

6. CONSUMO

En este Capítulo de la Memoria sobre consumo, se analizan los datos estadísticos sobre los medios que se utilizan en la protección y defensa de los consumidores y usuarios en nuestra Comunitat, así como las políticas desarrolladas por la Generalitat Valenciana en esta materia.

6.1. DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

La normativa más importante en materia de defensa de los consumidores y usuarios es en 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 los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica dicho texto refundido.

Además existen otras normas relevantes como el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, con el arbitraje virtual incluido; la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios y 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 organismo autónomo denominado Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) y se aprueba su estatuto.

En la Comunitat Valenciana, esta materia se regula en la Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana y como normativa complementaria posterior, la Orden 4/2013, de 26 de marzo, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, por la que se modifica el modelo de hoja de reclamaciones de los consumidores y usuarios.

Otra norma de interés, relacionada con la participación institucional de las asociaciones de consumidores y usuarios, es el Decreto 76/2012, de 18 de mayo, que regula el Consejo de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana. En este ámbito de participación, se destaca el papel desempeñado por el Comitè Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana, como una institución en la que se representan en sus órganos los intereses de los consumidores y usuarios. En este sentido, cabe decir que desde su creación han participado las asociaciones de consumidores y usuarios con mayor presencia social en la Comunitat Valenciana como han sido la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCCV), la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras de la Comunitat Valenciana-Tyrius, Lucentum y Lledó y en la actualidad la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU).

6.2. POLÍTICAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En el año 2016 sigue en vigor el programa de protección de los consumidores de la UE para 2014-2020 que hace cumplir la legislación sobre consumo en el mercado único y ofrece a los consumidores un alto nivel de protección jurídica.

Esta nueva política de consumidores de la Unión Europea se basa en los principios siguientes: proteger por medio de la legislación los derechos de los consumidores, garantizar que los derechos de los consumidores se adapten a los cambios económicos y sociales, garantizar la seguridad de cualquier producto comprado dentro del mercado único y ayudar a elegir, a partir de información clara, exacta y coherente.

El nuevo programa de consumo se centra en cuatro ámbitos clave: un mercado único de productos seguros en beneficio de los ciudadanos y en interés de las empresas y comercios competitivos; un mercado único en el que los ciudadanos estén bien representados por organizaciones eficaces de consumidores con capacidad para afrontar los retos del entorno económico actual; acceso más sencillo a los mecanismos de reparación en caso de problemas sin necesidad de recurrir a procedimientos judiciales largos y costosos, tanto para los consumidores como para el gasto público y colaboración concreta y eficaz entre los organismos nacionales para apoyar la defensa de los derechos de los consumidores y ofrecerles asesoramiento.

6.3. CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES

6.3.1. Consultas y reclamaciones

En este apartado se comparan las consultas y reclamaciones efectuadas en la Comunitat Valenciana, por los consumidores y usuarios, en el ejercicio de sus derechos en materia de consumo, pero solo se indican los datos de las realizadas ante la administración pública valenciana y ante las asociaciones y organizaciones de consumidores, no ante las Oficinas Municipales de Información al Consumidor.

En nuestra Comunitat, este tipo de consultas y reclamaciones pueden presentarse ante las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), ante los Servicios Territoriales competentes en las materias de turismo, comercio o de consumo y ante las sedes de las asociaciones y organizaciones de protección y defensa de los consumidores y usuarios, siempre que se cumpla el requisito de ser socio de las mismas. En el caso de las reclamaciones, cuando se inicia un trámite en nombre de los consumidores para temas individuales, la ley obliga a esta condición de asociados, hecho que no es así en el caso de las consultas, puesto que cualquier consumidor sea o no asociado a una organización las puede realizar de manera gratuita.

En la Comunitat Valenciana, las principales asociaciones de consumidores y usuarios que realizan estos servicios son la Asociación de Consumidores y Usuarios en España (ACUSE), la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de la C. Valenciana (ADICAE), la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU), la Asociación Consumo 2000, Euroconsumo, la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción C. Valenciana (FACUA), la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras Tyrius y Lucentum, la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCCV), la Unión Independiente de Consumidores y Usuarios (UICU) y la Unión Asociativa de la C. Valenciana (UNAE).

6.3.1.1. Consultas

En el Cuadro III.6.1 y en el Gráfico III.6.1 se indica la cifra de consultas por sectores, que se han realizado en 2016, por parte de los consumidores ante los organismos públicos competentes que presenta un total de 10.380, que supone un aumento del 22,74% respecto a las 8.457 del pasado año.

Según se desprende del cuadro, los sectores que han experimentado mayor incremento de consultas en el año 2016 han sido el de Material Informático con un 207,84% de incremento, el de Animales domésticos/Complementos con un 158,33% y el de Inmobiliarias con un 156,25%. En el año 2015, los sectores con más aumento en las consultas fueron el de Material de limpieza/Aseo con un 62,50%, el de Productos milagro con un 50% y el de Animales domésticos/Complementos con un 33,33%.

En sentido contrario, el sector que ha registrado un mayor descenso en el número de consultas en 2016 es el de Material Limpieza/Aseo, con una reducción del 46,15%, seguido del de Productos Milagros, que disminuye un 42,42%, Bancos y Financieras con un descenso del 11,51% y Teléfono, Otros bienes y Tintorerías, con disminuciones del 4,20%, 4,09% y 4% respectivamente. En 2015, los sectores con mayor variación negativa fueron los de Correos y Telecomunicaciones, con un 64,29%, el de Enseñanza, con una disminución del 58,75% y los de Juguetes y Gestoría/Asesoría, cuyas reclamaciones descendieron en ambos sectores un 56%.

En el año 2016, como en años anteriores, el sector con más consultas ha sido el de Teléfono, con 3.060 consultas que implican el 29,48% del total. Los siguientes fueron el de Luz con 829 consultas y un 7,99%, Otros Servicios con 503 consultas y un 4,85%, el de Grandes superficies comerciales con 479 consultas y un 4,61% y el de Vehículos con 464 consultas y un 4,47%. En el año 2015, el sector con mayor número de consultas fue también el de Teléfono, con 3.194 consultas que implicaron el 37,77% del total. Los siguientes fueron el de Luz con 701 consultas y un 8,29%, el de Bancos y Financieras con 478 consultas y un 5,65%, el de Grandes superficies comerciales con 372 consultas y un 4,40% y el de Gas con 341 consultas y un 4,03%.

Cuadro III.6.1

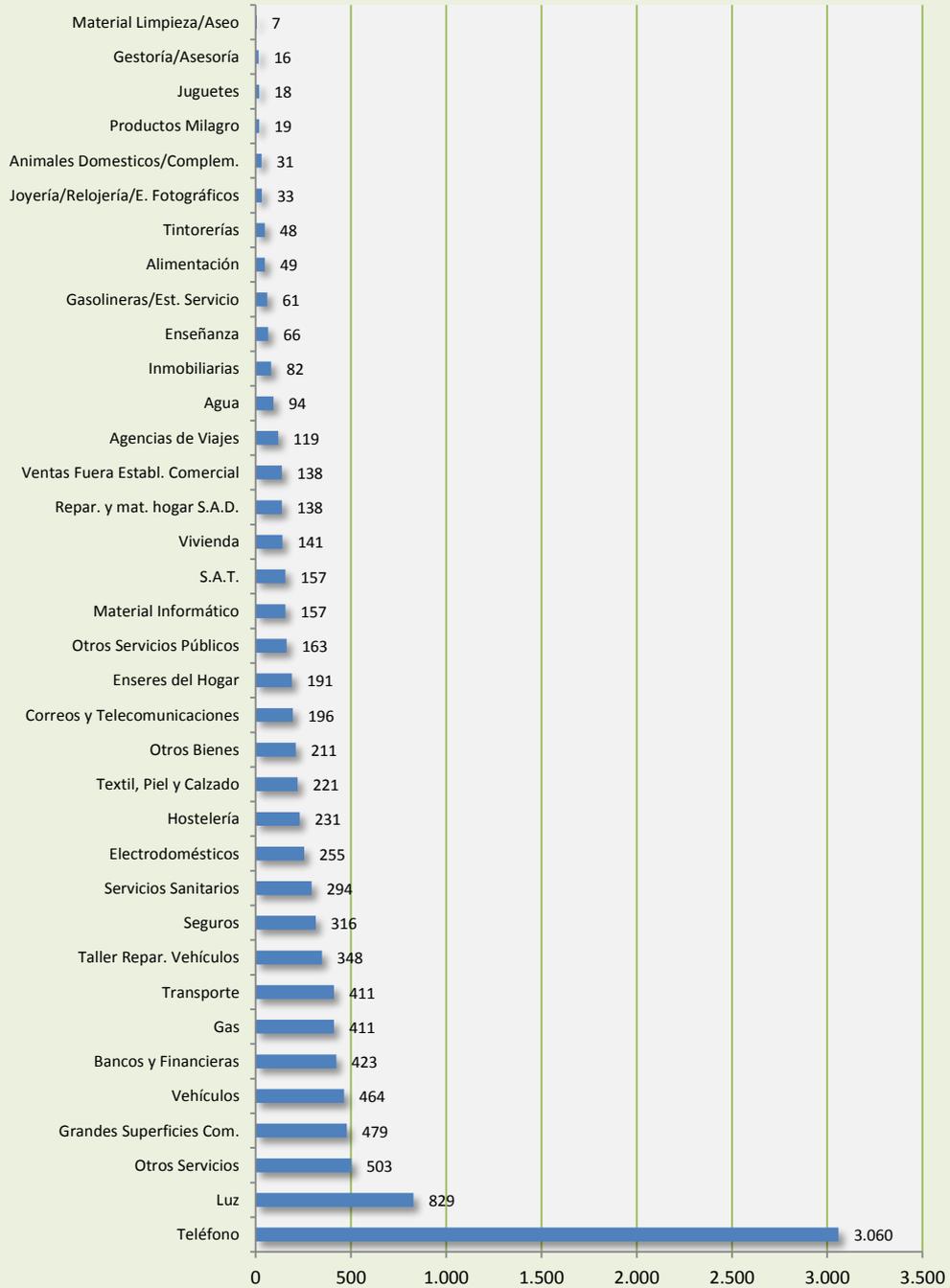
NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA C.V., 2015-2016

Sectores	2016		2015		Tasa Var.
	Nº	%	Nº	%	15/16
Agua	94	0,91	66	0,78	42,42
Gas	411	3,96	341	4,03	20,53
Luz	829	7,99	701	8,29	18,26
Transporte	411	3,96	272	3,22	51,10
Teléfono	3.060	29,48	3.194	37,77	-4,20
Correos y Telecomunicaciones	196	1,89	85	1,01	130,59
Otros Servicios Públicos	163	1,57	101	1,19	61,39
Alimentación	49	0,47	47	0,56	4,26
Productos Milagro	19	0,18	33	0,39	-42,42
Textil, Piel y Calzado	221	2,13	101	1,19	118,81
Electrodomésticos	255	2,46	141	1,67	80,85
Vehículos	464	4,47	291	3,44	59,45
Vivienda	141	1,36	136	1,61	3,68
Enseres del Hogar	191	1,84	138	1,63	38,41
Material Limpieza/Aseo	7	0,07	13	0,15	-46,15
Material Informático	157	1,51	51	0,60	207,84
Animales Domesticos/Complem.	31	0,30	12	0,14	158,33
Otros Bienes	211	2,03	220	2,60	-4,09
Juguetes	18	0,17	11	0,13	63,64
Tintorerías	48	0,46	50	0,59	-4,00
Grandes Superficies Com.	479	4,61	372	4,40	28,76
Taller Repar. Vehículos	348	3,35	206	2,44	68,93
S.A.T.	157	1,51	99	1,17	58,59
Gasolineras/Est. Servicio	61	0,59	50	0,59	22,00
Servicios Sanitarios	294	2,83	129	1,53	127,91
Hostelería	231	2,23	141	1,67	63,83
Enseñanza	66	0,64	33	0,39	100,00
Agencias de Viajes	119	1,15	64	0,76	85,94
Repar. y mat. hogar S.A.D.	138	1,33	84	0,99	64,29
Joyería/Relojería/E. Fotográficos	33	0,32	20	0,24	65,00
Ventas Fuera Establ. Comercial	138	1,33	107	1,27	28,97
Bancos y Financieras	423	4,08	478	5,65	-11,51
Seguros	316	3,04	294	3,48	7,48
Gestoría/Asesoría	16	0,15	11	0,13	45,45
Inmobiliarias	82	0,79	32	0,38	156,25
Otros Servicios	503	4,85	333	3,94	51,05
Total	10.380	100,00	8.457	100,00	22,74

Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.
Direcció General de Comerç i Consum.

Gráfico III.6.1

NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNITAT VALENCIANA. AÑO 2016. TOTAL: 10.380



Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball. Direcció General de Comerç i Consum.

Seguidamente se incorporan tres gráficos con los datos de las consultas por sectores y por provincias de la Comunitat Valenciana.

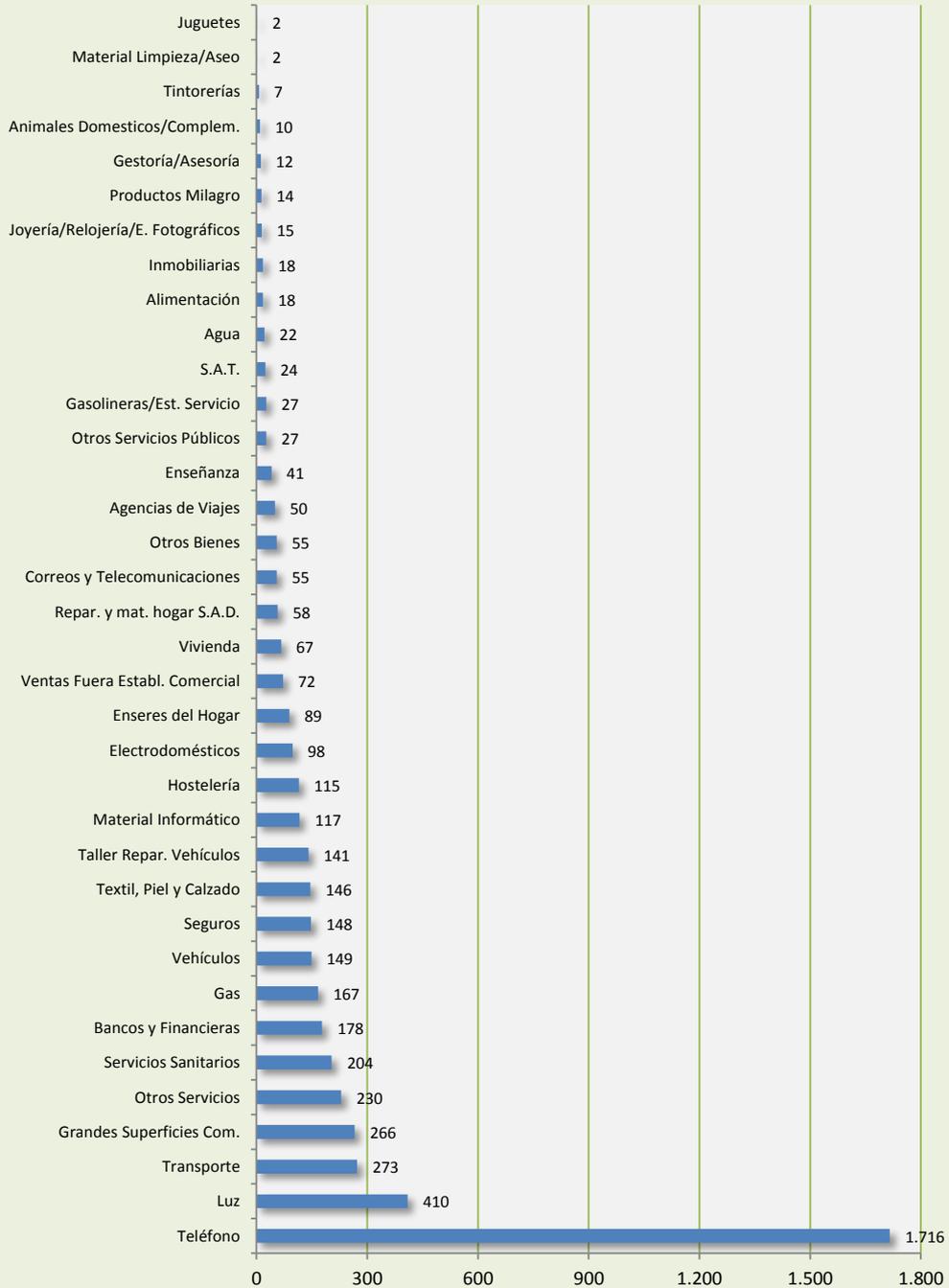
El Gráfico III.6.2 recoge el número de consultas por sectores en la provincia de Alicante, cuyo total en el año 2016 ha sido de 5.043. En el mismo, se aprecia como los sectores con más consultas han sido el de Teléfono con 1.716 consultas, el de Luz con 410 consultas, el de Transporte con 273 y el de Grandes Superficies Comerciales con 266 consultas.

En el Gráfico III.6.3 se inserta la información de Castellón con 1.673 consultas y los sectores con cifra mayor han sido en 2016 el de Teléfono con 526, Otros servicios con 107, el de Gas con 98, el de Luz con otras 98 consultas y el de Grandes Superficies comerciales con 93.

Y finalmente, en el Gráfico III.6.4 se indica el número de consultas de la provincia de Valencia, que presenta un total de 3.664 en el año 2016, donde los sectores con más consultas han sido el de Teléfono con 818 consultas, el de Luz con 321 y el de Vehículos con 275 consultas.

Gráfico III.6.2

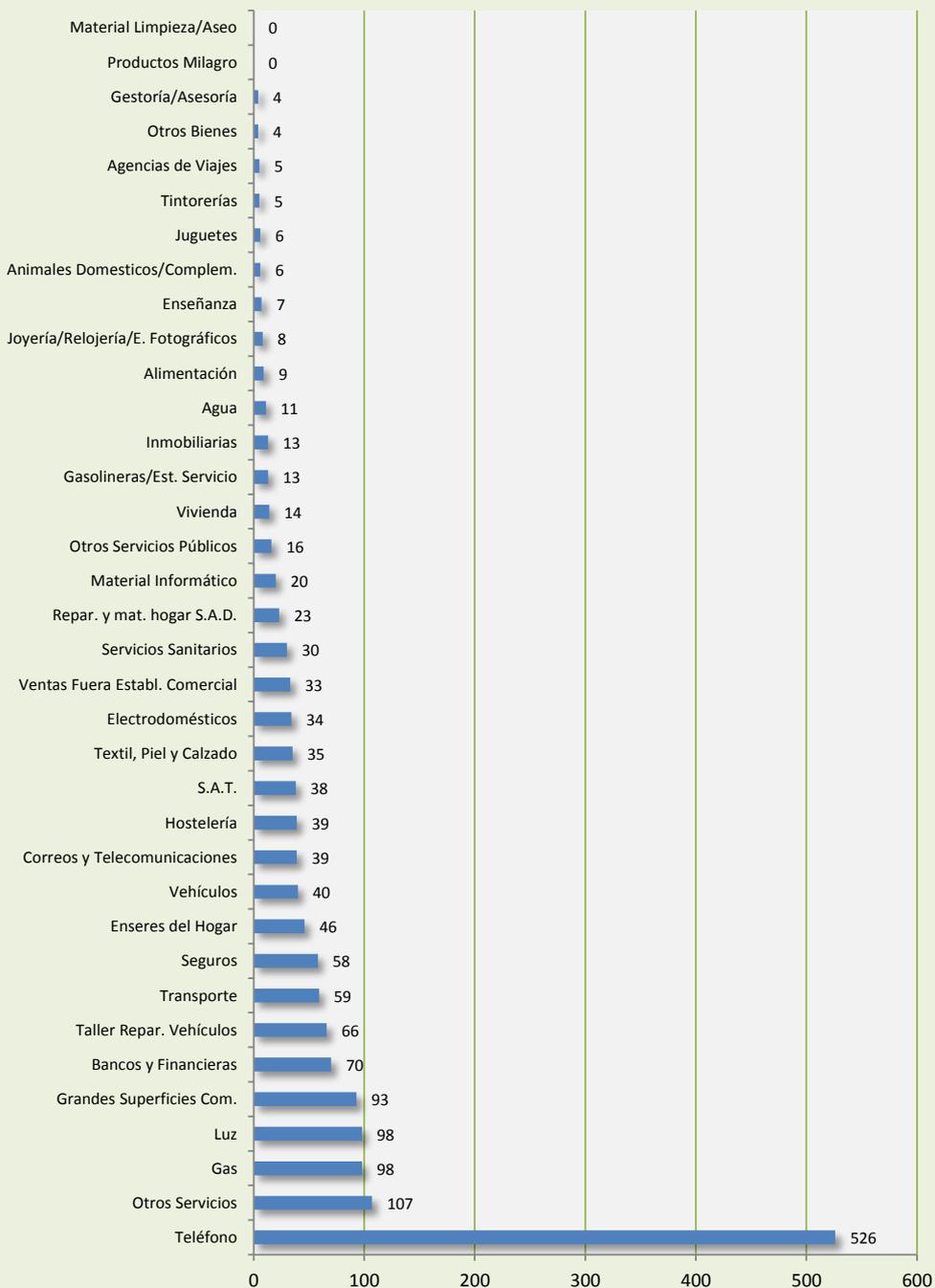
**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN ALICANTE.
AÑO 2016. TOTAL: 5.043**



Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball. Direcció General de Comerç i Consum.

Gráfico III.6.3

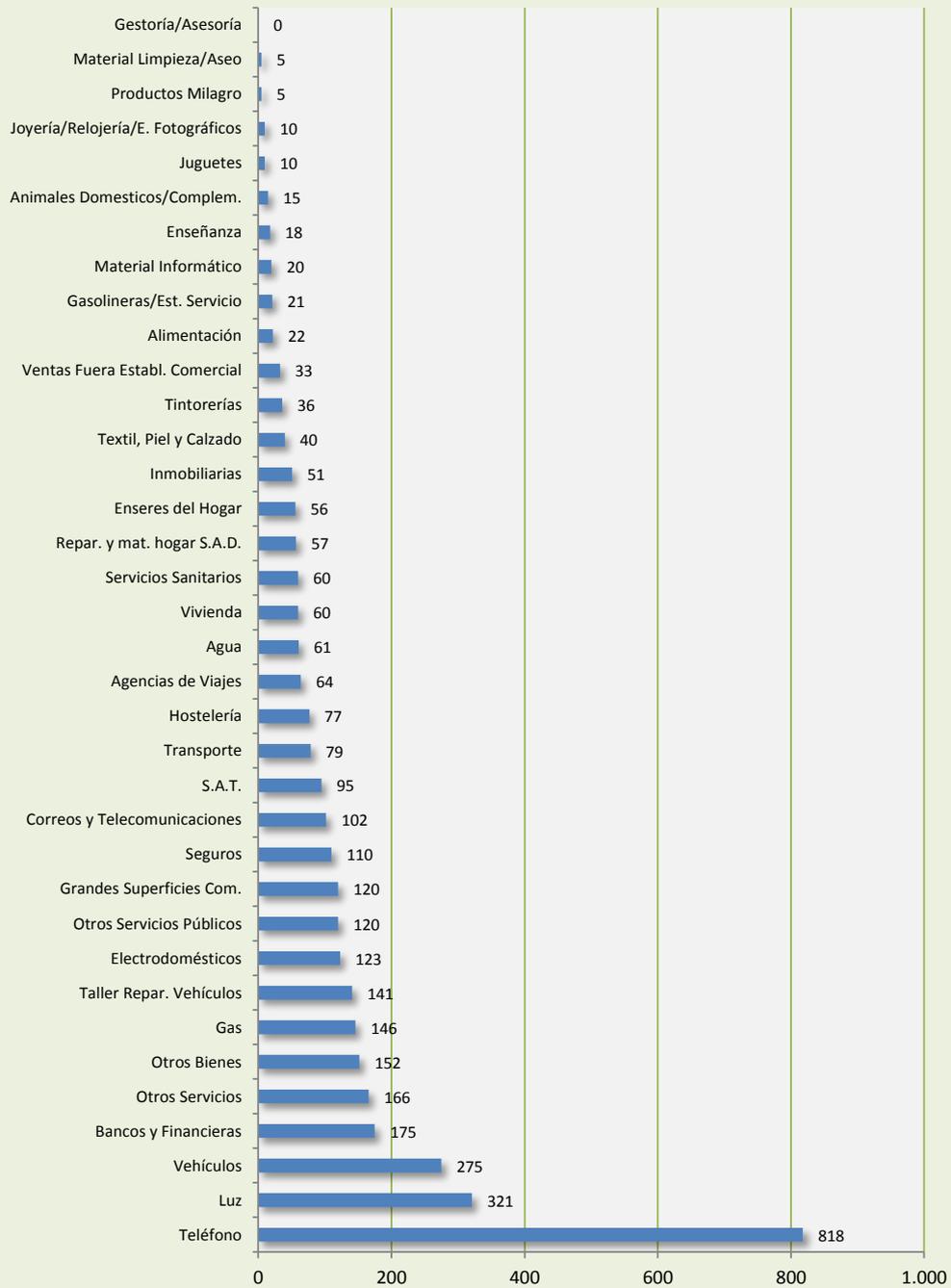
**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN CASTELLÓN.
AÑO 2016. TOTAL: 1.673**



Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball. Direcció General de Comerç i Consum.

Gráfico III.6.4

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN VALENCIA.
AÑO 2016. TOTAL: 3.664**



Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball. Direcció General de Comerç i Consum.

El Cuadro III.6.2 recoge de forma resumida los datos sobre las consultas que se han realizado ante los Servicios Territoriales de Consumo, por provincias. En el mismo, se aprecia, tal y como se apunta en anteriores párrafos, que el total de consultas ascendió a 10.380, con un aumento del 22,74% sobre las 8.457 consultas del pasado año.

Al analizar por provincias, se observa como en la provincia de Alicante se realizaron 5.043 consultas, 1.673 en la provincia de Castellón y 3.664 en la de Valencia. De este total 3.060 corresponden al sector de telefonía (un 29,48%), 829 a energía eléctrica (un 7,99%) y 503 a Otros servicios (un 4,84%).

Cuadro III.6.2

SERVICIOS TERRITORIALES DE CONSUMO. CONSULTAS POR PROVINCIAS EN LA COMUNITAT VALENCIANA, 2015-2016

	2016	2015	Dif. 16-15
Alicante	5.043	3.782	33,34%
Castellón	1.673	1.661	0,72%
Valencia	3.664	3.014	21,57%
Comunitat Valenciana	10.380	8.457	22,74%

Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.

Direcció General de Comerç i Consum.

En cuanto a las consultas presentadas en las asociaciones de consumidores y usuarios, en el año 2016 en la Comunitat Valenciana, se debe indicar que sumaron un total de 27.973 que correspondieron; 13.767 en AVACU; 7.088 en la UCCV; 3.429 en ADICAE; 1.815 en FACUA; 770 en Consum; 732 en Tyrius; 264 en Lucentum y 108 en UNAE.

Por sectores, el total de 27.973 consultas en asociaciones de consumidores se ha distribuido en 5.255 del sector de Bancos y Financieras, el más consultado con un 18,8%; 3.682 consultas sobre Teléfono y un 13,2%; 2.706 del sector Vivienda, con un 9,7% del total de las consultas; 1.363 sobre Vehículos, con un 4,9%; 1.234 del sector de Energía eléctrica, con un 4,4%; 1.215 sobre Seguros, con un 4,3% y 12.521 consultas del resto de sectores, que en conjunto el 44,8% de las consultas.

En este contexto, para su mejor comprensión, se debe tener en cuenta que el tipo de consultas que tienen relación con Bancos y entidades financieras, especialmente las realizadas ante las asociaciones, están relacionadas con las reclamaciones por adquisición de participaciones preferentes y acciones. las

consultas sobre el servicio de Teléfono se refieren normalmente al tipo de facturación abusiva, la falta de cobertura o la debilidad en la señal. Respecto a las del sector del sector de Energía eléctrica suelen estar relacionadas con las anomalías en la facturación o con el suministro.

6.3.1.2. Reclamaciones y denuncias

En el Gráfico III.6.5, se indica el número de reclamaciones y denuncias por sectores o tipos de productos en la Comunitat Valenciana y se aprecia como en 2016 se han presentado 12.568 denuncias y reclamaciones que representan una disminución del 1,97% respecto a las 12.821 del año anterior. Para comprender la información de este gráfico, cabe decir que por denuncia se entiende cuando un particular es el que informa de hechos que pueden considerarse contrarios a lo establecido en la normativa de consumo y conlleva una sanción y por reclamación, además de ser de interés y carácter individual, se entiende cuando un usuario es el que solicita a una empresa o profesional una compensación o actuación determinada, ya que considera que sus derechos no han sido respetados.

En el año 2016, el sector con más reclamaciones y denuncias es el de Teléfono con 2.460 (19,57%), al que le sigue el de Talleres de reparación de vehículos con 998 (7,94%) y el de Grandes Superficies Comerciales, con 823 (6,5%). En 2015, los sectores con mayor número reclamaciones y denuncias fueron el de Teléfono con 2.566, al que le siguió el de Talleres de reparación de vehículos con 1.092 y el de Otros bienes, con 1.061.

En este sentido, el CES-CV, una vez más, vuelve a mostrar su preocupación por la elevada cifra de consultas y reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana relacionadas con el sector de Teléfono, hecho que confirma la insatisfacción generada por este tipo de servicio básico. Además, tras la constatación de esta realidad apreciada en Memorias anteriores y atendiendo a la reiterada y real preocupación sobre este sector, se vuelve a instar a la Administración Pública valenciana a tomar las medidas necesarias y eficaces con la finalidad de evitar y corregir esta preocupante situación.

En el Cuadro III.6.3 se inserta la información sobre las denuncias y reclamaciones que se han presentado en la Comunitat Valenciana en materia de consumo, que presentan, como ya se ha dicho, una cifra total de 12.568, de las que 2.291 son denuncias y 10.277 reclamaciones.

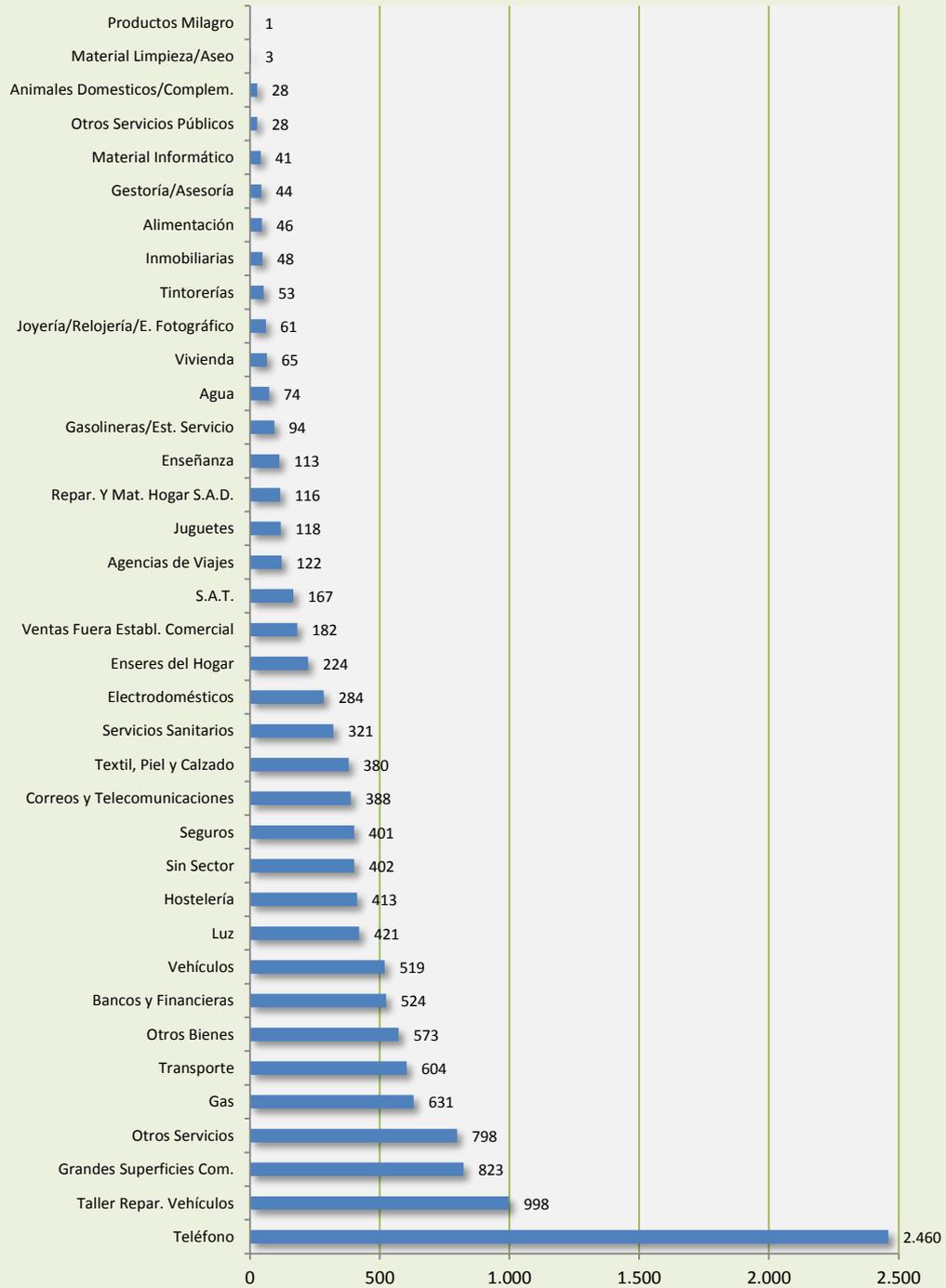
Por provincias, en la provincia de Alicante, las denuncias sumaron 1.439, en la de Castellón 251 y en la de Valencia 601. Al analizar por sectores, se observa como el de Talleres de reparación de vehículos tuvo 492 denuncias (21,5%), al que le siguieron las 305 denuncias sin sector (13,3%) y las de Vehículos con 268 denuncias (11,7%). En el año 2016, las reclamaciones ascendieron a 10.277, que se distribuyeron en 2.264 en Alicante, 1.240 en Castellón y 6.773 en Valencia. Y por sectores, el más numeroso fue el sector de Teléfono con 2.316 reclamaciones (un

22,5%), al que le siguió el de Grandes Superficies Comerciales con 786 reclamaciones (un 7,6%)

En el año 2016, las reclamaciones y denuncias presentadas ante las asociaciones de consumidores y usuarios sumaron un total de 4.840, que correspondieron 4.580 a reclamaciones y 260 a denuncias, que contrasta con las 17.035 reclamaciones y 77 denuncias del año 2015. De la cifra total de 4.580 reclamaciones, 678 se resolvieron por mediación positiva. Al analizar por asociaciones, en UCCV se presentaron 2.018 reclamaciones y 71 denuncias, un 44,06% del total; en FACUA, 1.078 reclamaciones y 189 denuncias, un 23,54% del total; en ADICAE, 609 reclamaciones, un 13,30%; en AVACU, 601 reclamaciones, un 13,12%; en Lucentum, 123 reclamaciones, un 2,69%; en Tyrius, 101 reclamaciones, un 2,21 y en UNAE, 50 reclamaciones, un 1,09%. Por sectores, los mayores números de reclamaciones fueron 887 sobre Vehículos (19,4%), con 129 denuncias; 791 reclamaciones sobre Teléfono (17,3%), con 10 denuncias; 562 reclamaciones sobre Bancos y financieras (12,3%), con 26 denuncias, 413 reclamaciones sobre vivienda (9%), 287 sobre Energía eléctrica (6,3%) con 28 denuncias y 213 sobre Seguros (4,7%) con 5 denuncias. El resto de sectores registró en conjunto 1.427 reclamaciones que representan un 31,2% del total.

Gráfico III.6.5

RECLAMACIONES Y DENUNCIAS POR SECTORES O TIPOS DE PRODUCTOS. AÑO 2016. TOTAL C.V.: 12.568



Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball. Direcció General de Comerç i Consum.

Cuadro III.6.3

**DENUNCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS EN MATERIA DE CONSUMO
COMUNITAT VALENCIANA. AÑO 2016**

Sectores	Denuncias				Reclamaciones			
	Alicante	Castellón	Valencia	Total	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Sin Sector	9	16	280	305	96		1	97
Agua		1		1		11	62	73
Gas	22	13	5	40	35	87	469	591
Luz	6	2		8	88	74	251	413
Transporte	20	9	1	30	156	51	367	574
Teléfono	97	33	14	144	353	331	1.632	2.316
Correos y Telecomunicaciones	1	2		3	334	36	15	385
Otros Servicios Públicos	1			1	11	13	3	27
Alimentación	15	1	2	18	3	9	16	28
Productos Milagro					1	-		1
Textil, Piel y Calzado	165	7	6	178	40	30	132	202
Electrodomésticos	8	5	3	16	48	27	193	268
Vehículos	134	41	93	268	47	29	175	251
Vivienda	5	1	-	6	47	10	2	59
Enseres del Hogar	73	6	38	117	12	27	68	107
Material Limpieza/Aseo		1		1	2			2
Material Informático	5	3		8	2	19	12	33
Animales Domesticos/Complem.	2	2	1	5		5	18	23
Otros Bienes	98	37	69	204	19	4	346	369
Juguetes	37	3	16	56	40	5	17	62
Tintorerías	3	2	-	5	9	4	35	48
Grandes Superficies Com.	19	7	11	37	59	83	644	786
Taller Repar. Vehículos	476	12	4	492	128	56	322	506
S.A.T.	15	2	1	18	59	18	72	149
Gasolineras/Est. Servicio	4	1	3	8	18	11	57	86
Servicios Sanitarios	6	1	10	17	69	29	206	304
Hostelería	21	5	4	30	112	28	243	383
Enseñanza	2	1	4	7	50	6	50	106
Agencias de Viajes	3	3	1	7	18	4	93	115
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.	11	4	4	19	16	13	68	97
Joyería/Relojería/E. Fotográfico		3	2	5	12	8	36	56
Ventas Fuera Establ. Comercial	68	1	6	75	57	22	28	107
Bancos y Financieras	4	6	2	12	93	43	376	512
Seguros	4	1		5	88	40	268	396
Gestoría/Asesoría					21	4	19	44
Inmobiliarias	2	1		3	3	12	30	45
Otros Servicios	103	18	21	142	118	91	447	656
Total	1.439	251	601	2.291	2.264	1.240	6.773	10.277

Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.
Direcció General de Comerç i Consum.

6.3.2. Estadísticas de las Juntas Arbitrales de Consumo

El Sistema Arbitral de Consumo encuentra su regulación en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. Como se ha indicado en otras Memorias, este sistema viene a configurarse como una vía conveniente y fácil para la resolución de los conflictos relacionados con las materias de consumo entre los profesionales o las empresas y los usuarios o consumidores.

Las principales características de este sistema son las siguientes. Es una forma extrajudicial de resolución de conflictos, vinculante, un sistema institucional, gratuito, voluntario, sencillo, flexible, rápido y sobre todo antiformalista que se resuelve en equidad. Su decisión tiene carácter ejecutivo y se denomina laudo, con la misma eficacia que tiene una sentencia judicial.

El Estatuto de Consumidores de la Comunitat Valenciana, aprobado por Ley 1/2011 de 22 de marzo, en su artículo 79, regula este sistema arbitral de resolución de las reclamaciones en materia de consumo y las controversias entre los consumidores y los empresarios o profesionales, sin la necesidad de acudir a los tribunales ordinarios de justicia. El sistema se organiza en Juntas Arbitrales de Consumo, Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo y los órganos arbitrales.

En nuestra Comunidad, la Orden 14/2016, de 5 de agosto, de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, aprobó las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de comercio, consumo y artesanía. Con arreglo a dichas bases, para el ejercicio de 2016 se convocaron las ayudas en materia de comercio, consumo y artesanía mediante la Resolución de 16 de septiembre de 2016 de la misma Conselleria. Estas ayudas van dirigidas, entre otros, a entidades locales y asociaciones y federaciones de consumidores y usuarios. Entre las actividades subvencionables para estas entidades, asociaciones y federaciones se detalla expresamente las actividades dirigidas a la adhesión de empresas/comercios/profesionales a las juntas arbitrales de consumo con sede en la Comunitat Valenciana. La resolución indica que serán subvencionables los gastos, externos al solicitante o a la entidad solicitante, relativos a las campañas o acciones específicas para la obtención de nuevas adhesiones al sistema arbitral de consumo. Con la misma finalidad de promoción del sistema arbitral de resolución de reclamaciones, en la misma convocatoria se concede, en los criterios de valoración para la concesión de la subvención, 5 puntos para las Pymes comerciales que estén adheridas al Sistema Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana.

En la Comunitat Valenciana, las solicitudes de arbitraje vienen a registrarse en las Juntas Arbitrales de Consumo, en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y en los Servicios Territoriales de Turismo, de Comercio o de Consumo. Las sedes de las mismas se encuentran en la ciudad de Valencia, la correspondiente a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana, y en las ciudades de Alicante, Benidorm y Castellón están sus respectivas Juntas Arbitrales de Consumo.

Cuadro III.6.4

**ESTADÍSTICAS GLOBALES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN LA
COMUNITAT VALENCIANA, AÑO 2016**

Solicitudes de arbitraje planteadas por los consumidores	Nº
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	614
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	402
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	418
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	1.689
Total Solicitudes de arbitraje 2016	3.123
Total Solicitudes de arbitraje 2015	3.167
Incremento años 15-16	-1,39%
Expedientes resueltos por Mediaciones previas a la realización de arbitraje	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	125
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	187
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	70
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	267
Total Expedientes resueltos por Mediaciones 2016	649
Total Expedientes resueltos por Mediaciones 2015	683
Incremento años 15-16	-4,98%
Audiencias arbitrales celebradas	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	392
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	64
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	136
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	1.114
Total Audiencias arbitrales celebradas 2016	1.706
Total Audiencias arbitrales celebradas 2015	1.519
Incremento años 15-16	12,31%
Expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	383
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	60
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	128
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	1.032
Total Expedientes resueltos por Laudos 2016	1.603
Total Expedientes resueltos por Laudos 2015	1.375
Incremento años 15-16	16,58%

.../...

.../...

Adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo

Junta Arbitral de Consumo de Alicante	6.033
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	1.918
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	1.996
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	13.605
Total Adhesiones 2016	23.552
Total Adhesiones 2015	23.261
Incremento años 15-16	1,25%

Tipología de los Laudos dictados

Junta Arbitral de Consumo de Alicante	
Estimatorios total	32,90%
Estimatorios parcialmente	27,94%
Conciliatorios	8,88%
Desestimatorios	26,37%
No entran asunto	3,92%
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	
Estimatorios total	23,33%
Estimatorios parcialmente	28,33%
Conciliatorios	20,00%
Desestimatorios	28,33%
No entran asunto	0,00%
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	
Estimatorios total	35,94%
Estimatorios parcialmente	14,06%
Conciliatorios	19,53%
Desestimatorios	28,91%
No entran asunto	1,56%
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	
Estimatorios total	51,84%
Estimatorios parcialmente	24,71%
Conciliatorios	4,17%
Desestimatorios	18,99%
No entran asunto	0,29%

Modalidades de los Laudos dictados

Unanimidad	93,33%
Conciliación	5,93%
Mayoría	0,75%

Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.
Direcció General de Comerç i Consum

Las solicitudes de arbitraje como las reclamaciones y consultas, también pueden presentarse ante las sedes de las asociaciones y organizaciones de protección y defensa de los consumidores y usuarios, con la condición de ser socio de éstas. Las asociaciones que han participado en el arbitraje en el año 2016 son: la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras Tyrius y Lucentum, la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCCV), la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU), Consum, la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de la C. Valenciana (ADICAE), la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción C. Valenciana (FACUA) y la Unión Independiente de Consumidores y Usuarios (UICU).

En nuestra Comunitat, en el año 2016, las asociaciones de consumidores y usuarios participaron en un total de 698 intervenciones en materia de arbitraje, de las que 202 fueron de solicitud de arbitraje y 496 de participación en audiencias. Al analizar por asociaciones, se observa que UCCV registró 54 solicitudes de arbitraje y 226 audiencias, con un total de 280 intervenciones; Tyrius en 10 solicitudes de arbitraje y 106 audiencias, con un total de 116 intervenciones; ADICAE participó en un total de 83 intervenciones que fueron 57 solicitudes de arbitraje y 26 audiencias; AVACU en 15 solicitudes de arbitraje y 53 audiencias, con un total de 68 intervenciones; Lucentum en un total de 54 intervenciones, correspondientes a 54 solicitudes de arbitraje; Consum registró 51 participaciones en audiencias; FACUA 8 solicitudes de arbitraje y 28 participaciones en audiencias y UICU registró 4 solicitudes de arbitraje y 6 participaciones en audiencias.

El Cuadro III.6.4 recoge las estadísticas globales de las Juntas Arbitrales de Consumo de la Comunitat Valenciana en 2016. En este año, las solicitudes de arbitraje que se han presentado han disminuido en un 1,39% en relación al año 2015, ya que se ha pasado de 3.167 solicitudes del año anterior a las 3.123 del año 2016.

En este contexto, cabe decir que la mayoría de estas solicitudes de arbitraje son del sector de teléfono, con 1.799 solicitudes que representan el 57,60% del total.

En el año 2016, por Juntas Arbitrales de Consumo, se puede constatar que del número total de 3.123 solicitudes de arbitraje, se habían solicitado 614 en la Junta Arbitral de Alicante, 402 lo fueron en la Junta de Benidorm, 418 en la de Castellón y 1.689 ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana, que tal y como se ha indicado tiene la sede en la ciudad de Valencia.

El arbitraje virtual es el que solicita el consumidor por medio de Internet y en la Comunitat Valenciana, la Generalitat inició un proyecto que se denominaba “Arbitraje Virtual de Consumo” que ha podido permitir el desarrollo del procedimiento arbitral de consumo por medios telemáticos, incluyendo la fase de Audiencia, citándose las partes y celebrando la misma por video-conferencia.

El número de arbitrajes virtuales en nuestra Comunitat, en el año 2016, ascendió a 137, ligeramente inferior a las 139 solicitudes del año anterior. Estas solicitudes se distribuyeron de la siguiente manera: 2 ante la JAC de Alicante, 1 ante la JAC de Benidorm, 50 ante la JAC de Castellón, 1 ante la Junta de Catalunya, 1 ante la Junta de la Comunidad de Madrid, 27 ante la OMIC de Alzira, 14 ante la OMIC de Cullera, 9 en la OMIC de Ontinyent, 22 en la OMIC de Gandia y 10 en la OIMC de Xàtiva.

En el Cuadro III.6.4, en lo relativo a los expedientes que se han resuelto por Mediaciones previas a la realización de arbitraje, se aprecia una disminución del 4,98% respecto al año anterior, ya que se ha pasado de 683 mediaciones de 2015 a las 649 del año 2016.

En 2016, en cuanto a las audiencias arbitrales celebradas, se ha constatado un aumento del 12,31%, puesto que se pasó de las 1.519 audiencias de 2015 a las 1.706 del año 2016.

Respecto a los expedientes resueltos en el año 2016, por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo, se aprecia un aumento del 16,58%, pues de los 1.375 Laudos del año 2015 se ha pasado a los 1.603 de 2016. Al analizar por Juntas Arbitrales de Consumo, se observa como en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante se tramitaron 383 Laudos, en la de Benidorm 60, en la de Castellón 128 y 1.032 en la Junta de la Comunitat Valenciana, que tiene la sede en Valencia.

En el año 2016, en relación a las adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo, se constata un aumento del 1,25%, ya que de las 23.231 adhesiones del pasado año se ha pasado a las 23.552 de este año. Por Juntas Arbitrales, en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante se presentaron 6.033 adhesiones, en la de Benidorm 1.918, en la de Castellón 1.996 y 13.605 en la Junta de la Comunitat Valenciana, con sede en la ciudad de Valencia.

Una vez más, sobre la modalidad de los Laudos dictados, se ha comprobado que en todas las Juntas Arbitrales de Consumo, el porcentaje de Laudos estimatorios, total o parcialmente, ha sido superior al de Laudos desestimatorios.

Al analizar estos datos por Juntas Arbitrales, se observa como en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante, el porcentaje de los Laudos estimatorios total o parcialmente fue de un 60,84%, la de desestimatorios de un 26,37% y la de conciliatorios de un 8,88%. En la Junta de Benidorm se estimaron total o parcialmente el 51,66% de los Laudos, se desestimaron un 28,33% y se conciliaron el 20%. En la Junta de Castellón, los Laudos que se estimaron total o parcialmente sumaron un 50%, los desestimatorios un 28,91% y los conciliatorios un 19,53%. Y finalmente ante la Junta de la Comunitat Valenciana, con sede en Valencia, los Laudos estimatorios total o parcialmente tuvieron un porcentaje del 76,55%, los desestimatorios del 18,99%, y los conciliatorios del 4,17%.

En el año 2016, la tipología del voto de los Laudos fue mayoritariamente por unanimidad, en esta ocasión con un porcentaje del 93,33%, del 5,93% de conciliación y del 0,75% por mayoría.

Como corolario a este punto, el Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana, quiere destacar la importancia de estos datos estadísticos de las Juntas Arbitrales de Consumo en nuestra Comunitat. Esta información pone de manifiesto, una vez más, la confianza demostrada por los consumidores y usuarios en el uso del Sistema Arbitral de Consumo, como mecanismo de resolución de conflictos en los temas de consumo y como sistema alternativo a la vía judicial, esta última con mayor duración en el tiempo y mayor coste económico.

6.4. PROGRAMAS DE LA GENERALITAT VALENCIANA EN MATERIA DE CONSUMO

La Direcció General de Comerç i Consum es el departamento de la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball de la Generalitat que se encarga de llevar a cabo los programas en materia de consumo.

La Orden 14/2016, de 5 de agosto, de la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, aprobó las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de comercio, consumo y artesanía. Dichas subvenciones van destinadas a acciones que incrementen la competitividad, la innovación y la calidad en estos sectores económicos y la información del consumidor, así como el apoyo a actuaciones de defensa de los consumidores de la Comunitat Valenciana.

Con arreglo a dichas bases reguladoras, la Resolución de 16 de septiembre de 2016, del Director General de Comercio y Consumo convocó las ayudas económicas en materia de comercio, consumo y artesanía para el ejercicio 2016.

Otra Resolución de interés en la materia en 2016 fue la Resolución de 24 de febrero de 2016, del conseller de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo por la que se convocaron los premios de la Generalitat de la fase autonómica del Concurso Escolar 2015- 2016 Consumópolis 11, Tú consumes: ¿lo hacen igual en todas partes?

En el Cuadro III.6.5, se indican las actividades llevadas a cabo por parte de la Direcció General de Comerç i Consum en el año 2016, en materia de consumo.

Este cuadro recoge la información sobre la actividad, el tipo de acción y el número de acciones realizadas y su repercusión. Las actividades desarrolladas que se contienen en el mismo Cuadro son las siguientes: Acciones informativas; OMIC's y Asociaciones de Consumidores; Hojas de reclamaciones; Formación básica y

especializada de la población adulta; Educación del consumidor en la escuela y centros educativos.

En cuanto a las acciones informativas el día mundial de los Derechos de los Consumidores se llevaron a cabo jornadas sobre consumo responsable y charlas informativas en distintas localidades de la Comunitat Valenciana.

Según se observa, en el año 2016, las Hojas de reclamaciones distribuidas suman un total de 45.123,61 euros, cifra superior a los 40.445,25 euros de 2015.

En cuanto a la formación, dentro del Plan de formación ciudadana on-line se han realizado dos ediciones en valenciano y dos en castellano del curso “Las reclamaciones de consumo”, en red, con un total de 393 personas inscritas.

Dentro del Plan de formación especializada interadministrativa se han impartido dos seminarios técnicos de OMIC’s durante el mes de octubre: uno en Alicante con 28 asistentes y otro en Valencia con 33 participantes.

En cuanto al concurso de consumo responsable “Consumópolis 11, Tú consumes; ¿lo hacen igual en todas partes?” es una iniciativa que promueve la educación del consumidor utilizando las tecnologías y una metodología cooperativa. Se desarrolla casi íntegramente a través de internet y ofrece diferentes tipos de actividades que se plantean en varias situaciones relacionadas con el consumo, como hábitos de consumo, productos y servicios, alimentación o consumo ético. Este concurso es una iniciativa de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) y las Comunidades Autónomas participantes, cuyo objetivo es reflexionar, de forma consciente, crítica y solidaria sobre distintos aspectos del consumo responsable, mediante la realización de las actividades que se proponen en el concurso, que cuenta con una convocatoria autonómica. En esta undécima edición, los alumnos y alumnas participantes de edades comprendidas entre los 10 y los 16 años han estado trabajando la reflexión crítica y solidaria sobre los distintos aspectos del consumo responsable y han desarrollado un trabajo de equipo, que ha consistido en la elaboración de un vídeo donde se compara la forma de consumir de varias culturas en la actualidad destacando los aspectos positivos y negativos de cada una.

En esta edición del concurso han participado 615 escolares y 123 equipos en la Comunitat Valenciana. El total de centros educativos finalistas en la fase autonómica ascendió a 10 con un total de 160 alumnos y en esta edición el grupo “Los Monópolis” formado por cinco alumnos de 6º de Primaria del Colegio concertado “Palma”, de Paterna, después de ganar el primer premio del tercer ciclo de Educación Primaria en la Fase autonómica y representar, con su video “*Dime cómo comes y te diré de dónde eres*”, a la Comunidad Valenciana en la Fase nacional del concurso “Consumópolis”, ganó también la Fase Nacional, compitiendo con cerca de 2.000 equipos del resto de comunidades autónomas.

Cuadro III.6.5

ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN MATERIA DE CONSUMO, 2016

ACTIVIDAD	TIPO DE ACCIÓN	Nº ACCIONES REALIZADAS Y REPERCUSIÓN
Acciones informativas	* Día Mundial de los Derechos de los Consumidores.	Jornadas sobre consumo responsable y charlas informativas en distintas localidades.
OMICS y Asociaciones de Consumidores	* Oficinas Municipales de Información al Consumidor	85 Oficinas Municipales de Información al Consumidor.
	* Federaciones y Asociaciones de Consumidores	3 Federaciones y 16 Asociaciones de Consumidores inscritas en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la CV.
Hojas de Reclamaciones	* Distribución de blocs de Hojas de Reclamaciones	Importe 45.123,61 euros
Formación básica y especializada de la población adulta	* Formación on-line	2 ediciones en valenciano y 2 ediciones en castellano del curso "Las reclamaciones de consumo", con 393 participantes.
	* Formación técnica interadministrativa	2 seminarios técnicos de OMIC's, con 61 participantes.
Educación del consumidor en la escuela y centros educativos	* Programa de educación del consumidor en la escuela	
	* Concursos y certámenes - Consumópolis 11, concurso nacional anual de consumo responsable.	Finalistas 10 centros educativos de la C.V. con 160 alumnos y alumnas.

Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.

Direcció General de Comerç i Consum

La Direcció General de Comerç i Consum, además del desarrollo de los programas en materia de consumo, realiza la función del Servicio de Inspección y Sanciones. A continuación, en el Cuadro III.6.6 se indican los datos sobre las inspecciones que se han realizado en el año 2016 que ascendieron a un total de 34.737 actas de inspección, que representan un aumento del 0,6% respecto a las 34.516 actas del año anterior.

En el Cuadro se distingue entre actas positivas, negativas y de toma de muestras y se observa como en la Comunitat Valenciana, el mayor número de ellas son negativas, con un total de 33.196 y un 95,56%, que por provincias

corresponden 6.615 a Alicante, 11.575 a Castellón y 15.006 a Valencia. Las actas de tomas de muestras sumaron 238 con un 0,69%. Las actas positivas ascendieron a 1.353, que representan un 3,89% del total, que distribuidas por provincias son 624 de Alicante, 137 de Castellón y 592 de Valencia.

Los tipos de infracción se concretan en los siguientes: adulteración y fraude en la calidad, fraude en el peso, transacciones comerciales, precios, normalización y condiciones de venta y otras infracciones.

En cuanto a las actas positivas, excepto las que se refieren a otras infracciones, la mayoría fueron sobre normalización y condiciones de venta, con 293 actas.

Cuadro III.6.6

SERVICIO DE INSPECCIÓN. INSPECCIONES REALIZADAS EN LA C.V., 2016

	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Tipo infracción				
- Adulteración y fraude en la calidad	11			11
- Fraude en el peso				
- Transacciones comerciales	21	2	7	30
- Precios	6		3	9
- Normalización y condiciones de venta	190		103	293
- Otras infracciones	396	135	479	1.010
Total Actas Positivas	624	137	592	1.353
Actas Negativas	6.615	11.575	15.006	33.196
Actas de Tomas Muestras	54	41	93	238
Total Actas	7.293	11.753	15.691	34.737

Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.
Direcció General de Comerç i Consum.

El Cuadro III.6.7 incorpora el número total de los expedientes sancionados durante el año 2016 en nuestra Comunitat. En este ejercicio, la cifra total ascendió a 519, con un importe de sanción de 1.447.656 euros, frente a los 551 expedientes y 814.560 euros de sanción del año 2015. Del total de los 519 expedientes sancionados, 367 fueron sanciones leves y 152 sanciones graves. Al desglosar por provincias, en Alicante se habían sancionado 199, por un importe de 594.660 euros, 90 en Castellón, con 224.800 euros y 230 en Valencia con 628.196 euros.

Los tipos de infracción de estos expedientes sancionadores fueron los siguientes: adulteración y fraude en la calidad; hojas de reclamaciones; cláusulas abusivas; incumplimiento de requerimiento; incumplimiento de servicios de atención al cliente; transacciones comerciales; precios; normalización y condiciones

de venta; prácticas desleales; garantías; etiquetado y otras infracciones. Este año, la mayoría de expedientes fueron del tipo de infracción denominado "Otras infracciones", con 99 expedientes, seguido del incumplimiento del servicio de atención al cliente, con 92, e infracciones sobre el etiquetado, con 91 expedientes sancionados en la Comunitat Valenciana en el año 2016. En el apartado de "otras infracciones" se incluyen las no mencionadas expresamente en los puntos anteriores, por ejemplo, las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios, y en especial las previstas como tales en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres; la negativa a satisfacer las demandas del consumidor o usuario, cualquiera que sea su nacionalidad o lugar de residencia, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del empresario, así como cualquier forma de discriminación respecto a las referidas demandas; la resistencia, negativa u obstrucción a facilitar las labores de inspección, la manipulación y el suministro de información inexacta o incompleta; etc.

Por importe, la mayor cuantía de sanción corresponde la infracción por prácticas desleales. El artículo 5 de la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo define las prácticas comerciales desleales como aquellas prácticas comerciales que son contrarias a los requisitos de la diligencia profesional y distorsionan o pueden distorsionar de manera sustancial, con respecto al producto de que se trate, el comportamiento económico del consumidor medio al que afecta o al que se dirige la práctica, o del miembro medio del grupo, si se trata de una práctica comercial dirigida a un grupo concreto de consumidores. En particular son desleales las prácticas comerciales que sean engañosas o agresivas, según el mismo artículo. Este tipo de prácticas comerciales están expresamente prohibidas.

Cuadro III.6.7

SERVICIO DE INSPECCIÓN. EXPEDIENTES SANCIONADOS EN LA COM. VALENCIANA, 2016

Tipo infracción	Alicante		Castellón		Valencia		Total C.V.	
	Exped.	Importe	Exped.	Importe	Exped.	Importe	Exped.	Importe
- Adulteración y fraude en la calidad					2	1.500	2	1.500
- Hojas de reclamaciones	5	4.200			9	6.600	14	10.800
- Cláusulas abusivas	10	107.516			3	9.520	13	117.036
- Incumplimiento de requerimiento	35	55.600	1	1.000	41	50.805	77	107.405
- Incumpl. serv. atención al cliente	53	48.100			39	37.300	92	85.400
- Transacciones comerciales	1	3.005					1	3.005
- Precios	6	17.500	1	800			7	18.300
- Normalización y cond. de venta	58	186.212	5	3.600	4	12.020	67	201.832
- Prácticas desleales	9	103.000	2	1.600	22	262.005	33	366.605
- Garantías	10	13.000			13	15.000	23	28.000
- Etiquetado	9	47.506			82	176.326	91	223.832
- Otras infracciones	3	9.021	81	217.800	15	57.120	99	283.941
Total Sancionados	199	594.660	90	224.800	230	628.196	519	1.447.656
<i>Sancionados leves</i>	145	181.900	76	75.200	146	168.760	367	425.860
<i>Sancionados graves</i>	54	412.760	14	149.600	84	459.436	152	1.021.796
<i>Sancionados muy graves</i>								

Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.
Direcció General de Comerç i Consum.

En cuanto al apoyo financiero y ayudas económicas al consumo en la Comunitat Valenciana, la Resolución de 16 de septiembre de 2016, del director general de Comercio y Consumo convocó las ayudas en materia de comercio, consumo y artesanía para el ejercicio 2016. Como ya se ha comentado, las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de comercio, consumo y artesanía se aprobaron por Orden 14/2016, de 5 de agosto, de la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.

En el Cuadro III.6.8 se recoge la información sobre las actuaciones del ejercicio de 2016, con las actuaciones subvencionadas y el importe asignado.

En nuestra Comunidad, en el año 2016, el número de acciones apoyadas por la Conselleria fue de 69, con un importe de subvención total de 758.042 euros, que representa un 8% de acciones menos que el año pasado y una disminución del 7,98% del importe de la ayuda global, sobre las 75 acciones y los 823.787,79 euros del año anterior.

Como en años anteriores, en 2016, desde la Direcció General de Comerç i Consum, la mayor cifra de ayudas se destinó a las federaciones y asociaciones de consumidores con 13 acciones y 499.073 euros. Entre estas destacan las ayudas a las asociaciones de consumidores UCCV con 100.000 euros, a AVACU con 96.885 euros, a Tyrius con 87.363 euros, ADICAE con 38.111 euros, y la UC Alacant, la Federación Provincial Lucentum y la UC Valencia con 25.000 euros cada una de ellas.

Las corporaciones locales tuvieron en 2016 un total de 56 actuaciones subvencionadas con 258.969 euros. Entre estas destaca la ayuda al Ayuntamiento de Alicante con 50.000,00 euros, el de Castellón de la Plana, con 13.020 euros, la Manomunitat L'Horta Nord, con 12.849 euros y el Ayuntamiento de Elche con 10.575 euros.

En el año 2015, la mayor parte de la ayuda financiera también fue para las federaciones y asociaciones de consumidores con 519.932,26 euros y 15 acciones y para las corporaciones locales con 303.855,53 euros y 60 actuaciones.

Cuadro III.6.8

APOYO FINANCIERO A PROYECTOS DE CONSUMO DURANTE EL EJERCICIO 2016

	Actuaciones subvencionadas	Importe
Ayudas a corporaciones locales	56	258.969,00 €
Ayudas a federaciones y asociaciones	13	499.073,00 €
TOTAL	69	758.042,00 €

Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.
Direcció General de Comerç i Consum.

El Cuadro III.6.9 recoge la información de la red de alertas del año 2016, en el que se observa como la cifra de productos que se retiraron ascendió a 62.855, con una disminución del 40,63% sobre los 105.872 del año pasado.

En el año 2016 el sector con más productos retirados ha sido el de juguetes con 29.636 productos, con el 47,15% del total, al que le siguió los productos de puericultura, con 13.104 productos retirados, lo que representa el 20,85% del total; el de textil y calzado con 4.815 productos, que suponen el 7,66%; el de aparatos y material eléctrico con 3.151 productos retirados y el 5,01%, y el de iluminación eléctrica con 2.694 productos retirados que representan el 4,29% del total. En el año 2015, el sector con más productos retirados fue el de juguetes con 41.031 productos, que representaba el 39,18% y el de textil y calzado con 22.221 productos, que correspondía al 21,22% del total.

Cuadro III.6.9

RED DE ALERTAS. PRODUCTOS RETIRADOS EN LA C.V., 2016

SECTOR	Total	%
Juguetes	29.636	47,15
Productos de puericultura	13.104	20,85
Textil y calzado	4.815	7,66
Aparatos y material eléctrico	3.151	5,01
Iluminación eléctrica	2.694	4,29
Resto sectores	9.455	15,04
TOTAL	62.855	100,00

Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.

Direcció General de Comerç i Consum.