



CONSEJO ASESOR REGIONAL DE CONSUMO

ACTA Nº 55, DE 27 DE MAYO DE 2025

ASISTENTES:

PRESIDENTA:

Consejera de Empresa, Empleo y Economía Social

Excusa su asistencia

VICEPRESIDENTE:

Director General de Consumo

D. Alberto Sánchez Campillo

ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES:

- Federación THADER CONSUMO

D^a Josefina Gómez Vicente

D^a Ana Corbalán García

- UCE MURCIA

D. Pedro Valera Duque

D^a Teresa Quiñones Balsalobre

ORGANIZACIONES EMPRESARIALES:

- CROEM

D^a Caridad Rosique López

- FREMM

D^a María José Aragón Zambudio

- COEC

D^a Sonia Martínez Climent

- FRECOM

D^a Caridad Rosique López

DIRECCION GENERAL DE SALUD PÚBLICA

Subdirectora de Salud Ambiental, Alimentación y Laboratorio

D^a. Encarnación López Caravaca

DIRECCIÓN GENERAL DEL TERRITORIO, ARQUITECTURA Y VIVIENDA

Subdirectora General de Vivienda Social

D^a Isabel Ana Navarro Artero

SECRETARIA

Jefe de Servicio de Defensa del Consumidor

D^a María Rosa Sancho Celdrán

INVITADA:

Secretaria General de la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social

D^a Ana Enriqueta Losantos Albacete

INVITADOS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES DE LA REGIÓN DE MURCIA

- ADICAE: D. Manuel Funes Días y D. José Ríos Almela
- THADER CONSUMO: representa a todas las asociaciones de amas de casa, consumidores y usuarios integradas en la Federación THADER CONSUMO
- ADUAFI: D^a Teresa Quiñones Balsalobre
- La Defensa: D. José Lafuente García
- La Federación Unidad y Acción: D. Jerónimo Franco Hurtado, D^a María Aránzazu García García, D^a Zoriana Kadobna y D^a Rosa Pardo Sánchez.
- UCE Ciudad de Murcia: D^a Mercedes Valera Alonso



ORDEN DEL DÍA

- 1.- Lectura y aprobación, si procede, del acta de la sesión anterior.
- 2.- Conocer e informar el Proyecto de Orden de Bases para la convocatoria de subvenciones para la promoción de políticas de defensa del consumidor, a favor de las organizaciones de consumidores de la Región de Murcia.
- 3.- Información sobre la apertura de expediente normativo, para la regulación de la Mesa de las Asociaciones de Consumidores.
- 4.- Información sobre la firma del Protocolo con el Colegio de Graduados Sociales.
- 5.- Información sobre la instalación de equipos informáticos en municipios de la Región de Murcia, para la celebración de las Juntas Arbitrales de Consumo.
- 6.- Información sobre la puesta en marcha de un asistente virtual en la página web de consumo.
- 7.- Ruegos y preguntas

Siendo las once horas y treinta y cinco minutos, del día 27 de mayo de 2025, da comienzo la sesión ordinaria del Pleno del Consejo Asesor Regional de Consumo.

El Director General de Consumo, da la bienvenida a todos los asistentes, excusa la presencia de la Sra. Consejera y presenta a la Secretaria General de la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social, D^a Ana Enriqueta Losantos Albacete, que nos acompaña en esta sesión.

PRIMERO.- Lectura y aprobación, si procede, del acta de la sesión anterior.

Por parte de la Secretaria del Consejo, se pregunta si hay alguna observación que realizar al acta de la sesión ordinaria del pasado 11 de octubre de 2024.

No habiendo alegaciones, se procede a su aprobación por unanimidad.

SEGUNDO.- Conocer e informar el Proyecto de Orden de Bases para la convocatoria de subvenciones para la promoción de políticas de defensa del consumidor, a favor de las organizaciones de consumidores de la Región de Murcia.

Toma la palabra el Vicepresidente del Consejo, el Sr. Sánchez, para hacer una breve exposición de las novedades que se han incluido en el borrador de la Orden de Bases de subvenciones, para la promoción de políticas de defensa del consumidor, a favor de las organizaciones de consumidores y usuarios de la Región de Murcia.

El Sr. Sánchez, hace referencia a los artículos más novedosos como son:

- Artículo 10, sobre los gastos subvencionables, los cuales se amplían.
- Se mantiene el límite del 75%, de máximo para otorgar las subvenciones, en relación con el programa de actividades presentado.
- Se limita hasta el 50% del importe total presupuestado, a conceder a una sola asociación.
- Artículo 15: se establecen nuevos criterios de concesión y valoración, con la posibilidad de adaptar anualmente, en la orden de convocatoria, las actividades y actuaciones que se consideren más necesarias desarrollar.
- Se incluye un listado de los gastos susceptibles de financiación, dividido en costes directos e indirectos.
- Se incide especialmente en el fomento de la digitalización.

El Sr. Valera, en representación de la Asociación Unión de Consumidores de España, UCE, Región de Murcia, toma la palabra para hacer constar que este Consejo marca un antes y un después, ya que se produce un giro en la política de la Consejería y de la Dirección General, para adaptarlas más a la realidad. Se sienten comprendidos e identificados y les parecen muy oportuno los apartados comentados por el Vicepresidente del Consejo, ya que se han recogido sus peticiones, entera otras.

El Sr. Sánchez agradece sus palabras.

Toma la palabra la Sra. Pérez, en representación de la Federación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios THADER CONSUMO, para en primer lugar, unirse a los comentarios del Sr. Valera, en cuanto a la forma de trabajar y de tramitar el borrador de la orden de base de subvenciones.

En segundo lugar, hacer unas reflexiones, en relación con la MAIN del proyecto de orden, que se adjuntó a la convocatoria en el sentido de:

- Que el impacto de la orden va a ser limitado, porque se le concede poca importancia a la cuantía económica.
- Que se agradecen las aportaciones de la asociación ADICAE, y no se hace referencia a las de THADER CONSUMO.
- En la exposición de motivos habría que incidir en la singularidad de las asociaciones de consumidores y el objeto de cómo deben de realizarse los proyectos de trabajo, potenciando la protección del consumidor al igual que la formación e información.

La Secretaria General de la Consejería, Sra. Losantos, responde a la intervención de la representante de THADER CONSUMO:

- En primer lugar, que el sistema de gastos justificables, está basado en un sistema de simplificación, que permite la no presentación de las facturas cuyos gastos están incluidos en el 7% de gastos indirectos.
- En cuanto a la gasolina, los desplazamientos de los asistentes en autobús para la asistencia de a la jornada son costes directos y se paga al igual que se paga a los funcionarios de la CARM.
- El informe de auditoría, es uno de los sistemas de justificación previstos. Además, el coste de la auditoria sería subvencionable.
- Y en cuanto a los plazos del procedimiento, son los que marca la Ley, por lo que no procede modificación alguna.

Toma la palabra el representante de ADICAE, Sr. Funes, para que se le aclare, por un lado, si el mantenimiento de la Web incluye también el gasto en redes sociales y si hay límite y por otro, que cuando se hace referencia al 75% como máximo de la actividad, no es exactamente eso, sino el techo máximo de lo que se puede conceder.

El Sr. Sánchez, responde que los gastos de redes sociales, se incluyen en el 7% de gastos indirectos, y que efectivamente el 75%, es el máximo que se puede conceder.

Se informa favorablemente el borrador de la Orden de bases de Subvenciones para la promoción de políticas de defensa del consumidor a favor de las organizaciones de consumidores y se adjunta a la presente acta, las alegaciones presentadas por escrito, con motivo del Consejo, por la Federación THADER CONSUMO y por la Asociación UCE, Región de Murcia.

TERCERO.- Información sobre la apertura de expediente normativo, para la regulación de la Mesa de las Asociaciones de Consumidores.

Toma la palabra, el Vicepresidente del Consejo, para informar que en cumplimiento del artículo 19, de la Ley 1/2008, de 21 de abril, por la que se modifica la Ley 4/1996, de 9 de junio,



del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia se ha puesto en marcha la tramitación de la Orden de creación de la Mesa de las Asociaciones de Consumidores, respondiendo a una petición de las asociaciones desde hace tiempo, con el fin de que todas estén informadas y puedan participar previamente a la convocatoria del Consejo Asesor Regional de Consumo.

El Sr. Valera, de UCE Región de Murcia, recuerda que existe ya un borrador de decreto de creación y regulación de la mesa de asociaciones y que debería de respetarse la tramitación como Decreto y no como orden, además de que se debería de convocar una comisión de trabajo para trabajar en el proyecto.

Aprovecha el Sr. Valera para agradecer que se esté retomando la agenda normativa de proyectos de consumo, la cual estaba paralizada desde 2008 y recuerda que es necesario igualmente regular el registro de oficinas de información al consumidor, cuya regulación es de febrero de 1988.

La Sra. Pérez de THADER CONSUMO, está de acuerdo en que la regulación sea mediante Decreto y no Orden y solicita que su petición se recoja en acta.

El Sr. Sánchez, informa que conoce el texto anterior y que la tramitación por Orden, se debe a que el procedimiento es más rápido y los servicios jurídicos de la Consejería así lo han propuesto.

La Sra. Pérez, solicita que se reúna la mesa de facto, para trabajar en el proyecto de su regulación aunque no esté constituida legalmente.

CUARTO.- Información sobre la firma del Protocolo con el Colegio de Graduados Sociales.

El Sr. Sánchez, informa que en breve se firmará el protocolo con el Colegio Oficial de Graduados sociales, sin coste económico por parte de la administración, para informar sobre los planes de inspección de consumo, realizar formación y potenciar la adhesión del arbitraje de consumo de los profesionales de servicios. Esta iniciativa ya se ha llevado a cabo con el Colegio Oficial de Farmacéuticos.

La Sra. Pérez, le parece muy positiva esta iniciativa, ya que los consumidores también tienen controversias con los profesionales de servicios, y así poder resolver los conflictos con un sistema alternativo, objetivo, gratuito, eficaz y cuyo laudo es de obligado cumplimiento.

El Sr. Valera, no es partidario de que los colegios profesionales se adhieran al arbitraje de consumo. Desde 2008, los colegios profesionales disponen de su propio sistema de resolución de conflictos a través de los servicios de atención al cliente. No quiere decir que esté en contra de la firma del protocolo, sino que los colegios profesionales deben de desarrollar su propio sistema de resolución de conflictos.

QUINTO.- Información sobre la instalación de equipos informáticos en municipios de la Región de Murcia, para la celebración de las Juntas Arbitrales de Consumo.

El Vicepresidente del Consejo informa que las sedes arbitrales que teníamos hasta ahora, de las que se han instalado nuevas y pendientes de instalar, así como de las que se están renovando.

Sedes iniciales (16)	Sedes nuevas 2024 (7)	Sedes nuevas 2025 (2)
1.- Águilas	17.- Archena	24.- Los Alcázares
2.- Alcantarilla (Renovado equipo en 2025)	18.- Abarán	25.- S. Pedro del pinatar
3.- Alhama de Murcia	19.- Bullas	
4.- Calasparra	20.- Molina de Segura	
5.- Caravaca de la Cruz	21.- Cieza	
6.- Cartagena	22.- Mazarrón	Pendiente instalación:
7.- Cehegín (Renovado equipo en 2024)	23.- La Unión	Puerto Lumbreras
8.- Jumilla		Totana
9.- Las Torres de Cotillas		Fuente Álamo
10.- Lorca		
11.- Mula		
12.- Murcia		
13.- San Javier (Renovado equipo en 2025)		
14.- Santomera (Pte. renovar equipo en 2025)		
15.- Torre Pacheco		
16.- Yecla (Renovado equipo en 2024)		

SEXTO.- Información sobre la puesta en marcha de un asistente virtual en la página web de consumo.



El Sr. Sánchez, informa de la instalación de un asistente virtual en la página web de consumo, <http://consumo.carm.es> que va a permitir a los consumidores obtener información de forma rápida y cómoda, en temas de consumo.

La Sra. Pérez de THADER CONSUMO, le parece estupendo, pero propone como mejora que se introduzca un punto de traducción.

SEPTIMO.- Ruegos y preguntas

La Sra. Pérez, solicita la palabra para preguntar sobre las campañas que se realizaron con la subvención que concedió, en 2024, el Ministerio de Asuntos Sociales, Consumo y Agenda 2030, a la que tanto su federación como FREMM, presentaros proyectos.

El Vicepresidente del Consejo, se compromete a enviarle la información.

El Sr. Valera Duque, informa que le va a enviar varios ruegos y sugerencias por escrito, (se adjuntan a esta acta) entre las que destaca la convocatoria de la comisión de normativa, para abordar el tema "SARA", la persona que falleció por supuesta negligencia médica en una clínica de estética.

La Sra. López, Subdirectora de Salud Pública, informa que se está elaborando un Decreto para centros sanitarios de medicina estética, a lo que el Sr. Valera solicita participar en dicho procedimiento.

Y sin más asuntos a tratar se levanta la sesión a las trece horas y quince minutos, del día señalado a comienzo de esta acta, con el agradecimiento a todos los asistentes, por el Director General de Consumo.

VICEPRESIDENTE DEL CONSEJO
DIRECTOR GENERAL DE
CONSUMO
Fdo.: Alberto Sánchez Campillo

SECRETARIA DEL CONSEJO
JEFE DE SERVICIO DE
DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Fdo.: María Rosa Sancho Celdrán