



Martes, 14 de marzo de 2023

## La Agencia de Consumo retiró del mercado 11.447 artículos inseguros en 2022, de los que 5.382 eran juguetes

- El año pasado se tramitaron 1.937 reclamaciones, en su mayoría de suministros de gas y electricidad, operadoras de telefonía, comercio minorista y venta y reparación de vehículos
- El Principado cuenta con una red de centros de formación pionera en Europa, que celebra ahora su 25 aniversario
- El Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras se celebra mañana, centrado en la infancia

La Agencia de Seguridad Alimentaria, Sanidad Ambiental y Consumo retiró del mercado el año pasado 11.447 artículos inseguros de los que 5.382 eran juguetes. Este órgano, dependiente de la Consejería de Salud, también tramitó 1.937 reclamaciones, que dieron lugar a la incoación de 134 expedientes sancionadores con un importe de más de 380.000 euros. Igualmente, llevó a cabo 1.928 inspecciones en defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

El consejero de Salud, Pablo Fernández Muñiz, ha ofrecido hoy el balance de las actuaciones de la agencia durante su visita al Centro de Formación para el Consumo de Blimea con motivo del Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras, que se celebra mañana. En el acto también han participado el director de la agencia, José Ignacio Altolaquirre, y el alcalde de San Martín del Rey Aurelio, José Ángel Álvarez.

Del total de quejas tramitadas, 508 fueron solicitudes de arbitraje de consumo, un sistema extrajudicial de resolución de conflictos voluntario y gratuito para las partes, en el que empresa y cliente se comprometen a aceptar la resolución que se dicte, y que se caracteriza por su rapidez. Actualmente, 1.351 empresas están adheridas a esta fórmula.

El suministro de electricidad y el gas, con 348 reclamaciones (17,97%), fue el sector que mayor número de quejas recibió en 2022, seguido por las telecomunicaciones, con 311 (16,06%); el comercio minorista, con 277 (14,30%); la venta y reparación de vehículos, con 139 (7,18%); los servicios financieros, con 70 (3,61%), y el comercio por internet, con 68 (3,51%).

Ante el crecimiento del número de quejas relacionadas con el suministro de gas y electricidad, Consumo recomienda formularlas en primera instancia ante la empresa suministradora. En este sentido, los consumidores tienen derecho a acudir al servicio de atención de reclamaciones, que su compañía comercializadora está obligada a ofrecer, tal y como recoge el Real Decreto Ley 13/2012. Además, si la respuesta a la reclamación no es satisfactoria, la empresa debe informar a sus clientes sobre sus derechos y las vías de solución de conflictos de las que disponen en caso de litigio, que incluyen la presentación de reclamaciones antes los órganos municipales o autonómicos correspondientes.

También es posible, previamente o de forma alternativa, acudir a la vía extrajudicial por los órganos de arbitraje de consumo, sistema al que sólo cabe recurrir en caso de que se acojan voluntariamente las partes. En 2022 se tramitaron por esta vía 209 expedientes de gas y electricidad, en su mayor parte por problemas de facturación, de los cuales se dictaron 97 laudos, 42 de los cuales se resolvieron a favor del consumidor.

### **Control y vigilancia de los productos**

La agencia también desarrolla una labor preventiva de control y vigilancia de productos para evitar fraudes o riesgos relacionados con la salud y la seguridad. Con ese fin, impulsa campañas en las que analiza el etiquetado y composición de los artículos, al tiempo que gestiona la red de alertas productos que son peligrosos.

El Gobierno de Asturias desarrolló 12 campañas de control de mercado en 2022, de productos alimenticios, industriales y servicios, en los que se detectaron incumplimientos en materia de etiquetado. Esta tarea dio lugar a cuatro notificaciones en la red de alerta correspondientes a tres juguetes y un material eléctrico.

Esta actividad se completa con el resto de alertas de la red, a través de la que se recibieron 2.865 notificaciones de productos inseguros, el 60,38% de los cuales tenía origen en países asiáticos. Por categoría, los juguetes, vehículos y accesorios, productos eléctricos y la ropa infantil, de adultos y sus accesorios fueron los que más alertas originaron.

### **La red de centros de formación celebra 25 años**

El Principado cuenta con una consolidada red de centros de formación centrada en la promoción de un consumo responsable, consciente, sostenible y solidario, que este año celebra su 25º aniversario con diferentes actividades. La red es pionera en Europa y cubre toda la comunidad. El año pasado, más de 14.000 personas realizaron actividades formativas en los centros de Blimea, Llugones/Lugones,



Ribadesella/Ribeseya, Tineo y Vegadeo, la mayoría escolares, aunque el número de personas adultas participantes va en aumento.

El Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras se conmemora mañana con el objetivo de promover y difundir derechos y exigir su protección frente a los abusos. La campaña de este año se centra en los derechos de la infancia, dada su naturaleza de consumidores vulnerables. De este modo, hace hincapié en los menores como consumidores de pantallas, de alimentos más sanos y sostenibles y de juguetes en condiciones de seguridad, libertad e igualdad.

En la página web [www.cfc.asturias.es](http://www.cfc.asturias.es) se puede encontrar más información.