula citando la legislación correspondiente, la jurisprudencia y las fuentes, y además, supervisa la ley día y noche para notificar cualquier nueva decisión judicial que pueda afectar a su caso.

19.- Jill Watson, es un sistema de inteligencia artificial de la compañía IBM, que lleva desde enero de este año como profesora asistente de un curso 'online' en la Universidad Tecnológica de Georgia (EE.UU.) sin que ninguno de sus alumnos se haya dado cuenta. La tarea de Watson era responder a las consultas electrónicas de 300 universitarios sobre sus proyectos de diseño de programas informáticos. (¡!). La pregunta es, ¿los alumnos, como usuarios del servicio docente online, tienen derecho a conocer quién es su profesor? ¿Tienen derecho a conocer si existe –y en su caso cómo se articula– un sistema de revisión o control por un profesor humano de las tareas ejecutadas por el robot? Y así un largo etc...

20.- ¿La cuestión es, en caso de error en la respuesta del robot, quien asume la responsabilidad última? ¿Cómo se articula la cadena de responsabilidades? Etc.

21.- La robótica de Consumo incluye desde los Robots Domésticos (limpieza, mascotas, teleasistencia, etc.,), la Robótica Educativa y la Robótica Lúdica, kits de montaje, juguetes robóticos, drones, etc. Es el segmento más amplio en cuanto a número de fabricantes y el que está creciendo más rápidamente

tido de que una reducción de la siniestralidad supondrá menos riesgos y por consiguiente una reducción del importe de las primas. No estoy muy seguro de ello. Mas bien creo que surgirán riesgos diversos, que deberán ser igualmente asegurados.

Eso sí, los riesgos y siniestros actuales, se verán previsiblemente cambiados y disminuidos.

Como también asumirán un papel predominante en la asunción de riesgos, entre otros, los fabricantes de automóviles y proveedores de software.

### (3) Los robots en el sector “servicios” y robot “profesionales”.

Solamente una breve mención para que este pequeño apunte no resulte extremadamente extenso: Los robots inteligentes están teniendo una gran aceptación en el sector doméstico, procurando determinados servicios asistenciales, como por ejemplo la docencia, la enseñanza de idiomas, entrenadores personales para la práctica de determinados ejercicios y rutinas deportivas. También los podemos ver (se iniciará su extensión previsiblemente el año 2017) en determinados negocios y establecimientos realizando funciones propias de “camareros”, “receptcionistas”, etc...<sup>17</sup> El sector profesional no se libra de la intervención de la robótica inteligente: determinados trabajos realizados por abogados<sup>18</sup>, profesores<sup>19</sup> y médi-

cos serán realizados por robots<sup>20</sup>, así como creaciones artísticas, etc..., Y por supuesto, como no, intervienen desde hace tiempo en los mercados financieros tomando las “mejores” decisiones en nuestras inversiones.

Estamos asistiendo a un nuevo escenario<sup>21</sup> con nuevas relaciones inteligentes y autónomas: las relaciones R (“robots”). Es decir, C2R (“consumer to robot”), P2R (“Peer to Robot”), B2R (“Business to Robot”), y finalmente R2R (“Robot to robot”),...

## Algunos Problemas de Consumo

La cuestión es que en la evolución de la robótica, el robot no es una “cosa”. O mejor, no es solo una cosa<sup>22</sup>. Supone también la prestación de servicios. Y es inteligente, autónomo e independiente. Es capaz de reacciones “inesperadas”, “nuevas” y “emotivas”. Y es susceptible de comunicarse e interactuar no solo con otros robots, sino muy especialmente con los humanos.

Lógicamente, el problema es realmente complejo. El estadio evolutivo de la ciencia supone necesariamente una evolución y una adaptación de las categorías jurídicas, como ya ocurriera en su día, por ejemplo, con la persona jurídica (evolución que, por otra parte, continúa: la sociedad unipersonal, la responsabilidad penal de la propia persona jurídica,...).

En este sentido, ¿Quién puede vivir hoy día sin un cajero automático? Pues bien, los cajeros automáticos, inventados en 1967, son precedentes evolutivos de los robots inteligentes. Téngase en cuenta si dichos cajeros automáticos han influido en el Consumo, cómo lo hará la realidad presente de la robótica inteligente!!<sup>23</sup>

Pero, en materia de Derecho de consumo, sin duda alguna, se deben establecer pautas preventivas, tanto en publicidad (donde Autocontrol asumiría un gran protagonismo), como en la necesidad de homogeneizar universalmente (o al menos regionalmente) determinadas normas ISO<sup>24</sup>, como en materia de Certificación, elaboración detallada de Códigos de Conducta, establecimiento de órganos especializados para la resolución de conflictos (ADRs)<sup>25</sup> –podría darse la paradoja de que el conflicto fuese resuelto por un robot-.

Mientras tanto, creemos que resulta capital establecer con urgencia un Plan de Formación en Robótica e Inteligencia Artificial.

## Información y Formación: Una vez más, con carácter preventivo, por favor!!.

Obviamente, las Administraciones adquieren un papel fundamental.

Pero ¿cuál es el principal punto de mira al que debe atender las Políticas de Consumo,

Instituciones implicadas (administraciones, asociaciones, etc)? Esencialmente a la Información y la Formación. El problema siempre es y seguirá siendo el mismo. Saber qué se tiene entre las manos, para que sirve, donde formular las reclamaciones, donde informarse, quién puede formar, etc... Y obviamente, seleccionar a los Formadores de los formadores.

Salvando las distancias –que no son tan grandes- la cuestión presente (siempre recurrente) me recuerda, por poner un ejemplo, a la última crisis financiera cuyas consecuencias seguimos sufriendo. Básicamente se trataba (entre otras cosas) de un supuesto de falta de información y de formación, hasta tal punto que en nuestro país no se estableció un Plan de Educación Financiera sino una vez estallada la crisis financiera, y como consecuencia de la “Comunicación de la Comisión la Educación Financiera” [Com (2007) 808 final, Bruselas, 18.12.2007]. En otras palabras, los planes de formación e información ciudadana (al consumidor y usuario de los servicios) se diseñaron, institucionalizaron y difundieron debidamente cuando ya era tarde.... No se creó en su momento una cultura financiera<sup>26</sup>.

Pues bien, ahora es el momento de crear esa “cultura consumerista de la robótica y la Inteligencia artificial”. En otras palabras, ¿qué catálogos de derechos tiene a su disposición el consumidor? ¿Dónde puede tener a su alcance ese listado de derechos y obligaciones? ¿Dónde puede encontrar ase-

22.- Esta es la solución más fácil: atribuir al robot inteligente la condición de res, y aplicar los criterios de responsabilidad objetiva. La responsabilidad del fabricante por producto defectuoso, etc... No lo creemos así por numerosas razones cuya exposición excedería el objeto del presente opúsculo.

23.- Lo mismo podríamos decir de algo tan simple (y tan complejo) como son las máquinas de vending. Terminarán siendo sustituidas por robots inteligentes. De hecho ya existen para el café, con la posibilidad de un café personalizado para cada consumidor.

24.- Como señalara Migle LAUKYTE, profesora de la Universidad Carlos III de Madrid, en el foro especializado sobre robótica, “Robocity2016” (Madrid, 27 de mayo 2016), actualmente el estándar ISO 13482 relativo a la seguridad de robot personal no se puede aplicar a aquellos otros robots con una velocidad superior a 20 km/h, ni a los robot lúdicos, ni a los robots sanitarios, ni a los robots militares. Por su parte, los robots industriales, tienen la ISO 10218. De la misma opinión participó en dicho foro el prof. Jesús MERCADER. Por nuestra parte nos preguntamos, ¿qué ISO es la aplicable a los robots domésticos, a los robots con finalidad de consumo? ¿Y en caso de ser multifuncionales?

25.- Podría darse la paradoja de que el conflicto fuese resuelto por un robot, v.gr. mediante un sistema ODR

26.- El ejercicio que proponemos ahora sí es ciencia ficción: ¿Qué magnitud habría tenido la crisis financiera si el consumidor (responsable) hubiera tenido un mínimo de cultura financiera?

27.- En realidad la robótica está con nosotros desde hace mucho tiempo, si bien, entonces, se trataba de una robótica puramente mecánica, primitiva, que hoy nos sorprende precisamente por su carácter infantil, ingenuo, ¡toda una novedad para la generación digital! De esta forma, y precisamente por ello, aun sigue sorprendiendo el ingenio de Leonardo da Vinci al diseñar un robot androide en el año 1495, bajo el patrocinio de la familia Sforza y para divertimento de dicha familia, robot reconstruido en 2007 por Mario Taddei siguiendo los bocetos redescubiertos en 1950. Tal fue –y es– la importancia de este hallazgo que el principal sistema quirúrgico robótico moderno se llama precisamente Da Vinci (Robot Da Vinci), el cual minimiza el error humano, al reducir el posible temblor de la mano humana, perfeccionando todos los movimientos del cirujano, así como contar con una visión 3D.

28.-En este sentido, la magistral intervención del prof. Antonio Rodríguez de las Heras (también de la Universidad Carlos III de Madrid), en el foro especializado sobre robótica, “Robocity2016” (Madrid, 27 de mayo 2016). Aconsejamos vivamente la lectura y consulta de su blog [www.ardelash.es/](http://www.ardelash.es/)

soramiento cualificado? ¿Cómo puede reclamar la efectividad de sus derechos? No son estas cuestiones baladíes ya que afectará esencialmente a toda la fase contractual (como ocurrió con determinados productos financieros donde la “falta de información suficiente” fue la piedra de toque).

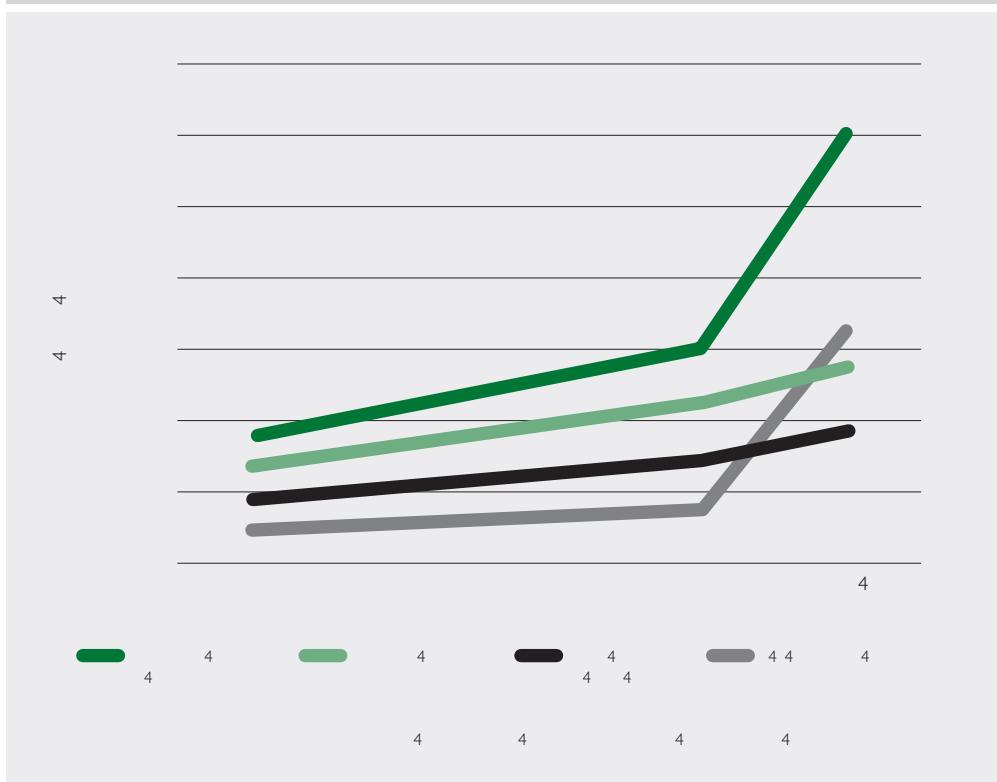
Y es que la desinformación se encuentra sistemáticamente a diversos niveles, siendo ello fruto tanto de la “novedad” del fenómeno<sup>27</sup> como de la ambigüedad y ambivalencia terminológica a la que es sometido sistemáticamente.

## A modo de Conclusiones

El hecho es que la robótica inteligente, tal y como se encuentra el estado de la ciencia actualmente, somete a cuestión y revisión muy especialmente –no exclusivamente– nuestra Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, al incidir de lleno en temas de salud, seguridad, información, contratación (contratación a través de robots inteligentes, donde los robots no asumen solo una función pasiva o de simple medio sino que también participan en la toma de decisiones), afecta al régimen jurídico de comprobación y servicios de atención al cliente (robot de servicios), incluso se podría plantear la posibilidad de una acción “colectiva” cuyo contenido fuera precisamente la “no utilización de un robot determinado”, o por el contrario, “obligar a un utilizar un robot concreto”, etc....

Así, si confrontamos el propio índice de la Ley con la realidad que nos circunda observamos que es en realidad *toda* la ley la que se ve afectada, precisamente por el hecho de una realidad nueva que toma como base el cambio del sustrato sociológico: el robot inteligente al sustituir (o ayudar) al hombre en una gran multitud de tareas, propiciará un nuevo orden también distinto y mayor de consumo, principalmente de ocio y servicios: más tiempo libre, más ocio, más servicios; pero es más, serán “nuevos” servicios y “nuevas” prestaciones que ahora mismo no podemos ni imaginar. ¿Una sociedad de ociosos? Esperemos que sí, en el buen sentido de la palabra<sup>28</sup>. Todo depende de nosotros... y tal vez de nuestros robots...

Consumer and Office Robot Unit Shipments\*



## **Acuerdo de colaboración entre el Consejo de Consumidores y Usuarios y la Agencia Española de Protección de Datos, sobre actuaciones en relación con las prácticas irregulares en materia de contratación de servicios**

---

**En Madrid, a 14 de diciembre  
de dos mil quince.**

### **Se reúnen**

DE UNA PARTE: Dña. Mar España Martí, en su condición de Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

DE OTRA PARTE: Dña. Manuela López Besetiro, en su condición de Presidenta del Consejo de Consumidores y Usuarios.

### **Declaran**

- I. Que, entre los objetivos del Consejo de Consumidores y Usuarios, se encuentra la colaboración con cuantas iniciativas públicas se adopten en materia de protección de los consumidores y usuarios, prestando su apoyo y asesoramiento.
- II. Que la Agencia Española de Protección de Datos tiene entre sus fines primordiales el fomento de una cultura de protección de datos, mediante la realización de una labor de difusión preventiva y de concienciación encaminada a que los ciudadanos conozcan cuáles son sus derechos, qué pueden hacer para protegerlos y cómo exigirlos en caso de que fuera nece-



sario, teniendo en cuenta además un contexto tecnológico en continuo cambio que, en ocasiones, puede tener un fuerte impacto en la esfera privada.

III. Que existen espacios comunes entre el Consejo de Consumidores y Usuarios y la Agencia Española de Protección de Datos para la articulación de sus respectivos objetivos, especialmente en ámbitos con un gran impacto ciudadano como la contratación irregular de los grandes servicios públicos, que constituye una de las principales fuentes de reclamaciones ante la Agencia, especialmente en los sectores de telecomunicaciones y suministros de agua y energía, o el financiero.

IV. Que el Plan Estratégico de la Agencia Española de Protección de Datos, aprobado el 20 de noviembre de 2015, contempla un conjunto de actuaciones para hacer frente a la contratación irregular, entre ellas la co-

laboración con las organizaciones sociales orientadas a la protección de los consumidores y usuarios y, en particular, con el Consejo de Consumidores y Usuarios (Eje 1, Programa 1.1. “Protección de los ciudadanos”, actuación 1.1.3).

V. Que las nuevas prácticas comerciales y empresariales asociadas a las nuevas tecnologías, y de modo especial al entorno de internet, hacen aún más necesario el desarrollo de políticas activas en defensa de los derechos de los ciudadanos y de los consumidores, que aseguren un adecuado ejercicio de los mismos y una protección eficaz.

## Acuerdan

La suscripción del presente Acuerdo de Cooperación entre las entidades firmantes, de acuerdo con las siguientes

## Cláusulas

### **Primera. Objeto y alcance de la colaboración.**

El presente Acuerdo tiene por objeto establecer la colaboración entre el Consejo de Consumidores y Usuarios y la Agencia Española de Protección de Datos en relación con la contratación irregular de servicios públicos, que se concretará en las siguientes actividades:

- Acciones de promoción y difusión de sus derechos entre los ciudadanos.
- Elaboración de materiales y herramientas prácticas que contribuyan a sensibilizar y a informar sobre los derechos de los ciudadanos respecto al tratamiento de sus datos personales en relación con las prácticas irregulares en la contratación de los grandes servicios públicos, en especial a través de la contratación telefónica y por internet, pudiendo recabar, en su caso, la colaboración de otros organismos públicos con competencias conexas en este ámbito.
- Apoyo y difusión de buenas prácticas empresariales.
- Intercambio de información en la realización de estudios e investigaciones por parte de la Agencia Española de Protección de Datos en este ámbito.

- En general, el desarrollo de actividades conjuntas de sensibilización, formativas y de orientación que contribuyan a avanzar en el objeto del presente Acuerdo.

### **Segunda. Compromisos económicos y actuaciones de ejecución.**

El presente Acuerdo no implica contenido ni obligación económica para ninguna de las partes.

Las actividades específicas derivadas del presente Acuerdo y acordes con su objeto se adoptarán de común acuerdo entre las partes, así como su posterior realización y difusión en entornos de formación e información. Cada entidad aportará sus conocimientos y especialización, así como la documentación de la que disponga y considere de interés.

### **Tercera. Seguimiento.**

Para el seguimiento de este Acuerdo, se constituye una Comisión Mixta compuesta por cuatro miembros (dos por cada una de las partes), que deberá reunirse una vez al año.

Corresponderá a dicha Comisión la propuesta de proyectos, actividades e iniciativas específicas en aplicación del presente Acuerdo, así como la resolución de las incidencias que pudieran surgir sobre la interpretación y ejecución del mismo.

#### **Cuarta. Vigencia.**

El presente Acuerdo será de aplicación desde el día de su firma y estará vigente por un período de dos años. No obstante lo anterior, cualquiera de las partes podrá darlo por terminado de forma anticipada sin necesidad de alegar causa alguna, mediante comunicación escrita a las otras partes con una antelación de un mes.

#### **Quinta. Difusión.**

Las partes se comprometen a difundir en sus órganos de comunicación, así como a través de los medios de comunicación social, las acciones que se vayan produciendo con motivo de la ejecución de lo dispuesto en este Acuerdo.

Asimismo, las partes podrán hacer constar sus respectivos signos distintivos y/o logotipos en cualquier tipo de eventos, encuentros (jornadas, seminarios, actividades formativas, etc.), publicaciones, trabajos o actividades que se generen en el marco de colaboración establecido en el presente Acuerdo.

Y para que así conste, se firma el presente documento, por duplicado ejemplar, en el lugar y fecha arriba indicados.

**LA DIRECTORA DE LA AGENCIA  
ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS**  
**Mar España Martí**

**LA PRESIDENTA DEL CONSEJO DE  
CONSUMIDORES Y USUARIOS**  
**Manuela López Besteiro**



## **Cuestionario sobre las normas contractuales para la compra en línea de contenidos digitales y bienes materiales**

Madrid, 7 de septiembre de 2015.

Dña. Vera Jourová  
Comisaria de Justicia, Consumidores e  
Igualdad de Género  
Comisión Europea  
Rue de la Loi 170  
1040 BRUSSEL

Distinguida Sra.:

Es un motivo de satisfacción contestar, en el documento adjunto con las propuestas de este Consejo de Consumidores y Usuarios, a su atenta invitación para contribuir a la consulta pública relativa a las reglas contractuales para compras on-line de contenido digital.

Reciba un afectuoso saludo.

Manuela López Besteiro  
PRESIDENTA

## Información sobre la persona encuestada

1. Indique su nombre completo O el nombre de la organización/empresa/institución que usted representa si responde en su nombre:

*Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU), que es un órgano de representación y consulta, a escala nacional en España, a través de las organizaciones de consumidores más representativas para defender los intereses de los consumidores y usuarios e incidir en la toma de decisiones que se adopten por los poderes públicos en relación con la política de consumo.*

2. Indique su país de residencia principal:

*España*

3. Indique su país de actividad principal:

*España*

4. Las respuestas recibidas se publicarán en la página web de la Comisión, a menos que esto perjudique sus intereses legítimos.

¿Acepta que se publiquen sus respuestas junto con sus datos identificativos?

**X Sí, sus respuestas pueden publicarse con el nombre que se indica**

- *Sí, sus respuestas pueden publicarse con carácter anónimo (sin nombre ni datos de contacto)*
- *No, no deseo que se publiquen mis respuestas. No se publicarán sus respuestas, pero sí podrán utilizarse dentro de la Comisión.*

5. Responde usted a este cuestionario como:

**Consumidor**

**X Organización que representa los intereses de los consumidores**

- *Empresa que vende principalmente productos de contenidos digitales u organización que representa los intereses de empresas que venden principalmente productos de contenidos digitales (en caso afirmativo, indique su sector de actividad y si se trata de una pyme o no)*
- *Empresa que vende principalmente bienes materiales en línea u organización que representa los intereses de empresas que venden principalmente bienes materiales en línea (en caso afirmativo, indique su sector de actividad y si se trata de una pyme o no)*
- *Empresa que compra principalmente productos de contenidos digitales u organización que representa los intereses de empresas que compran principalmente productos de contenidos digitales (en caso afirmativo, indique su sector de actividad y si se trata de una pyme o no)*
- *Empresa que compra principalmente bienes materiales en línea u organización que representa los intereses de empresas que compran principalmente bienes materiales en línea (en caso afirmativo, indique su sector de actividad y si se trata de una pyme o no)*
- *Organización que representa los intereses de las empresas en general*
- *Estado miembro de la UE o del EEE / Autoridad pública*

- Otros (por ejemplo, profesores universitarios, otras ONG, autoridad pública de fuera de la UE/EEE, sindicato) (especifíquese)

*En función de su perfil, puede decidir responder solo a las preguntas en las que está interesado especialmente. Por ejemplo, si representa a una empresa de venta de bienes materiales y esta no tiene la intención de vender productos de contenidos digitales en el futuro, puede decidir no responder a la parte 1 del cuestionario, dedicada a los productos de contenidos digitales.*

## Parte 1 Contenidos digitales

### Contexto

Los mercados de productos de contenidos digitales están creciendo rápidamente. Por ejemplo, el sector de las aplicaciones ha crecido considerablemente en menos de cinco años en la UE y se prevé que aporte 63 000 millones EUR a la economía de la Unión para 2018. El gasto de los consumidores en el sector de los juegos de vídeo se estimaba en 16 000 millones EUR en 2013. En la actualidad, en la industria de la música, los ingresos por productos digitales representan el 31 % de los ingresos totales en la UE. La confianza de los consumidores y la seguridad jurídica de las empresas deben aumentar para seguir estimulando este potencial económico.

Sin embargo, cuando surgen problemas con los productos de contenidos digitales (por ejemplo, estos productos no pueden descargarse, son incompatibles con otros equipos y otros soportes lógicos, no funcionan correctamente o incluso provocan daños en el ordenador), no existen soluciones concretas a escala de la UE (por ejemplo, derecho del usuario frente al agente económico cuando los contenidos digitales son defectuosos). Además, el usuario no puede influir en el contenido de los contratos en virtud de los cuales se ofrecen los productos de contenidos digitales, que son productos «estándares», al tratarse de contratos inalterables. Por ejemplo, los contratos pueden limitar el derecho del usuario de productos de contenidos digitales en caso de que no funcionen correctamente. Asimismo, pueden excluir del derecho a recibir una indemnización si los productos de contenidos digitales provocan daños (por ejemplo, en el ordenador) o limitar la indemnización únicamente a los llamados «créditos de servicio» (créditos adicionales para servicios futuros).

Además, los contratos de suministro de contenidos digitales pueden calificarse de modo diferente en los Estados miembros, pudiendo considerarse, por ejemplo, contratos de venta o de arrendamiento de servicios. Tal diferencia de trato puede dar lugar a distintas series de soluciones, algunas de ellas en forma de normas obligatorias, mientras que otras no. Esto puede dar lugar a inseguridad jurídica en las empresas sobre

sus obligaciones (y, en el caso de los usuarios, sobre sus derechos) al vender productos de contenidos digitales tanto dentro del país como fuera de sus fronteras.

Varios Estados miembros han adoptado o han iniciado los trámites para adoptar una legislación específica sobre los productos de contenidos digitales (a saber, el Reino Unido, los Países Bajos e Irlanda). Esto podría llevar a ahondar aún más las diferencias entre las normas nacionales que las empresas habrían de tener en cuenta al ofrecer productos de contenidos digitales en toda la UE.

### **Marco jurídico a nivel de la UE**

Determinados aspectos del Derecho contractual en materia de suministro de productos de contenidos digitales en línea ya se contemplan en el Derecho de la UE. Por ejemplo, la Directiva sobre los derechos de los consumidores prevé normas uniformes sobre la información que debe proporcionarse a los consumidores antes de celebrar un contrato y sobre el derecho a desistir del contrato si cambian de idea, y la Directiva sobre cláusulas contractuales abusivas establece normas contra las cláusulas tipo abusivas en los contratos celebrados con los consumidores. Sin embargo, no existen normas de la UE sobre otros aspectos de los contratos aplicables a los productos de contenidos digitales (por ejemplo, ¿qué soluciones existen si el producto de contenidos digitales es defectuoso).

## **Sección 1 — Problemas**

1. En general, ¿está de acuerdo con el análisis de la situación efectuado más arriba en el «Contexto»? Desarrolle su respuesta.

*El análisis efectuado, se comparte parcialmente, ya que sería positivo contar con una norma obligatoria en forma de legislación específica sobre los productos digitales, para que los derechos básicos de todos los consumidores europeos fueran los mismos.*

*Ahora bien, la propuesta debería contener un elevado nivel de protección de los consumidores y que, en ningún caso, llevase a la disminución de los derechos ya existentes que protegen a los consumidores.*

2. ¿Piensa que los usuarios deben estar más protegidos al comprar productos de contenidos digitales? Desarrolle su respuesta, dando ejemplos concretos.

*Los productos de contenidos digitales son muy específicos y, en ocasiones, las normas previstas para el resto de productos no resultan adecuadas y pueden causar indefensión al consumidor (por ejemplo, en la prestación del consentimiento).*

3. ¿Sabe de dificultades o costes debido a la falta de normas de la UE en materia de Derecho contractual sobre la calidad de los productos de contenidos digitales? Desarrolle su respuesta.

1.- Una Estrategia para el Mercado Único Digital de Europa [COM(2015) 192 final].

*Lo importante, sería que el consumidor tuviera claro la “vida útil” de duración del producto de contenido digital adquirido, por ejemplo, haciéndolo constar en un etiquetado, para evitar supuestos de obsolescencia programada.*

4. ¿Considera que las divergencias entre las legislaciones nacionales específicas sobre los productos de contenidos digitales pueden afectar a las actividades empresariales? Desarrolle su respuesta.

## **Sección 2 — Necesidad de una iniciativa de la UE en materia de normas contractuales aplicables a los productos de contenidos digitales**

5. La Comisión Europea ha explicado en la Estrategia para el Mercado Único Digital<sup>1</sup> que no ve la necesidad de actuar a nivel de la UE. ¿Está de acuerdo? Desarrolle su respuesta.

*No estamos de acuerdo, ya que la actividad transfronteriza y la existencia de diversas legislaciones en algunos Estados miembros, pueden crear obstáculos en el mercado interior.*

6. La Comisión Europea ha anunciado en la Estrategia para el Mercado Único Digital que presentará una propuesta dirigida a armonizar las normas de la UE sobre la compra en línea de contenidos digitales. Otros enfoques incluyen, por ejemplo, la creación de un modelo de

contrato voluntario que puedan utilizar los consumidores y las empresas en sus transacciones transfronterizas de comercio electrónico o una armonización mínima. ¿Cuál es su opinión sobre el enfoque propuesto en la Estrategia para el Mercado Único Digital?

*La armonización mínima, es una buena solución, porque pueden los Estados miembros completar la protección y, revisarse la Directiva con carácter periódico, para eliminar o modificar las normas jurídicas que no funcionen conforme al fin previsto.*

*El denominado “contrato voluntario”, no es tal, sino unas condiciones generales de la contratación que, posiblemente harían necesaria la modificación de la Directiva sobre cláusulas abusivas para contemplar dicha figura, que no sería “voluntaria”, ya que si el consumidor no acepta el contrato no podría adquirir el producto.*

## **Sección 3 — Ámbito de aplicación de una posible iniciativa**

7. ¿Considera que la iniciativa debería cubrir únicamente las transacciones **entre las empresas y los consumidores** o también las **transacciones entre empresas**? Desarrolle su respuesta.

*Al menos las transacciones entre empresas y consumidores, dejando la opción a los Estados miembros para que incluyan o no a las empresas.*

8. ¿Qué aspectos específicos de las transacciones entre empresas habría que abordar, en su caso? Desarrolle su respuesta.

*Actualmente, ya existen normas sobre información y desistimiento, pero habría que ampliar la regulación, en especial, en lo referente al etiquetado del producto suministrado y su obligatoriedad; la duración “útil” del producto a fin que el consumidor tuviera en cuenta dicho elemento al adquirir el producto. También, debería regular las posibles soluciones de los bienes que no sean conformes con el contrato de venta.*

9. Los productos de contenidos digitales pueden abarcar, entre otros, los productos que figuran a continuación. ¿Cuáles de esos productos o servicios de contenidos digitales debe contemplar la iniciativa (márquese todo lo que proceda)?

- Juegos, incluidos los juegos en línea
- Contenidos audiovisuales (música, películas, deportes, libros electrónicos) para descargar
- Contenidos audiovisuales (música, películas, deportes) accesibles mediante retransmisión en continuo
- Medios sociales
- Servicios de almacenamiento
- Servicios de comunicación en línea (por ejemplo, Skype)
- Otros servicios en nube
- Aplicaciones y cualquier soporte lógico que el usuario pueda almacenar en su propio dispositivo

**X Cualquier soporte lógico al que el usuario pueda acceder en línea**

- Cualquier otro servicio que se ofrezca en línea exclusivamente y se traduzca en contenidos que el usuario puede almacenar en su propio dispositivo (por ejemplo, servicios de traducción o asesoramiento)

**X Cualquier otro servicio que se ofrezca en línea exclusivamente**

Explique su elección.

*El objeto de la regulación debería ser amplio, teniendo en cuenta la evolución tecnológica que es muy rápida, y la norma debería guardar la mayor neutralidad posible para que fuera duradera en el tiempo.*

10. Los productos de contenidos digitales pueden suministrarse a cambio de diferentes tipos de contraprestaciones. ¿Cuáles de las contraprestaciones siguientes debe contemplar la iniciativa (márquense todo lo que proceda)?

**X Dinero**

- Datos personales o de otro tipo facilitados de forma activa por el usuario (por ejemplo, mediante registro)
- Datos recogidos por el agente económico (por ejemplo, la dirección IP o información estadística)
- Actividad requerida del usuario para acceder a los contenidos digitales (por ejemplo, visionado de un vídeo publicitario o visita de otra página inicial)

Explique su elección.

*El pago del precio del producto debe*

*ser, siempre, el dinero. Ahora bien, puede admitirse que, el consumidor de forma voluntaria admite el pago del precio en “especie”, en las formas indicadas o, en cualquier otra, pero en todo, de forma subsidiaria, de forma que se pueda siempre pagar en dinero y, alternativamente, a elección del consumidor en especie.*

*defectuosos y que no sean conforme con el objeto del contrato de venta y la carga de la prueba de que el producto no era conforme y los plazos para el ejercicio de ese derecho, así como su cómputo.*

#### **Calidad de los productos de contenidos digitales**

### **Sección 4 — Contenido de una posible iniciativa**

11. Entre los aspectos del Derecho contractual indicados a continuación, ¿cuáles cree que son problemáticos y deben contemplarse en una iniciativa (márquese lo que proceda)?

- *La calidad de los productos de contenido digital*
- X** *Las soluciones e indemnizaciones en caso de productos de contenidos digitales defectuosos*
- X** *Cómo aplicar dichas soluciones, por ejemplo, quién tiene que demostrar que el producto era defectuoso (la carga de la prueba) o los plazos para aplicarlas*
- *La resolución de los contratos a largo plazo*
- *La manera en que el agente económico puede modificar los contratos*
- *Otros (especifíquense)*

Explique su elección.

***Se debe regular la forma de indemnizar al consumidor, en caso de productos***

12. ¿Se debe garantizar la calidad de los productos de contenidos digitales mediante lo siguiente?:

- *Criterios subjetivos (criterios fijados exclusivamente por el contrato)*
- X** *Criterios objetivos (criterios establecidos por ley)*
- *Una combinación de ambos*

Explique su elección.

*Si la calidad del producto no es la publicitada, el producto no es conforme y no asegura las expectativas del consumidor al adquirirlo. Deben ser criterios objetivos, porque la responsabilidad, en los productos defectuosos es una responsabilidad objetiva (bien por defecto de fabricación de diseño) y coherente, debe ser responsabilidad objetiva si la calidad del mismo no es la ofertada.*

13. Cuando los usuarios se quejan de los daños causados por productos defectuosos:

- *Los usuarios deberán demostrar que los productos de contenidos digitales son defectuosos*

- X** Los agentes económicos deben aportar pruebas de que los productos de contenidos digitales no son defectuosos si consideran que la denuncia carece de fundamento

Explique su elección.

*Quien pone en el mercado un producto, debe aportar las pruebas correspondientes que no son defectuosos, porque atribuir al consumidor dicha carga probatoria, casi puede implicar una “probatio diabólica”*

#### Soluciones en caso de productos de contenidos digitales defectuosos

14. ¿Cuáles son las principales soluciones de que debería beneficiarse los usuarios en caso de productos de contenidos digitales defectuosos (márquese lo que proceda)?

- Resolución del problema que presente el producto de contenidos digitales para que este responda a la calidad prometida en el contrato
- Rebaja del precio

#### X Resolución del contrato (reembolso incluido)

#### X Indemnización por daños y perjuicios

- Otros (especifiquense)

Explique su elección.

*Normalmente, el reembolso del contrato y el reembolso del precio, en la adquisición de los productos digitales defectuosos, es la mejor solución posible y la más rápida. La indemnización*

*por daños y perjuicios, puede ser otra solución, si el producto defectuoso, además ha causado unos daños al consumidor.*

*Las otras opciones propuestas, dadas las características de este tipo de productos no parecen muy viables.*

15. ¿Deben beneficiarse los usuarios de las mismas soluciones cuando se trate de productos de contenidos digitales facilitados a cambio de contraprestaciones distintas del dinero (por ejemplo, el suministro de datos personales)? Desarrolle su respuesta.

*Si, porque, en realidad, la contraprestación es el precio de la adquisición del producto. En los casos de contraprestaciones distintas del dinero, habrá que acudir al precio del producto para reembolsarlo.*

16. ¿Deben tener derecho los usuarios a pedir soluciones durante un período de tiempo indefinido o debería fijarse un plazo específico tras la adquisición de los productos de contenidos digitales o el descubrimiento de que los productos de contenidos digitales son defectuosos? Desarrolle su respuesta.

*Siempre es conveniente fijar un plazo, para dotar de seguridad jurídica a todo el mundo. En primer lugar, el consumidor cuando adquiera debe conocer la “vida útil” del producto, es decir, la duración normal de mismo conforme a sus especificaciones. En segundo lugar, deben coordinarse las normas sobre garantía legal de los productos. El pla-*

*zo específico debería coordinarse con los previstos en las directivas 85/374/CEE, de 25 de julio, sobre responsabilidad civil del fabricante y la Directiva 1999/44/CE, sobre determinadas aspectos de la venta de bienes y garantía de productos.*

17. ¿Debería haber un único plazo o dos diferentes, uno para el período durante el cual el defecto debería hacerse patente y otro durante el cual los usuarios deben exigir soluciones? Desarrolle su respuesta.

*Normalmente, siempre se fijan dos plazos diferentes para dichos períodos, pues son plazos de prescripción.*

18. ¿Qué plazo o plazos considera apropiados? Desarrolle su respuesta.

*Habría que tener en cuenta la “vida útil” del producto y la garantía legal del mismo.*

19. Si existe un derecho a indemnización por daños y perjuicios, ¿en qué condiciones debería concederse esta solución? Por ejemplo, ¿debe basarse la responsabilidad en la culpa del agente económico o ser estricta (con independencia de la existencia de culpa)?

*En estos supuestos, la responsabilidad debe ser siempre de carácter objetivo.*

20. ¿Debe ser posible que la indemnización por daños y perjuicios consista principalmente en «créditos de servicio» (créditos adicionales para servicios futuros)? Desarrolle su respuesta.

*Los denominados “créditos de servicio”, deben ser siempre voluntariamente aceptados por el consumidor y de forma subsidiaria, porque siempre debe tener el derecho a exigir la indemnización en dinero.*

#### Derechos adicionales

21. ¿Deben poder resolver los usuarios los contratos a largo plazo (contratos de abono) en el caso de los productos de contenidos digitales?

**X** Sí

- No

22. En caso de respuesta afirmativa a la pregunta 21, especifique en qué condiciones y según qué modalidades deben poder resolver los usuarios el contrato (márquese todo lo que proceda):

- La resolución debe expresarse de antemano

**X** La resolución debe efectuarse con preaviso

**X** Los usuarios disponen de medios para recuperar sus datos

**X** El agente económico ya no puede utilizar los datos de los usuarios

- Otros (especifíquense)

Explique su elección.

*Cualquier contrato de duración indeterminada es susceptible de resolución unilateral, por lo que también deben ser este tipo de contratos. Lo lógico es realizar un preaviso de un plazo unos 7*

días, y que se faculte al usuario a recuperar sus datos, no pudiendo seguir utilizándolo el agente económico.

23. En caso de resolución del contrato, ¿deben poder recuperar los usuarios el contenido que hayan generado y que tenga almacenado en dispositivos del agente económico con el fin de transferirlos a otro agente económico?

**X Sí**

- No

Explique su elección.

*Estando resuelto el contrato ha finalizado la prestación del servicio prestado, pero el precio se ha abonado hasta ese momento de la finalización. El contenido generado y almacenado es del consumidor y, debe poder tener una portabilidad sobre los mismos.*

24. En caso de respuesta afirmativa a la pregunta 23, indique en qué condiciones (márquese todo lo que proceda):

**X Servicio gratuito**

- En un plazo razonable.
- Sin grandes dificultades
- En un formato habitual
- Otros (especifíquense)

Explique su elección.

*La obligatoriedad de incluir el servicio gratuito, hace que se pueda realizar, de forma rápida y asequible. Cualquier otra solución, puede hacer que, en la realidad se creen obstáculos que ha-*

*gan imposible el ejercicio de dicho derecho.*

25. En el momento de la resolución, ¿qué medidas debe estar autorizado el agente económico a adoptar para impedir el uso ulterior de los contenidos digitales?

**X Desactivar la cuenta de usuario**

- Utilizar medidas técnicas de protección con el fin de bloquear el uso de los productos de contenidos digitales
- Otros (especifíquense)

Explique su elección.

*Es la solución más sencilla y, menos intrusiva para el consumidor y, sin dificultades para el agente económico.*

26. ¿Debe tener el agente económico la posibilidad de modificar las características de los productos de contenidos digitales que influyan en la calidad o las condiciones de uso de dichos productos?

- Sí

**X No**

Explique su elección.

*Una parte del contrato nunca debe poder modificar, unilateralmente, el contenido del contrato. Puede considerarse positivo que, si informa el agente económico al consumidor de las modificaciones a efectuar y sus consecuencias (entre ellas, el precio) y, éste acepta se puede proceder a la modificación contractual. Pero siempre de mutuo acuerdo entre las partes.*

27. En caso de respuesta afirmativa a la pregunta 26, ¿bajo qué condiciones debe poder modificar el agente económico las características de los productos de contenidos digitales que influyan en la calidad o las condiciones de uso de dichos productos?

*El contrato prevé esta posibilidad*

*El consumidor recibe una notificación previa*

*El consumidor está autorizado por ley a resolver el contrato de forma gratuita*

*Otros (especifíquense)*

Explique su elección.

*No se considera otra solución razonable que el mutuo acuerdo, descartando las aceptaciones tácitas de notificar al consumidor y sí éste no reacciona proceder a la modificación.*

28. ¿Qué información debe incluir la notificación de modificación? Desarrolle su respuesta.

mento del 30 % respecto a 2007. Con una tasa de crecimiento anual media del 22 %, las ventas en línea al por menor de bienes materiales superó los 200 000 millones EUR en 2014, alcanzando una cuota del 7 % del total del comercio minorista en la UE-28. De acuerdo con la Estrategia para el Mercado Único Digital de la Comisión la eliminación de barreras estimulará este potencial económico.

Si los agentes económicos deciden no vender fuera de su mercado nacional, ello puede limitar las posibilidades de elección de los consumidores e impedir unos precios más bajos, a causa de la falta de competencia. En la actualidad, los agentes económicos pueden verse disuadidos de hacerlo por las diferencias en materia de Derecho contractual, que puedan acarrear costes para los agentes económicos que adapten sus contratos o aumentar el riesgo jurídico para quienes no lo hagan. Por ejemplo, dependiendo del Estado miembro, los consumidores pueden disponer de dos o cinco años, o toda la vida útil del producto comprado, para reclamar sus derechos. En las transacciones entre empresas, en los casos en que no existan normas específicas de la UE, las negociaciones sobre la ley aplicable también pueden acarrear gastos.

## Parte 2 Venta en línea de bienes materiales

### Contexto

En 2014, un 50 % de consumidores de la UE compró en línea, lo que representa un au-

### Marco jurídico a nivel de la UE

Como con los productos de contenidos digitales, determinados aspectos del Derecho contractual ya han sido plenamente armo-

nizados en lo que respecta a la compra de bienes materiales en línea por parte de los consumidores. En particular, la Directiva sobre los derechos de los consumidores ha armonizado plenamente la información que debe proporcionarse a los consumidores antes de celebrar un contrato y el derecho a desistir del contrato si cambian de idea. La Directiva sobre cláusulas contractuales abusivas establece normas contra las cláusulas tipo abusivas en los contratos celebrados con los consumidores. Además, a diferencia de los productos de contenido digital, las soluciones en caso de bienes materiales defectuosos también están reguladas a nivel de la UE para las transacciones entre empresas y consumidores (en virtud de la Directiva sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo). Sin embargo, esta armonización solo establece normas mínimas. Los Estados miembros tienen la posibilidad de ir más lejos y añadir requisitos en favor de los consumidores. Muchos Estados miembros han recurrido a esta posibilidad en diferentes aspectos y en distinta medida.

## Sección 1 — Problemas

29. En general, ¿está de acuerdo con el análisis de la situación efectuado más arriba en el «Contexto»? Desarrolle su respuesta.

*El análisis efectuado, olvida que gracias a la armonización mínima se ha podido establecer unas normas en todos los estados miembros. Lo que se*

*debería haber hecho, es haber seguido con la revisión de las Directivas ya aprobadas, incrementando el nivel de protección ya existente.*

*La armonización plena, intentada y muy discutida que ha hecho que los temas relativos a las ventas y a las cláusulas abusivas, se tuvieran que abandonar de la propuesta de Directiva sobre derechos de los consumidores era debido a que la propuesta no contenía un elevado nivel de protección de los consumidores.*

*Cuando una propuesta, implique que se deba disminuir los derechos de protección de los consumidores en algunos Estados miembros, posiblemente comportará que dicha propuesta no se apruebe en dichos términos.*

30. ¿Piensa que los usuarios deben tener derechos uniformes en toda la UE a la hora de comprar bienes materiales en línea? Desarrolle su respuesta, dando ejemplos concretos.

**Sí, pero en los términos antes expuestos.**

31. ¿Adaptan los agentes económicos en línea sus contratos a la legislación de cada Estado miembro donde desean vender? En caso afirmativo, ¿se enfrentan a dificultades y costes al hacerlo? Desarrolle su respuesta.

32. ¿Cree que tales dificultades y costes di-  
suaden completamente o en gran medida a los agentes económicos de dedicarse al comercio electrónico transfronterizo? Desarrolle su respuesta.

2.- Artículo 2 (Conformidad con el contrato)  
1. El vendedor estará obligado a entregar al consumidor un bien que sea conforme al contrato de compraventa.  
2. Se presumirá que los bienes de consumo son conformes al contrato si:  
a) se ajustan a la descripción realizada por el vendedor y poseen las cualidades del bien que el vendedor haya presentado al consumidor en forma de muestra o modelo;  
b) son aptos para el uso especial requerido por el consumidor que éste haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de la celebración del contrato y éste haya admitido que el bien es apto para dicho uso;  
c) son aptos para los usos a que ordinariamente se destinan bienes del mismo tipo;  
d) presentan la calidad y las prestaciones habituales de un bien del mismo tipo que el consumidor puede fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del bien y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los bienes hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o el etiquetado.  
3. Se considerará que no existe falta de conformidad a efectos del presente artículo si en el momento de la celebración del contrato el consumidor tenía conocimiento de este defecto o no podía fundadamente ignorarlo, o si la falta de conformidad tiene su origen en materiales suministrados por el consumidor.  
4. El vendedor no quedará obligado por las declaraciones públicas contempladas en la letra d) del apartado 2 si demuestra:  
- que desconocía y no cabía razonablemente esperar que conociera la declaración en cuestión,

## Sección 2 — Necesidad de una iniciativa de la UE en materia de normas contractuales aplicables a la venta en línea de bienes materiales

33. La Comisión Europea ha explicado en la Estrategia para el Mercado Único Digital que no aprecia la necesidad de actuar a nivel de la UE. ¿Está de acuerdo? Desarrolle su respuesta.

*La evaluación del valor añadido de la actuación de la Unión Europea y del carácter transfronterizo de la actividad corresponde a la Comisión. Parece razonable, que una actividad como la de la venta en línea de bienes materiales, contenga unos derechos sustantivos idénticos o equivalentes en toda la Unión*

34. La Comisión Europea anunció en la Estrategia para el Mercado Único Digital que presentaría una propuesta por la que se permitiría a los agentes económicos confiar en una legislación nacional basada en un conjunto específico de derechos contractuales fundamentales obligatorios de la UE para ventas nacionales y transfronterizas en línea de bienes materiales, conjunto que se armonizaría en la UE. Otros enfoques incluyen, por ejemplo, la creación de un modelo de contrato voluntario de las partes interesadas que podrían utilizar los consumidores y las empresas en sus transacciones transfronterizas de comercio electrónico. ¿Cuál es su opinión sobre el enfoque propuesto en la Estrategia para el Mercado Único Digital?

*Basarse en la legislación "de origen"- que es la del vendedor- difícilmente incrementa la confianza del consumidor en esta forma de adquirir bienes.*

*La armonización de los derechos contractuales para las ventas en línea de bienes materiales deberá, en todo caso, respetar los derechos de los consumidores y no implicar una disminución o rebaja de los ya existentes.*

## Sección 3 — Contenido de una posible iniciativa

35. ¿Ve la necesidad de actuar solo en el caso de las transacciones entre **empresas y consumidores** o la UE debe actuar también en las transacciones **entre empresas**? Desarrolle su respuesta.

*En principio, entre consumidores y empresas, dejan a la elección de los Estados miembros la inclusión, en la transposición, de la regulación de las transacciones entre empresas.*

36. ¿Qué aspectos específicos de las transacciones entre empresas habría que abordar, en su caso? Desarrolle su respuesta.

37. Entre los ámbitos del Derecho contractual indicados a continuación, ¿cuáles cree que plantean problemas en lo que respecta a las divergencias nacionales y que deben contemplarse en una iniciativa (márquese lo que proceda)?

- ☒ **Calidad de los bienes materiales**
- ☒ **Soluciones e indemnizaciones en caso de bienes materiales defectuosos**
- ☒ **Cómo aplicar dichas soluciones, por ejemplo, tiene que demostrar si el producto era defectuoso o no (la carga de la prueba) o los plazos para aplicarlas**
- ☒ **Devolución del coste y de los bienes materiales en caso de resolución del contrato**
- Cláusulas abusivas más allá de la protección existente
- ☒ **Otros (especifíquense)**

Explique su elección.

*Parece razonable que la calidad, forme parte de la conformidad del producto, así como su “vida útil”, para que el consumidor sea consciente del precio que paga por la adquisición del producto.*

*La solución que parece más adecuada- salvo daños adicionales causados- debe ser el reembolso de todo lo pagado y la carga de la prueba debe correspon- der al vendedor. Por ello, la devolu- ción del coste y de los bienes materia- les debería correr a cargo del vendedor.*

### Calidad

38. ¿Cuáles deben ser los criterios para determinar la calidad de los bienes materiales? ¿Deben existir criterios adicionales o diferentes, además de los ya establecidos en el artículo 2º de la Directiva sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo? Desarrolle su respuesta.

*En principio, parecen razonables los re- quisitos establecidos en el artículo 2 de la Directiva 1999/44/CE, en especial, en su apartado 2º que contiene los ele- mentos que presumen la conformidad, como son la descripción realizada por el vendedor y las cualidades que éste ha presentado al consumidor; que re- sultan aptos para el uso ordinario y es- pecial y presentan la calidad y presta- ciones habituales de un tipo de mismo bien, teniendo en cuenta las declara- ciones públicas sobre las característi- cas, en especial, las contenidas en la publicidad y en el etiquetado.*

*Por eso se insiste en la necesidad que figure la “vida útil” del producto, como elemento que puede ser determinante para su adquisición por parte del con- sumidor.*

39. ¿Qué duración debe tener el plazo durante el cual el agente económico está obligado a demostrar que los bienes materiales no presentaban defectos en el momento de la entrega? Desarrolle su respuesta.

*Parecen razonables, las disposiciones contenidas en la actual Directiva 1999/44/CE, o sea 2 años desde la en- trega del bien.*

- que dicha declaración había sido corregida en el momento de la celebración del contrato, o
  - que dicha declaración no pudo influir en la decisión de comprar el bien de consumo.
5. La falta de conformidad que resulte de una incorrecta instalación del bien de consumo se presumirá equiparable a la falta de conformidad del bien cuando la instalación esté incluida en el contrato de compraventa del bien y haya sido realizada por el vendedor o bajo su responsabilidad. Esta disposición también será aplicable cuando se trate de un bien cuya instalación esté previsto que sea realizada por el consumidor, sea éste quien lo instale y la instalación defectuosa se deba a un error en las instrucciones de instalación.

3.- Determinados aspectos de las cuestiones planteadas en esta sección se contemplan actualmente en la Directiva sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo.

- 4.- Ídem.
- 5.- Ídem.
- 6.- Ídem.

### Soluciones<sup>3</sup>

40. ¿Qué derechos contractuales debe tener el comprador en caso de producto defectuoso (márquese todo lo que proceda)?

- Reparación o sustitución del bien
- Rebaja del precio

**Resolución del contrato (reembolso incluido)**

**Indemnización por daños y perjuicios**

**Derecho a retener el pago del coste hasta la solución del defecto**

- Otros (especifíquense)

Explique su elección.

*Por el tipo de productos y la forma de contratación, normalmente, la mejor opción es la resolución del contrato y el reembolso del precio y los gastos ocasionados. La indemnización por daños y perjuicios, de operar en los supuestos que el producto haya causado dichos daños y perjuicios; y por último, el derecho a retener el pago, puede ser efectivo en los supuestos de pago del precio a plazos, para que el agente económico le dé una solución satisfactoria al consumidor y no pueda reclamar el pago del importe del precio, habiendo suministrado y producto defectuoso.*

41. ¿Debe poder escoger el comprador las soluciones o debe haber una jerarquía de soluciones (por ejemplo, el agente económico tiene la posibilidad, en primer lugar, de reparar el bien)? Desarrolle su respuesta.

*La resolución del contrato y reembolso debe ser un derecho del consumidor. La posibilidad de reparar el bien, solamente debe admitirse, si la acepta el consumidor, pero en defecto de pago, no como solución sustitutiva.*

### Plazos para exigir soluciones<sup>4</sup>

42. ¿Debe tener derecho el comprador a pedir soluciones durante un período de tiempo indefinido o debería fijarse un plazo específico tras la compra del bien por el comprador o el descubrimiento de que el bien presenta defectos? Desarrolle su respuesta.

*Como se ha indicado parece razonable la regulación actual de la Directiva 1999/44/CE.*

43. ¿Debería haber un único plazo o dos diferentes, uno para el período durante el cual el defecto debería hacerse patente y otro durante el cual el comprador ha de exigir soluciones? Desarrolle su respuesta.

*Como se ha indicado parece razonable la regulación actual de la Directiva 1999/44/CE.*

44. ¿Qué plazo o plazos considera apropiados? Desarrolle su respuesta.

*Como se ha indicado parece razonable la regulación actual de la Directiva 1999/44/CE.*

45. ¿Deben ser el plazo o plazos más breves en el caso de los bienes materiales de segunda mano?

*Se considera que, los bienes de segunda mano deben tener una regulación específica, bien a nivel nacional o de la UE.*

#### **Indemnización por daños y perjuicios<sup>5</sup>**

46. Si existe un derecho a indemnización por daños y perjuicios, ¿en qué condiciones debe concederse esta solución? ¿Debe basarse la responsabilidad en la culpa del agente económico o ser estricta (con independencia de la existencia de culpa)?

*En todo caso, estamos ante una responsabilidad de carácter objetivo.*

#### **Notificación<sup>6</sup>**

47. ¿Debe estar obligado el comprador a notificar el defecto en un determinado plazo tras su descubrimiento? En tal caso, ¿debe correr el plazo desde el momento en que el comprador esté al corriente del defecto o, más bien, desde cuando cabe esperar que el comprador haya descubierto el defecto? ¿Cuánto debe durar el plazo? Desarrolle su respuesta.

*El comprador debe notificar la existencia del defecto tras su descubrimiento al comprador, en el plazo de dos meses desde la fecha en que se percató de la falta de conformidad. El vendedor debe responder de la conformidad del producto dentro del plazo de dos años, a contar desde la entrega del bien, si bien, cuando se descubra el defecto el plazo debe computar desde la fecha de notificación al comprador.*

*No obstante, deberá tenerse en cuenta la propia naturaleza del bien adquirido y la índole de la falta de conformidad.*

#### **Garantías comerciales**

48. Las garantías comerciales son compromisos voluntarios asumidos por el agente económico de reparar o sustituir los bienes materiales o prestar un servicio postventa más allá de sus obligaciones en virtud de la legislación. ¿Cree necesarias normas uniformes sobre el contenido y la forma de las garantías comerciales? Desarrolle su respuesta.

*Puede ser positivo una regulación más detallada de la garantía comercial que actualmente está contemplada en el artículo 6 de la Directiva 1999/44/CE, en cuanto a determinados aspectos del contenido y la forma, ara que el consumidor pueda identificar más fácilmente que se trata de una garantía comercial.*

*En todo caso, deberá dejarse un margen de actuación a los agentes económicos para que puedan utilizar la garantía comercial, como un instrumento de competencia frente a otros operadores.*

49. ¿Podrían estos requisitos sobre el contenido y la forma de las garantías comerciales modificarse contractualmente o deben ser normas obligatorias? Desarrolle su respuesta.

*Una vez ofertadas y aceptadas por el consumidor, deben ser normas obligatorias y vinculantes. Antes de la acep-*

*tación por el consumidor debería poder ser objeto de modificación por el agente económico.*

#### **Cláusulas abusivas**

50. ¿Debe haber una lista de cláusulas contractuales que siempre se consideren abusivas? En caso afirmativo, ¿qué cláusulas contractuales deben ser siempre consideradas abusivas? Desarrolle su respuesta.

***Ya existe una lista que, en principio, parece suficientemente flexible. No obstante, se pueden examinar una revisión en los términos establecidos en la Directiva 93/13/CEE.***

51. ¿Debe haber una lista estándar de cláusulas contractuales que se presume que sean abusivas? En caso afirmativo, ¿qué cláusulas deben figurar en esa lista? En particular, ¿cómo tratar el pago por anticipado, que es muy frecuente en el mundo en línea? Desarrolle su respuesta.

***La regulación actual, parece suficiente. Debería realizarse un estudio sobre la aplicación de la Directiva en los estados miembros y poder debatir la necesidad o no de modificación.***

#### **Anexo**

El presente anexo de la consulta consta de preguntas acerca de las normas relativas a los productos, como el etiquetado. Estas preguntas no están relacionadas con la futura propuesta de la Comisión, anunciada en la Estrategia para el Mercado Único Digital, sobre las normas contractuales en materia de compra en línea de contenidos digitales y de bienes materiales, y las disposiciones en materia de etiquetado no formarán parte de esa iniciativa. No obstante, puesto que la cuestión de las normas relativas a los productos, tales como las referidas al etiquetado, también se aborda en la Estrategia para el Mercado Único Digital en relación con los aspectos del comercio electrónico transfronterizo, el presente anexo se adjunta a la consulta.

#### **Contexto**

En un mercado único digital, tanto los consumidores como los agentes económicos deben tener confianza en un comercio transfronterizo sin obstáculos creados por las diferencias entre las normativas nacionales. La **Estrategia para el Mercado Único Digital de la UE** reconoció varios obstáculos que impiden a las empresas y los consumidores de aprovechar plenamente los beneficios del mercado único digital y destacó el objetivo de «garantizar que los agentes económicos en el mercado interior no se vean disuadidos de participar en las transacciones transfronterizas por [...] las diferencias resultantes de las reglas específicas

*de los productos, tales como las referidas al etiquetado».*

Diferentes especificaciones técnicas o normas de etiquetado y las modalidades de venta pueden ser de aplicación en ámbitos específicos y, dependiendo del lugar de la UE donde se encuentre el consumidor, las normas nacionales relacionadas con los productos pueden exigir al agente económico adaptar sus productos y envasado en consecuencia. Aunque se aplica el principio del reconocimiento mutuo, los Estados miembros pueden justificar tales normas por un objetivo de interés general que prevalezca sobre la libre circulación de bienes, tales como motivos de salud y de seguridad. Las medidas nacionales que obstaculizan la libre circulación de bienes deben estar justificadas y ser necesarias para proteger eficazmente el interés público invocado. Sin embargo, incluso en categorías de productos a las que se aplican normas armonizadas, los Estados miembros pueden introducir, en determinadas condiciones y con arreglo a un procedimiento establecido legalmente, determinados requisitos adicionales de etiquetado obligatorios a nivel nacional.

Esta situación significa que los proveedores de bienes y servicios en línea que deseen dirigirse a un mercado paneuropeo podrían necesitar conocer y cumplir 28 series de normas nacionales diferentes. Puede resultar difícil averiguar qué normativa se aplica a cada caso. El 37 % de las empresas de la UE que tienen experiencia en venta en línea a otros Estados

miembros ha indicado que la falta de conocimiento de las normas aplicables es un obstáculo para la venta transfronteriza en línea. Además, el 63 % de las empresas que no tienen ninguna experiencia con ventas transfronterizas en línea ha declarado creer que la falta de conocimiento sobre las normas aplicables puede constituir un obstáculo<sup>7</sup>. Esto indica que la impresión de existencia de obstáculos es mucho más alta que las barreras reales y que existe margen para una mejor comunicación y transparencia. Esta situación genera costes de información y cumplimiento para los operadores económicos en línea, especialmente para las pymes, en particular cuando el valor de la operación es bajo.

7.- Comisión Europea, Encuesta «Flash» de Eurobarómetro nº 413, 2015.

## Sección 1 — Problema

1. En general, ¿está de acuerdo con el análisis de la situación efectuado en el «contexto»? Desarrolle su respuesta.

***Habría que matizar el análisis efectuado, porque solamente tiene en cuenta los derechos de las empresas para vender en línea y, no los obstáculos o problemas con que cuenta el consumidor.***

2. ¿Considera que determinadas normas nacionales relativas a los productos deben obligar a los agentes económicos a modificar sus productos o la información sobre dichos productos cuando venden sus productos comercializados legalmente a consumidores de otros Estados miembros?

***Quien adquiere un bien o un servicio, tiene derecho, al menos a tener una in-***

*formación comprensible que, debe ser, al menos en su propia lengua.*

En caso de respuesta afirmativa a la pregunta anterior, explique qué productos y por qué motivos.

*Un agente económico, tiene una /estructura para comercializar y debe tener en cuenta las necesidades de los consumidores que los adquieren. No puede resultar seguro, poner en el mercado, determinados bien sin información suficiente, como medicamentos, determinados bienes que necesiten unas instrucciones de funcionamiento, etc que hacen poco aconsejable su adquisición sin un etiquetado adecuado.*

*Preguntas específicas para los agentes económicos:*

4. ¿Dispone de información acerca de todas las normas nacionales, relacionadas con los productos de los Estados miembros:

- a) a los que vende en línea?*
- b) a los que no vende, pero en los que existiría un mercado para sus productos?*

5. En caso de respuesta afirmativa a la pregunta anterior, explique lo siguiente:

¿Cómo obtuvo esta información y con qué coste?

¿Cómo afrontó la necesidad de ajustarse a exigencias específicas según los Estados miembros?

*Preguntas específicas para los consumidores:*

6. De estar plenamente informado, ¿estudiaría la posibilidad de comprar los productos siguientes en otro Estado miembro?:

*Según precio, garantía, calidad y demás prestaciones que pudiera ofrecer el vendedor, más que la modalidad y siempre con un etiquetado suficiente:*

- un producto etiquetado con arreglo a las normas de dicho Estado miembro de la UE*

*en un establecimiento físico en otro Estado miembro*

*Sí / No*

*en línea*

*Sí / No*

- un producto envasado con arreglo a las normas de dicho Estado miembro de la UE*

*en un establecimiento físico en otro Estado miembro*

*Sí / No*

*en línea*

*Sí / No*

- un producto fabricado con arreglo a las especificaciones de producto de dicho Estado miembro de la UE en un establecimiento físico en otro Estado miembro*

*Sí / No*

*en línea*

*Sí / No*

## Sección 2 — Necesidad de una iniciativa sobre normas relacionadas con los productos, tales como las referidas al etiquetado

7. En la Estrategia para el Mercado Único Digital, la Comisión Europea indicó las normas relacionadas con los productos, tales como las referidas al etiquetado, como un posible obstáculo al comercio electrónico transfronterizo. ¿Está de acuerdo? Desarrolle su respuesta.

*El etiquetado no debe ser considerado como un obstáculo, sino como un instrumento que ayude al consumidor a ejercer su derecho de opción cuando compra un bien.*

- b) Las dificultades derivadas de unas normas de envasado de productos diferentes a nivel nacional

*Sí / No*

- c) Otros problemas; en caso afirmativo, desarrolle su respuesta

*El etiquetado puede ayudar al consumidor, si por ejemplo, se establece que obligatoriamente se incluya la “vida útil del producto”, con lo que se suministraría más información previa al consumidor antes de adquirir un bien.*

## Sección 3 — Contenido de una posible iniciativa

8. Una actuación a nivel de la UE en materia de normas relativas a los productos que afecten a la venta en línea transfronteriza de bienes materiales, ¿debe contemplar lo siguiente?:

- a) Las dificultades derivadas de unas especificaciones de productos diferentes a nivel nacional

*Sí / No Las diferentes especificaciones sí que pueden constituir unos obstáculos al consumidor, Hay que facilitar la interoperabilidad.*



CONSEJO DE  
CONSUMIDORES  
Y USUARIOS



MINISTERIO  
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES  
E IGUALDAD

**aecosan**  
agencia española  
de consumo,  
seguridad alimentaria y nutrición

