



**Región de Murcia**  
Consejería de Empresa,  
Industria y Portavocía

Servicio de Defensa del Consumidor

Telfs. 968 35 71 90/ 76

Dirección General de Consumo  
y Artesanía

Actor Francisco Rabal, nº 8  
30009 Murcia

[consumomurcia@carm.es](mailto:consumomurcia@carm.es)  
[www.murciaconsumo.es](http://www.murciaconsumo.es)

**CONSEJO ASESOR REGIONAL DE CONSUMO**  
**ACTA Nº 42 DE 4 DE OCTUBRE DE 2021**

**ASISTENTES:**

**PRESIDENTA:**

Consejera de Empresa, Industria y Portavocía  
Excusa su asistencia

**VICEPRESIDENTA:**

Directora General de Consumo y Artesanía  
D<sup>a</sup> Sonia Moreno Martínez

**ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES:**

**- Federación THADER CONSUMO**

D<sup>a</sup> Juana Pérez Martínez  
D<sup>a</sup> José Rives Garcia

**- UCE MURCIA**

D. Pedro Valera Duque  
D. Juan José Gómez Conesa

**ORGANIZACIONES EMPRESARIALES:**

**- CROEM**

D<sup>a</sup> Rosalía Sánchez-Solís de Querol

**- FREMM**

D<sup>a</sup>. María José Aragón Zambudio

**- COEC**

D. Paloma Jáudenes Gonzalez Adalid

**- FRECOM**

D. Alejandro Zamora López Fuensalida

**DIRECCION GENERAL DE SALUD PÚBLICA**

Subdirector de Salud Ambiental y Alimentaria  
D. Salvador Muñoz Sánchez

**DIRECCIÓN GENERAL DEL TERRITORIO, ARQUITECTURA Y VIVIENDA**

Jefe de Servicio: D. José María Franco Reverte

**SECRETARIA**

Jefe de Servicio de Defensa del Consumidor: D<sup>a</sup> María Rosa Sancho Celdrán

26/10/2021 10:51:28 | MORENO MARTINEZ, SONIA  
26/10/2021 13:25:01  
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-0b4d1d109-7e03-c35d-c463-0050569b3467





Región de Murcia

Consejería de Empresa,  
Industria y Portavocía

Servicio de Defensa del Consumidor

Telfs. 968 35 71 90/ 76

Dirección General de Consumo  
y Artesanía

Actor Francisco Rabal, nº 8  
30009 Murcia

consumomurcia@carm.es  
www.murciaconsumo.es

### TECNICOS INVITADOS DE CONSUMO:

Jefe de Servicio de Arbitraje: D. Ignacio Pérez de Ontiveros y Baquero

Jefe de Sección de inspección: D<sup>a</sup>. Joaquina Galindo Manzanares

Asesor Técnico: D<sup>a</sup> Manuela Balsalobre Caballero

### ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES INVITADAS:

**ADICAE:** D. Pedro Antonio Rojo Villada

**ADUAFI:** D<sup>a</sup> María Teresa Quiñones Balsalobre y D. José Ramón Oliva Martínez

**Asociación de Consumidores de Alcantarilla:** D. Antonio Cutillas Manzano

**Asociación de consumidores, incluidas en la Federación Unidad y Acción:** D<sup>a</sup> Cristina Valverde Muñoz, D. Francisco Javier Palazón Ramírez y D. Francisco Castillo López.

### ORDEN DEL DÍA

- 1.- Lectura y aprobación, si procede, del acta de la sesión anterior.
- 2.- Proyecto de Decreto por el que se regula sistema de reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y fomento de la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- 3.- Plan de Inspección 2021.
- 4.- Memoria de actividades, inspección de consumo, 2020.
- 5.- Proyecto DOOR TO DOOR, de la Unión Europea: arbitraje de consumo y desarrollo informático.
- 6.- Dar cuenta de las comisiones de trabajo celebradas durante los ejercicios 2020 y 2021.
- 7.- Ruegos y preguntas.

Antes del inicio de la reunión, que se celebra en segunda convocatoria, a las doce horas del día señalado al comienzo de esta acta, la Directora General de Consumo y Artesanía y Vicepresidenta del Consejo, Sonia Moreno Martínez, se presenta y excusa la inasistencia de la Sra. Consejera de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía, D<sup>a</sup> María del Valle Miguélez Santiago, que por cuestiones de agenda no puede asistir al presente Consejo Asesor Regional de Consumo, y agradece la asistencia a todos los presentes, tanto miembros de derecho del Consejo, como invitados.

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

La Directora General de Consumo, pregunta si existe alguna alegación al acta de la sesión anterior.

Por parte de UCE Murcia, se solicita que el nombre del vocal de UCE, Juan José Gómez Conesa, conste completo, (falta el segundo apellido). Igualmente manifiesta que presentará por escrito

26/01/2021 13:25:01

MORENO MARTINEZ, SONIA

SANCHO CELDRAN, MARIA ROSA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-0bc4d1e9-7ed3-c35d-c463-0050569b34e7





**Región de Murcia**  
Consejería de Empresa,  
Industria y Portavocía

Servicio de Defensa del Consumidor

Telfs. 968 35 71 90/ 76

Dirección General de Consumo  
y Artesanía

Actor Francisco Rabal, nº 8  
30009 Murcia

[consumomurcia@carm.es](mailto:consumomurcia@carm.es)  
[www.murciaconsumo.es](http://www.murciaconsumo.es)

alegaciones al acta, por correo electrónico.

Con las salvedades recogidas se aprueba por unanimidad el acta del Consejo Asesor de 6 de octubre de 2020.

**SEGUNDO.- Proyecto de Decreto por el que se regula sistema de reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y fomento de la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.**

Por parte de la Secretaria del Consejo, se presenta una presentación power point con las novedades incluidas en el proyecto de Decreto por el que se regula el sistema de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y el fomento de la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, con respecto a la legislación vigente, esto es, el Decreto 3/2014 de 31 de enero, por el que se regula el sistema unificado de reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, (BORM nº 28 de 4 de febrero de 2014).

Se adjunta como documento nº UNO, el borrador del decreto.

Tras la exposición toma la palabra la Sra. Aragón, en representación de FREMM, y tras agradecer la iniciativa de la Dirección General, presenta un escrito, que se adjunta como anexo nº DOS, a la presente acta, donde incluye unas alegaciones que si bien no versan sobre el fondo del borrador, si son de forma con el fin de evitar crear confusión entre los empresarios y las personas consumidoras.

Por la representante de CROEM, Sra. Sánchez-Solís de Querol, manifiesta que en el cartel anunciador de la tenencia de las hojas de reclamaciones, que según el borrador debe de aparecer en castellano y en inglés, no debería exigirse, ya que existen establecimientos pequeños en municipios igualmente pequeños, donde no tiene mucho sentido que el cartel esté en inglés.

A este criterio, que también se recoge en el escrito de FREMM, se une D<sup>a</sup> Juana Pérez, presidenta de la Federación THADER CONSUMO, añadiendo que se podría recoger la posibilidad de que se elijan dos idiomas, donde uno de ellos sea necesariamente el castellano, ya que según el municipio la afluencia de extranjeros puede ser de un país o de otro.

La Sra. Pérez aprovecha para valorar positivamente el proyecto, añadiendo que deberían regularse otros temas como la privacidad de datos de carácter personal, la paralización de los procedimientos, la accesibilidad del consumidor a los diferentes mecanismos de defensa...

Se compromete a enviar en un plazo máximo de 48 horas, las alegaciones por escrito. Al día siguiente de celebrarse el Consejo Asesor se reciben las alegaciones de THADER CONSUMO, y se unen a esta Acta como documento nº TRES.

Por parte de la Vicepresidenta del Consejo, la Sra. Moreno concede un plazo de 48 horas para todos los miembros del Consejo para que aporten sus alegaciones por escrito, si las hubiera, acordando que una vez recibidas las mismas se pasarían a todos los miembros para su valoración, junto con el borrador de la presente Acta.





Las alegaciones de FREMM y de THADER CONSUMO fueron remitidas a todos los miembros del Consejo Asesor, sin que se presentaran ninguna alegación más.

### **TERCERO.- Plan de Inspección 2021**

Toma la palabra la Sra. Galindo, Jefa de sección de inspección, para presentar el plan de inspección de consumo, ejercicio 2021. Este plan está publicado en el BORM de 4 de mayo de 2021. Actualmente se está ejecutando y varias de las campañas que contempla ya están finalizadas. Este Plan obedece a las Campañas tanto Autonómicas como Campañas Nacionales.

Se adjunta como anexo nº CUATRO a la presente Acta, la publicación en el BORM del Plan de inspección.

La Sra. Quiñones en representación de ADUAFI, que asiste en calidad de invitada a la reunión del Consejo, pregunta si se están haciendo inspecciones a las clínicas odontológicas, a lo que la Sra. Galindo responde que se han realizado anteriormente, pero que durante el ejercicio 2021 no se ha llevado a cabo ninguna campaña. Si se hacen inspecciones cuando surge algún tema y existen como mínimo dos sedes de la misma empresa.

### **CUARTO.- Memoria de actividades de la Inspección de consumo, de 2020**

Igual que en el punto anterior, toma la palabra la Jefa de sección de inspección de consumo, D<sup>a</sup> Joaquina Galindo y explica la memoria de actividades de la inspección de consumo, durante el ejercicio 2020. Toda la exposición se encuentra en el anexo nº CINCO de esta acta.

El Sr. Valera, presidente de UCE Murcia, felicita a la inspección de consumo y solicita información sobre el número de resoluciones derivadas de los procedimientos sancionadores abiertos durante el ejercicio 2020 y sobre qué sectores existen más procedimientos. La Sra. Galindo informa que se han iniciado 63 expedientes, pero que no dispone del dato de cuantos han finalizado. De cualquier forma se compromete a facilitar los datos solicitados.

La Sra. Aragón de FREMM, manifiesta su asombro, por el incumplimiento tan elevado que existe en el sector de compraventa de vehículos de segunda mano. La Sra. Galindo informa que se va reduciendo, pero que continúan este año con la campaña hasta que baje el porcentaje de incumplimientos de este sector.

La Sra. Aragón propone la actualización del Decreto regulador del contrato de compraventa de vehículos de segunda mano.

El Decreto al que hace referencia es el Decreto 39/2004, de 23 de abril, por el que se regula el derecho a la información de los consumidores en la compraventa de vehículos usados (BORM nº 107 de 11 de mayo de 2004).

Toma la palabra D. Roberto Barceló, presidente de CONSUMUR, que asiste como invitado y solicita que se amplíe el número de inspectores de consumo. La Vicepresidenta del Consejo, Sonia Moreno recoge la iniciativa, que comparte, y explica que la creación de nuevas plazas es





competencia de la Dirección General de Función Pública y de la Dirección General de Presupuestos y Fondos Europeos.

### **QUINTO.- Proyecto DOOR TO DOOR, de la Unión Europea: arbitraje de consumo y desarrollo informático**

Por parte del Jefe de Servicio de Arbitraje de Consumo, Sr. Pérez de Ontiveros, se informa del proyecto, que se solicitó en el ejercicio 2020, a la Unión Europea para el fomento de adhesiones de las empresas de la Región a entidades alternativas de resolución de litigios en materia de consumo.

La ejecución del proyecto se llevará a cabo con la colaboración de las organizaciones de consumidores y usuarios de la Región, siendo un programa cofinanciado.

El programa consta de cuatro pilares:

- Reforma del programa informático ROMIC, para dar acceso a los datos a las diferentes entidades que colaboran.
- Implantación de una Aplicación portátil: APP.
- Captación de empresas, para su adhesión al sistema arbitral de consumo, a través de convenios con las organizaciones de consumidores.
- Campaña de difusión del propio programa.

El Sr. Pérez de Ontiveros, informa que el dinero procedente de la Unión Europea se encuentra en la Dirección General de Presupuestos, por lo que ya se puede tramitar la generación del crédito y empezar a ejecutar el proyecto, mediante contrataciones menores con las organizaciones de consumidores.

### **SEXTO.- Dar cuenta de las comisiones de trabajo celebradas durante los ejercicios 2020 y 2021**

Por la secretaria del consejo asesor, se da cuenta de las dos comisiones de trabajo celebradas durante el ejercicio 2020/2021 y son las siguientes:

- Comisión de farmacia de 15 de mayo de 2020, para la aprobación de la jornada matinal de los sábados de verano y tardes de agosto del año 2020.
- Comisión de farmacia de 18 de diciembre de 2020, para la aprobación de la jornada matinal de los sábados del año 2021.
- Comisión de farmacia de 28 de mayo de 2021, para la aprobación de la jornada matinal de los sábados de verano y tardes de agosto del año 2021.

### **SEPTIMO.- Ruegos y preguntas**

El Sr. Valera de UCE Murcia, pregunta si la Dirección General tiene conocimiento de que una Asociación de consumidores, presente como invitada en el Consejo, ha recibido una





Región de Murcia

Consejería de Empresa,  
Industria y Portavocía

Servicio de Defensa del Consumidor

Telfs. 968 35 71 90/ 76

Dirección General de Consumo  
y Artesanía

Actor Francisco Rabal, nº 8  
30009 Murcia

consumomurcia@carm.es  
www.murciaconsumo.es

subvención de la Dirección General de Servicios Sociales, para atender online a los consumidores vulnerables en pequeños municipios de la Región de Murcia. Expone el tema, porque se sorprende de que una competencia de consumo, sea asumida por la Dirección General de Servicios Sociales, ya que la protección al consumidor, y en concreto el consumidor vulnerable es una competencia de la Dirección General de Consumo, existiendo normativa europea al respecto. Añade que existen antecedentes del proyecto PICASO, donde las asociaciones más representativas atendían a los consumidores de esos municipios pequeños.

La Secretaria del Consejo, Sra. Sancho informa, por una lado que efectivamente, tiene conocimiento de que la Asociación de Consumidores CONSUMUR, ha abierto un línea de información online, para los consumidores vulnerables en los pequeños municipios carentes de OMIC, subvencionada por la Dirección de Servicios Sociales. La información se ha recibido por la propia Asociación interviniente, vía telefónica.

La Dirección General de Servicios Sociales y Relaciones con el Tercer Sector, tiene entre sus competencias el impulso, la promoción y coordinación de la atención primaria de servicios sociales, la dirección en la elaboración de planes, programas y proyectos generales en materia de servicios sociales y **coordinación con otros sistema de protección social para la atención de colectivos en situación de vulnerabilidad social, sin perjuicio de las competencias que correspondan a otros departamentos**, según se establece textualmente en el artículo 6 del Decreto 169/2019, de 6 de septiembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social, (BORM nº 207, de 7 de septiembre de 2019).

La Asociación CONSUMUR, ha aprovechado la oportunidad que le ha ofrecido otra área de la administración, en beneficio de la protección de los consumidores vulnerables, para aunar fuerzas y proteger a personas que por sexo, edad, origen nacional o étnico, lugar de procedencia o discapacidad, lugar de residencia, situación económica, social, financiera, nivel cultural, situación de malos tratos o violencia de género, incluso intolerancias alimenticias, se encuentran en un determinado momento de su vida, en una situación de vulnerabilidad que les hace más propensos a sufrir abusos, estafas, fraudes o engaños. Al fin y al cabo todos somos consumidores y todos podemos ser consumidores vulnerables a lo largo de nuestra vida.

En cuanto al proyecto PICASO, el cual estaba conveniado con la Asociación UCE Murcia y la Federación THADER CONSUMO, finalizó en 2014, no habiendo celebrado convenios posteriormente.

El Sr. Valera, no está de acuerdo con la explicación de la Secretaria del Consejo, alegando que es una opinión personal, y solicita información y transparencia.

La Vicepresidenta del Consejo informa que se estudiará el tema y se tomaran decisiones, si procede.

Toma la palabra D. Roberto Barceló de la Asociación CONSUMUR, para agradecer a la Dirección General la invitación a la sesión del Consejo Asesor Regional de Consumo, de todas las





**Región de Murcia**

Consejería de Empresa,  
Industria y Portavocía

Servicio de Defensa del Consumidor

Telfs. 968 35 71 90/ 76

Dirección General de Consumo  
y Artesanía

Actor Francisco Rabal, nº 8  
30009 Murcia

**consumomurcia@carm.es**  
www.murciaconsumo.es

organizaciones que no pertenecen al mismo, ya que si bien es cierto que no tienen voto, si tienen voz y se encuentran en una situación de igualdad en cuanto a información se refiere. Espera y desea que se consolide esta iniciativa y aprovecha para ofrecer su colaboración.

D<sup>a</sup> Juana Pérez de THADER CONSUMO, agradece la convocatoria del Consejo ya que la última fue el seis de octubre de 2020, añadiendo:

- Que debe revisarse la regulación del Consejo Asesor, que se creó por Decreto 1/1995, de 20 de enero, por el que se crea el Consejo Asesor Regional de Consumo de la Región de Murcia, (BORM nº 24 de 30 de enero de 1995).
- Que lleva mucho reclamando la constitución y regulación de la Mesa de Asociaciones prevista en la Ley 1/2008 de modificación de la Ley 4/1996 de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia.
- Que se ha sorprendido con la invitación de las asociaciones que no son miembros de pleno derecho del Consejo, ya que existen otros mecanismos para que estas participen y no desvirtuar el Consejo, que tiene sus propias reglas y no es el instrumento adecuado para la presencia de todas las organizaciones de consumidores de la Región. Entiende que hay otros mecanismos, como la mesa de asociaciones, las mesas de trabajo, los consejos municipales...

D<sup>a</sup> Rosalía Sánchez-Solís, de CROEM, opina igual que THADER CONSUMO, que el Consejo tiene una composición partiría y que con estas invitaciones, aunque pueden enriquecer el dialogo, desvirtúan el objetivo del Consejo.

El Sr. Valera, de UCE Murcia, suscribe las intervenciones tanto de CROEM como de THADER CONSUMO, añadiendo que existe un Decreto de 2006 donde se regulan las organizaciones más representativas.

La Vicepresidenta del Consejo, D<sup>a</sup> Sonia Moreno, informa que se ha invitado a todas las organizaciones de consumidores precisamente para aportar mayor transparencia y que todos tengamos la misma información.

Y sin más asuntos a tratar, se levanta la sesión siendo las catorce horas del día señalado al comienzo de esta acta.

**VICEPRESIDENTA DEL CONSEJO**

**SECRETARIA DEL CONSEJO**

**DIRECTORA GENERAL DE  
CONSUMO Y ARTESANIA**

**JEFE DE SERVICIO DE**

**DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Fdo.: Sonia Moreno Martínez  
Celdrán

Fdo.: María Rosa Sancho

