

## 1. Disposiciones generales

### CONSEJERÍA DE SANIDAD, PRESIDENCIA Y EMERGENCIAS

*Orden de 27 de febrero de 2026, por la que se aprueba el Plan Andaluz de Defensa de las Personas Consumidoras y Usuarias 2026 – 2028 (PADPCUA).*

La Constitución Española en su artículo 51 establece que «Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca. En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales».

Asimismo, el Estatuto de Autonomía para Andalucía, en su artículo 27, dispone que se garantiza a los consumidores y usuarios de los bienes y servicios, el derecho a asociarse, así como a la información, formación y protección en los términos que establezca la ley. Asimismo, la ley regulará los mecanismos de participación y el catálogo de derechos del consumidor. Por otra parte, el artículo 58.2.4.º, establece que a la Comunidad Autónoma de Andalucía le corresponde la competencia exclusiva de acuerdo con las bases y la ordenación de la actuación económica general, sobre la defensa de los derechos de los consumidores, la regulación de los procedimientos de mediación, información y educación en el consumo y la aplicación de reclamaciones.

El Decreto 168/2025, de 5 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad, Presidencia y Emergencias, dispone que corresponde a la Consejería de Sanidad, Presidencia y Emergencias las competencias en materia de ejecución de las directrices y los criterios generales de la política de salud, planificación, asistencia sanitaria, consumo, atención temprana, asignación de recursos a los diferentes programas y demarcaciones territoriales, alta dirección, inspección y evaluación de las actividades, centros y servicios sanitarios, y aquellas otras competencias que le estén atribuidas por la legislación vigente.

La Unión Europea recoge como uno de sus principios generales la protección de las personas consumidoras. Así, el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea en su artículo 169.1 indica que para promover los intereses de los consumidores y garantizarles un alto nivel de protección la comunidad contribuirá a proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, así como a promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses.

La Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía dispone, en su artículo 2.1, que las Administraciones Públicas de Andalucía garantizarán con medidas eficaces la defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias, dentro del ámbito de su competencia.

Es innegable que la planificación de las políticas públicas proporciona dirección, eficiencia y legitimidad a la acción gubernamental, permitiendo establecer objetivos claros, priorizar problemas sociales, optimizar recursos, mejorar la calidad de vida y fomentar la transparencia y participación ciudadana, transformando la gestión reactiva en proactiva y sostenible para enfrentar desafíos complejos.

La Consejería de Sanidad, Presidencia y Emergencias ha considerado esencial la elaboración de un plan que proteja a las personas consumidoras, especialmente a las más vulnerables, frente a las disfunciones del mercado y la proliferación de nuevas formas de comercio, principalmente el modelo online, y a la creciente complejidad de las relaciones de consumo, cubriendo con ello las expectativas de la ciudadanía andaluza en materia de consumo.

En virtud de ello, la Consejería de Sanidad, Presidencia y Emergencia, bajo la coordinación de la Dirección General de Consumo, ha elaborado el Plan de Acción de Defensa de las Personas Consumidoras y Usuarias en Andalucía 2026-2028, en adelante PADPCUA.

El modelo de actuación del PADPCUA se dirige especialmente al aprovechamiento de todos los recursos existentes en la administración andaluza de consumo para dirigirlos al servicio de la ciudadanía andaluza, pero dando especial importancia a la participación de todos los sectores, en el convencimiento de que la protección de las personas consumidoras no puede afrontarse sin tener en cuenta a organizaciones de personas consumidoras, administraciones y empresarios.

De este modo se establecen cinco líneas estratégicas dirigidas a la ciudadanía, a la mejora de la capacidad de respuesta de la administración andaluza de consumo en la gestión de los expedientes, a la colaboración entre los agentes implicados en la protección de los derechos de las personas consumidoras, a la sensibilización e información a las empresas sobre la normativa y las obligaciones que tienen con respecto a las personas consumidoras, a fomentar la participación del tejido asociativo y empresarial en la toma de decisiones sobre la defensa de las personas consumidoras y a facilitar el acceso a la ciudadanía a los servicios de protección a las personas consumidoras potenciando la colaboración con la administración local.

Estas cinco líneas estratégicas se desarrollan a través de seis objetivos estratégicos, veintinueve objetivos operativos y cincuenta y dos líneas de acción.

Es importante destacar que se han tenido en cuenta en la redacción del PADPCUA las desigualdades sociales y el concepto de persona consumidora vulnerable consagrada en la legislación de consumo y especialmente el de género, que está presente en todas las líneas estratégicas de forma transversal, ya que, teniendo el eje de desigualdad de género un impacto relevante, se posiciona dentro de esta estrategia como un fundamento que debe guiar todas las líneas de acción que se desarrollen.

En su virtud, de conformidad con lo establecido en el artículo 46.4 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en el artículo 26.2.c) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía,

#### D I S P O N G O

Primero. Aprobación de la Estrategia.

Se aprueba el Plan de Acción de Defensa de las Personas Consumidoras y Usuarias 2026 – 2028 (PADPCUA).

Segundo. Publicidad y transparencia de la estrategia.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, el texto del PADPCUA y sus actualizaciones, así como los informes de actualización y seguimiento serán objeto de publicación en la sección de transparencia del Portal de Transparencia de la Junta de Andalucía en la siguiente url:

<https://juntadeandalucia.es/organismos/transparencia/planificacion-evaluacion-estadistica/planes/detalle/633268.html>

00334615

Tercero. Efectos.

1. La presente orden surtirá efectos desde el momento de su firma.
2. El contenido del PADPCUA tiene carácter programático, supeditándose en todo caso al cumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria.

Sevilla, 27 de febrero de 2026

ANTONIO SANZ CABELLO  
Consejero de Sanidad, Presidencia y Emergencias

00334615