

## 18. CONSUMO

En este capítulo sobre consumo, tras una referencia al marco normativo, se realiza un análisis de las actuaciones de las Administraciones públicas y las asociaciones en el modelo de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias de la **Comunitat Valenciana** a partir de los datos estadísticos disponibles, procedentes de la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, de las asociaciones, oficinas municipales de información, y también de otros órganos e instituciones como el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

En la Comunitat Valenciana, la planificación general de la política de protección y defensa de las personas consumidoras le corresponde al Consell y la Conselleria competente en la materia tiene asignadas distintas actuaciones, de las que también participan otros agentes como el Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana, las Juntas Arbitrales de Consumo, las entidades locales (dentro de las cuales están las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias (OMIC)) y las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

También se analiza en el capítulo la incidencia que la pandemia de la covid-19 ha tenido sobre el consumo y los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

### 18.1. INTRODUCCIÓN: MARCO NORMATIVO

La protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias es una materia en la que la **Comunitat Valenciana ostenta la competencia exclusiva**, al incluir la «defensa del consumidor y del usuario», según redacción literal, entre las materias relacionadas en el artículo 49.1, ordinal 35, de su Estatuto de Autonomía.

A nivel europeo, las medidas de protección de las personas consumidoras están recogidas en la Nueva Agenda del Consumidor 2020-2025, así como en el Nuevo Marco para los Consumidores, el Pacto Verde Europeo y el Plan de Acción para la Economía Circular, entre otras iniciativas.

La política de consumo de la **Unión Europea** se basa en los principios siguientes: proteger por medio de la legislación los derechos de las personas consumidoras, garantizar que los derechos de las personas consumidoras 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 **Programa Europeo de Consumo** se centra en cuatro ámbitos clave: un mercado único de productos seguros en beneficio de la ciudadanía y en interés de las empresas y comercios competitivos; un mercado único en el que la ciudadanía esté bien

representada por organizaciones eficaces de personas consumidoras 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 las personas consumidoras como para el gasto público, y colaboración concreta y eficaz entre los organismos nacionales para apoyar la defensa de los derechos de las personas consumidoras y ofrecerles asesoramiento.

El 13 de noviembre de 2020, la Comisión Europea adoptó la [Nueva Agenda del Consumidor](#), un marco estratégico general actualizado de la política de protección de las personas consumidoras y usuarias de la UE para el horizonte temporal 2020-2025. Su objetivo es preparar mejor a la Unión Europea para:

- **hacer frente a los nuevos retos** en materia de derechos y oportunidades de capacitación de las personas consumidoras y usuarias, planteados por las transiciones ecológica y digital, la pandemia y los planes para la recuperación posterior a la covid-19;
- **proteger más eficazmente** a las personas consumidoras y usuarias vulnerables en las nuevas realidades económicas impuestas por la crisis de la covid-19 y sus probables consecuencias;
- **abordar la importancia creciente de la cooperación internacional** y su aplicación efectiva para garantizar los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la era de la mundialización.

La defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias se ha convertido en **uno de los ámbitos de mayor actividad normativa en las últimas décadas**, un desarrollo propiciado en buena medida por la Unión Europea, que ha favorecido la integración normativa y la evolución de nuestro derecho a partir de lo dispuesto en los artículos 114 y 169 del Tratado de Funcionamiento de la UE, cuyo fundamento consiste en aumentar la capacidad de las personas consumidoras y usuarias para defender sus intereses. En el año 2017, mediante la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, se incorporó al **ordenamiento jurídico español** la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Dicha Ley fue modificada en 2020 por la Ley 3/2020, de 18 de septiembre, de medidas procesales y organizativas para hacer frente a la covid-19 en el ámbito de la Administración de Justicia.

La normativa estatal más importante es 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. Este texto ha sufrido algunas modificaciones importantes en los últimos años<sup>1</sup>. Durante 2019, este

---

<sup>1</sup> La última versión del texto refundido incluye las modificaciones (en *vacatio legis*) introducidas por el R.D.-ley 24/2021, de 2 de noviembre, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de bonos garantizados, distribución transfronteriza de organismos de inversión colectiva, datos abiertos y reutilización de la información del sector público, ejercicio de derechos de autor y derechos afines aplicables a determinadas transmisiones en línea y a las retransmisiones de programas de radio y

texto refundido fue modificado en parte por la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, y a finales de 2020 fue de nuevo modificado por el Real Decreto Ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes. El Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, ha modificado nuevamente el texto refundido, en línea con la Comunicación de 13 de noviembre de 2020 de la Comisión Europea sobre la Nueva Agenda del Consumidor, introduciendo el concepto de **“persona consumidora vulnerable”** a fin de garantizar, con un mayor grado de protección, los derechos en determinadas situaciones, agravadas por la actual situación de crisis sanitaria, en las que las circunstancias personales o sociales de algunas personas hacen que se encuentren en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección en sus relaciones de consumo<sup>2</sup>.

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, incluido el arbitraje virtual y 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.

En la **Comunitat Valenciana**, la norma más destacada en este ámbito es el **Decreto Legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana**, publicado el 24 de diciembre de 2019 en el Diario Oficial de la Generalitat Valenciana y que derogó la anterior Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana.

Otra norma de interés, relacionada con la participación institucional de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, fue el Decreto 76/2012, de 18 de mayo, de regulación del Consejo de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana (hoy Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana, creado por el citado Decreto Legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana). En este ámbito de participación, destaca el papel desempeñado por el **Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana** como institución de participación en la que quedan representados los intereses de las personas consumidoras y usuarias. Desde su creación, han participado

---

televisión, exenciones temporales a determinadas importaciones y suministros, de personas consumidoras y para la promoción de vehículos de transporte por carretera limpios y energéticamente eficientes (vigencia de la modificación a partir del 28 de mayo de 2022, excepto en lo referente a la resolución del contrato prevista en el apartado 5 del artículo 119 ter del texto refundido, cuya entrada en vigor fue el 1 de enero de 2022).

<sup>2</sup> La Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica modifica también el texto refundido aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007 al objeto de reforzar la protección de los colectivos desvalidos en las relaciones de consumo, como menores, personas de avanzada edad o con bajo nivel de digitalización, las “personas consumidoras vulnerables” (vigencia a partir del 1 de marzo de 2022).

en el Comité algunas de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias 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).

## **18.2. ACTUACIONES DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y OTROS AGENTES DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS**

Dentro del ámbito competencial de la Generalitat, corresponde al Consell diseñar la planificación general de la **política de protección, defensa y promoción** de las personas consumidoras y usuarias. Dentro de esa planificación general, corresponde a su vez a la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball desarrollar, entre otras, las siguientes actuaciones:

- a) Impulsar actuaciones singulares y generales de **información y formación**.
- b) Diseñar y ejecutar **programas de seguridad de productos** de consumo adoptando las medidas administrativas oportunas para la protección de las personas consumidoras y usuarias frente a cada tipo de riesgo, así como la gestión de las redes de alerta de los productos de consumo no alimenticios.
- c) Realizar la **inspección y control** de mercado de los bienes productos y servicios ofertados a las personas consumidoras y usuarias, practicar las oportunas tomas de muestras de productos y adoptar las medidas provisionales previstas normativamente.
- d) Ejercer la **potestad sancionadora** en el ámbito de su competencia.
- e) Fomentar el **asociacionismo de consumo**, establecer líneas de cooperación con las asociaciones de las personas consumidoras y usuarias y las organizaciones empresariales y desarrollar mecanismos de colaboración entre las mismas, especialmente para la implantación de códigos de buenas prácticas y el desarrollo de símbolos de calidad.
- f) Impulsar y divulgar, en colaboración con las administraciones competentes, el **sistema arbitral de consumo**.
- g) Coordinar la actuación conjunta de las distintas consellerias cuyas competencias incidan, directa o indirectamente, en materia de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias, mediante una **comisión interdepartamental** o mediante otros mecanismos adecuados a tal fin.

En el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana, son **agentes del sistema de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias**, además de la Generalitat y en particular el Consell y la administración de la Generalitat a través de las consellerias con competencia específica o concurrente en materia de consumo:

- El **Consejo de Personas Consumidoras i Usuarias de la Comunitat Valenciana**. Órgano de consulta y asesoramiento de la Generalitat en

materia de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias.

- Las **Juntas Arbitrales de Consumo**. Órganos administrativos creados mediante convenio entre la Administración General del Estado y las Administraciones públicas de la Comunitat Valenciana competentes en materia de consumo, a través de los que se articula y gestiona el arbitraje institucional de consumo. El **sistema arbitral de consumo**, como instrumento para la resolución extrajudicial de los conflictos en materia de consumo y como alternativa a la vía judicial, se refuerza a través de campañas de adhesión de las empresas, incluso de las públicas que prestan servicios a la ciudadanía.
- Las **entidades locales**, especialmente a través de las oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias. A las **entidades locales** les corresponde velar por la protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en el ámbito de su territorio y respecto a su población en el marco de la planificación y programación generales establecidas por la Generalitat, sin perjuicio, no obstante, de las planificaciones propias o complementarias que sean de preferente aplicación. Además, las entidades locales, por razones de economía, coordinación o carencia de medios, pueden requerir la actuación de la Generalitat en el ejercicio y desarrollo de sus competencias en materia de protección a las personas consumidoras y usuarias.

Por su parte, las **oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias** son establecimientos abiertos al público, creados por las entidades locales, que prestan el servicio de asesoramiento e información y sirven de cauce para sus reclamaciones. La Generalitat, a través de la conselleria competente en materia de consumo, coordina la labor de las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias y les debe prestar el apoyo necesario. Los municipios pueden mancomunarse para la prestación de este servicio, en función de sus características y necesidades. Las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias pueden desempeñar funciones en materia de prevención, protección, promoción y participación. Las oficinas acreditadas se deben inscribir en un registro público dependiente de la conselleria con competencia en materia de consumo.

- Las **asociaciones de personas consumidoras y usuarias**. Según la ley, constituyen el cauce idóneo de representación, participación, defensa, asesoramiento y consulta de las personas consumidoras y usuarias. Son entidades sin ánimo de lucro que tienen como finalidad la defensa de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias, incluyendo su información, formación y

educación, bien sea con carácter general, bien en relación con bienes o servicios determinados. También son asociaciones de personas consumidoras y usuarias las entidades constituidas por personas consumidoras y usuarias con arreglo a la legislación de cooperativas autonómica, siempre que respeten los requisitos básicos exigidos en la normativa estatal aplicable y entre cuyos fines figure, necesariamente, la educación y formación de sus personas socias en materias relacionadas con el consumo y estén obligadas a constituir un fondo social con tal objeto, según su legislación específica. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias pueden integrarse en uniones, federaciones o confederaciones con idéntico fin.

En cualquier caso, la finalidad fundamental de las actuaciones de las administraciones públicas y otros agentes del sistema de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias es **proteger la salud y seguridad y los derechos económicos y sociales de las personas**. A continuación, a partir de los datos disponibles, se realiza un análisis de las actuaciones implementadas en el año 2021 en la Comunitat Valenciana.

### **18.2.1. Información, formación y consumo**

En cuanto a las actividades más destacadas en materia de información, formación y consumo llevadas a cabo por parte de la **Generalitat Valenciana** a través de la Direcció General de Comerç, Artesania i Consum en el año 2021, se ha realizado una nueva edición del concurso de consumo responsable *Consumópolis 16: «Cuida tu planeta con un consumo + responsable. ¿Te atreves?»*. Este concurso promueve la educación de las personas consumidoras, 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, transporte, publicidad, nuevas tecnologías, alimentación o consumo ético. Este concurso es una iniciativa de la Dirección General de Consumo del Ministerio y de las comunidades autónomas participantes y cuenta con una fase autonómica y una estatal. Su objetivo es hacer **reflexionar, de forma consciente, crítica y solidaria sobre distintos aspectos del consumo responsable**.

La convocatoria del curso 2020-2021 ha contado inicialmente en la **Comunitat Valenciana** con 156 equipos participantes con un total de 780 escolares de cursos comprendidos, desde el tercer ciclo de Educación Primaria hasta el cuarto curso de la Educación Secundaria Obligatoria, coordinados por 24 docentes.

En cuanto al **Plan de Formación Continua Interadministrativa** de 2021, se han realizado dos ediciones del curso de *Actualización normativa en materia de consumo*, con 41 participantes, y una sesión del curso *Servicios digitales y protección al consumidor*, con 18 participantes. Esta formación va dirigida al personal funcionario que

trabaja o participa en consumo en distintas Administraciones públicas (ayuntamientos, diputaciones, servicios territoriales).

La Conselleria ha puesto en marcha la **Estrategia de Educación para el Consumo Sostenible de la Comunitat Valenciana (EECS) 2021-2024**, en el marco del Objetivo 12 de la Agenda 2030: Producción y Consumo responsables. El diseño de la estrategia se inició con el diagnóstico de la situación y continuó con la definición de las líneas estratégicas a seguir, para lo cual se implicó a los actores territoriales públicos y privados identificados en el ámbito de la educación en consumo. Para el trabajo de campo del diagnóstico se contó con la participación de 33 actores y en la fase de definición de las líneas estratégicas se realizaron 28 aportaciones de OMIC, asociaciones y entidades del tercer sector. La EECS 2021-2024 consta de siete líneas estratégicas y tres pilares básicos. Las **líneas estratégicas** son:

1. Colaboración institucional y entre entidades.
2. Formación y sensibilización.
3. Comercio.
4. Desarrollo económico.
5. Producción agroalimentaria y salud.
6. Eficiencia energética y cambio climático.
7. Sostenibilidad ambiental y residuos.

Los **pilares básicos de trabajo** son:

1. Constitución de órganos o mecanismos de coordinación, tanto internos en la propia Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, como entre las consellerias que trabajan en materia de educación en consumo sostenible.
2. Mejora de los mecanismos de comunicación y coordinación de la Dirección General con las OMIC.
3. Habilitar y dar visibilidad al espacio del portal web de la Generalitat, que aglutine toda la información interinstitucional en materia de educación en consumo sostenible.

En cumplimiento de la línea de acción 2.2 "Organización de ferias" de dicha Estrategia, en noviembre de 2021 se celebró, en la plaza del ayuntamiento de València, la **1ª Feria de Consumo Responsable en la Comunitat Valenciana**, con la participación de las asociaciones de consumidores, entidades y empresas relacionadas con la venta de productos sostenibles y la realización de talleres y conferencias para la sensibilización y concienciación de la ciudadanía.

### **Actividades de formación en asociaciones y oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias**

Respecto a la **formación en materia de consumo realizada en la Comunitat Valenciana**, las asociaciones y organizaciones de personas consumidoras y usuarias

realizan una constante tarea de formación mediante campañas informativas, jornadas, talleres y charlas sobre temas muy dispares.

En 2021, las **asociaciones** que han remitido datos al Comité<sup>3</sup> han llevado a cabo **actividades de formación muy diversas**, la mayoría de ellas presenciales, aunque también algunas *online* y a través de *webinars*, sobre temas tales como economía doméstica, defensa de la mujer, formación especializada en lucha contra la violencia de género, ciberseguridad, suplantación de identidad, uso responsable de pantallas y redes sociales, comercio electrónico, relaciones *online*, viajes por la web, compras en internet y adquisición de productos tecnológicos, aprovechamiento de desperdicios alimentarios, alimentación ecológica, economía circular, ahorro energético, factura de la luz, uso responsable de pantallas, uso responsable de petardos, cuida tu planeta, aprender a reciclar, ahorro de agua, publicidad, consumo responsable, etiquetado de los productos, alimentación y hábitos saludables, orientación laboral, prevención de riesgos laborales, cómo hacer la declaración de la renta, sector financiero *online*, sobreendeudamiento familiar, educación financiera para pequeños ahorradores, hipotecas, contratación en general, los seguros y sus coberturas, derechos de las personas consumidoras, asociacionismo, arbitraje de consumo, alquiler y vivienda, ley de arrendamientos urbanos, innovación en los servicios de consumo, etc. Con los datos disponibles a fecha de elaboración de esta Memoria, las actividades formativas organizadas o en las que han participado activamente las asociaciones durante 2021 ascienden a 331, llegando aproximadamente a 5.873 participantes<sup>4</sup>.

Además, las asociaciones publican trípticos, guías y folletos divulgativos, revistas y boletines informativos en formato papel y/o *online* y participan a diario en medios de información (prensa, radio, televisión e internet). La **difusión y la información** al consumidor de las **asociaciones de la Comunitat Valenciana** se realiza también, cada vez más, a través de las redes sociales y de sus páginas web, que cada vez tienen más actividad debido a la situación creada por la pandemia de la covid-19.

Además, las **asociaciones participan en el sistema de arbitraje de la Comunitat Valenciana**, algunas colaboran entre sí mediante convenios de cooperación y también con múltiples empresas, entidades sociales, centros educativos, colegios profesionales, foros, fundaciones, universidades e instituciones públicas y privadas de ámbito local, autonómico, nacional, europeo e internacional.

Asimismo, las **OMIC** de los ayuntamientos también realizan una **intensa actividad de formación**. Los datos recibidos de 12 de estas oficinas muestran un total de 239 actividades, veinticinco de ellas *online*. Las temáticas de las actividades de formación han sido, entre otras, las siguientes: consumo responsable y medio ambiente, uso responsable de las pantallas, nutrición y hábitos saludables, derechos y deberes de

---

<sup>3</sup> Las asociaciones de ámbito autonómico que han remitido datos al Comité son: Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de la Comunitat Valenciana (ADICAE), Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU), Federación autonómica de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana (TYRIUS), Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCCV), Unión Asociativa de la Comunitat Valenciana especializada en consumo y calidad de vida (UNAE), Asociación de Telespectadores y Radioyentes, Consumidores y Usuarios de Medios de la Comunidad Valenciana (ATR-CUMCV).

<sup>4</sup> Los datos recibidos de las actividades de formación de las asociaciones no son homogéneos ni completos.

las personas consumidoras, seguridad en internet, fórum de consumo, reciclado de residuos sólidos para escolares y para padres y madres, Navidad y juguetes, etcétera.

### 18.2.2. Seguridad de productos de consumo. Vigilancia de bienes y servicios

La **red de alertas** es un sistema de intercambio rápido de información entre las autoridades competentes en materia de consumo de las comunidades autónomas, el Estado y los países miembros de la Unión Europea, ante la existencia de un producto que pueda producir un riesgo grave a las personas consumidoras<sup>5</sup>.

El Cuadro 18.1 recoge la información de la red de alertas de productos de consumo no alimenticios del año 2021, en el que se observa que la cifra de productos que se retiraron ascendió a 47.163 (132.555 en 2020). En el año 2021, el 75,46% de los productos retirados fueron mascarillas.

Cuadro 18.1

#### RED DE ALERTAS. PRODUCTOS RETIRADOS EN LA COMUNITAT VALENCIANA, 2021

SECTOR	Total	%
Mascarillas	35.591	75,46
Limpiadores de oído por succión	4.100	8,69
Patinetes eléctricos	3.200	6,78
Juguetes	2.596	5,50
Iluminación eléctrica	677	1,44
Material eléctrico	411	0,87
Aparatos eléctricos	308	0,65
Calzado	149	0,32
Alfombras de baño	46	0,10
Pequeño electrodoméstico	38	0,08
Otros	47	0,10
<b>TOTAL</b>	<b>47.163</b>	<b>100,00</b>

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

Direcció General de Comerç, Artesania i Consum.

<sup>5</sup> En España tenemos varias redes de alerta de consumo. En este epígrafe se ofrecen los datos de las alertas de productos de consumo no alimenticios. Otras redes de alerta son la de alimentos de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN), Red de Alerta Alimentaria y la Red de Alerta Rápida de Piensos Nacional, regulada por el Real Decreto 1471/2008, de 5 de septiembre.

### 18.2.3. Inspección y control de consumo. Potestad sancionadora

La Direcció General de Comerç, Artesania 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 18.2, se indican los datos sobre las inspecciones que se realizaron en el año 2021 y que ascendieron a un total de 23.048 actas, cifra que representa un aumento de un 44% respecto a las 16.061 del año anterior.

En el Cuadro se distingue entre actas positivas, negativas y de toma de muestras y se observa que la gran mayoría fueron negativas, con un total de 22.378, cifra que es el 97% del total. Por **provincias**, las actas negativas se reparten del siguiente modo: 6.061 en Alicante, 7.775 en Castellón y 8.542 en Valencia. Las actas de toma de muestras sumaron 104. Las actas positivas ascendieron a 566 y representan un 2,5% del total, y distribuidas por provincias son 312 de Alicante, 44 de Castellón y 210 de Valencia.

Los **tipos de infracción** que dieron lugar a actas positivas se concretan en los siguientes: adulteración y fraude en la calidad, transacciones comerciales, precios, normalización y condiciones de venta y otras infracciones. La mayoría de las actas positivas, excepto las que se refieren a otras infracciones, fueron sobre normalización y condiciones de venta, con 151 actas.

Cuadro 18.2

#### SERVICIO DE INSPECCIÓN. INSPECCIONES REALIZADAS, COMUNITAT VALENCIANA, 2021

	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Tipo infracción				
- Adulteración y fraude en la calidad	19	-	-	19
- Fraude en el peso	-	-	-	-
- Transacciones comerciales	4	-	-	4
- Precios	5	-	-	5
- Normalización y condiciones de venta	101	-	50	151
- Otras infracciones	183	44	160	387
<b>Total Actas Positivas</b>	<b>312</b>	<b>44</b>	<b>210</b>	<b>566</b>
<b>Actas Negativas</b>	<b>6.061</b>	<b>7.775</b>	<b>8.542</b>	<b>22.378</b>
<b>Actas de Tomas Muestras</b>	<b>37</b>	<b>35</b>	<b>32</b>	<b>104</b>
<b>Total Actas</b>	<b>6.410</b>	<b>7.854</b>	<b>8.784</b>	<b>23.048</b>

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

El Cuadro 18.3 incorpora el **número total de los expedientes sancionadores** durante el año 2021 en nuestra Comunitat. En este ejercicio, la cifra total ascendió a 379 (108% más que el año anterior), con un importe total de sanción de 645.930 euros (134% más que el año anterior). Por provincias, en Alicante hubo 82 expedientes sancionadores,

con un importe global de 118.815 euros, 155 en Castellón con 297.905 euros y 142 en Valencia, con 229.210 euros.

Los **tipos de infracción** de estos expedientes sancionadores fueron los siguientes: adulteración y fraude en la calidad; precios; normalización y condiciones de venta y otras infracciones.

En 2021, la mayoría de los expedientes fueron por “Otras infracciones” con 240 expedientes (63%) y un importe de 441.330 euros (68%). Como tales se incluyen las infracciones 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 de las personas consumidoras o usuarias, cualquiera que sea su nacionalidad o lugar de residencia, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del empresario o empresaria, 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.

Cuadro 18.3

**SERVICIO DE INSPECCIÓN. EXPEDIENTES SANCIONADORES, COMUNITAT VALENCIANA, 2021:**

	Alicante		Castellón		Valencia		Total C.V.	
	Exped.	Importe	Exped.	Importe	Exped.	Importe	Exped.	Importe
Tipo infracción								
- Adulteración y fraude en la calidad	11	6.400	14	23.000	22	27.500	47	56.900
- Hojas de reclamaciones	-	-	-	-	-	-	-	-
- Cláusulas abusivas	-	-	-	-	-	-	-	-
- Incumplimiento de requerimiento	-	-	-	-	-	-	-	-
- Incumpl. serv. atención al cliente	-	-	-	-	-	-	-	-
- Transacciones comerciales	-	-	-	-	-	-	-	-
- Precios	1	300					1	300
- Normalización y cond. de venta	12	11.600	58	103.900	21	31.900	91	147.400
- Prácticas desleales	-	-	-	-	-	-	-	-
- Garantías	-	-	-	-	-	-	-	-
- Etiquetado	-	-	-	-	-	-	-	-
- Otras infracciones	58	100.515	83	171.005	99	169.810	240	441.330
<b>Total Sancionados</b>	<b>82</b>	<b>118.815</b>	<b>155</b>	<b>297.905</b>	<b>142</b>	<b>229.210</b>	<b>379</b>	<b>645.930</b>

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

### 18.2.4. Fomento del asociacionismo. Apoyo financiero a asociaciones y oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias

Según la ley, corresponde a la **Generalitat**, a través de la conselleria competente en materia de consumo, el fomento del asociacionismo de consumo.

En el Cuadro 18.4 aparecen las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de ámbito autonómico inscritas en el **Registro Público de Asociaciones de la Comunitat Valenciana**, según datos publicados por la Direcció General de Comerç, Artesania i Consum en su web.

*Cuadro 18.4*

#### ASOCIACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE LA COMUNITAT VALENCIANA DE ÁMBITO AUTONÓMICO

---

##### DENOMINACION

---

Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana UCCV  
 Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU)  
 Federación Autonómica de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana TYRIUS  
 Unión Asociativa de la Comunidad Valenciana especializada en consumo y calidad de vida - UNAE  
 Unión Independiente de Consumidores y Usuarios - UICU  
 CONSUM, S.COOP. V.  
 Asociación de Consumidores y Usuarios en acción FACUA Comunidad Valenciana  
 Consumidores y Usuarios en España - ACUSE  
 Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de la Comunidad Valenciana - ADICAE CV  
 Unión de Consumidores Europeos de la Comunidad Valenciana - EUROCONSUMO  
 Asociación de Telespectadores y Radioyentes, Consumidores y Usuarios de medios de la C. Valenciana  
 Associació Ciutadania i Comunicació (ACICOM)

---

Fuente: Direcció General de Comerç, Artesania i Consum.

### Ayudas económicas a asociaciones y a oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias

Una de las actuaciones que lleva a cabo la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç y Treball para el fomento del asociacionismo, así como para prestar el debido **apoyo financiero** a las entidades locales de acuerdo con los principios establecidos en la ley, es la convocatoria anual de subvenciones en materia de consumo.

La Orden 22/2018, de 22 de noviembre, 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**. Dichas subvenciones van destinadas a acciones que incrementen la competitividad, la innovación y la calidad en estos sectores económicos y la información de la persona

consumidora, así como el apoyo a actuaciones de defensa de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana.

Con arreglo a dichas bases reguladoras, por la Resolución de 11 de diciembre de 2020, de la directora general de Comercio, Artesanía y Consumo, se efectuó la convocatoria anticipada para el ejercicio 2021 de las ayudas en materia de comercio, consumo y artesanía.

En el Cuadro 18.5 se recoge la información sobre las actuaciones del ejercicio de 2021, con las **actuaciones subvencionadas** y el importe asignado. En nuestra Comunitat, en el año 2021, el número de acciones apoyadas por la Conselleria fue de 48, con un importe de subvención total de 932.607,84 euros, un 23% más que el año anterior.

Como en años anteriores, en 2021, desde la Direcció General de Comerç, Artesania i Consum, se destinó a las **federaciones y asociaciones de personas consumidoras** un total de 651.636,89 euros para la realización de 13 acciones (509.882,24 euros el año anterior para el mismo número de acciones).

Las **corporaciones locales** tuvieron en 2021 un total de 35 actuaciones subvencionadas (34 el año anterior) con 280.970,95 euros (249.999,91 euros el año anterior).

*Cuadro 18.5*

#### **APOYO FINANCIERO A PROYECTOS DE CONSUMO DURANTE EL EJERCICIO 2021**

	Actuaciones subvencionadas	Importe (€)
<b>Ayudas a corporaciones locales</b>	35	280.970,95
<b>Ayudas a federaciones y asociaciones</b>	13	651.636,89
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>932.607,84</b>

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

### **18.3. CONSULTAS Y RECLAMACIONES**

En este apartado se analizan las cifras sobre consultas y reclamaciones efectuadas en la **Comunitat Valenciana** por las personas consumidoras y usuarias en el ejercicio de sus derechos en materia de consumo.

En nuestra Comunitat, este tipo de consultas y reclamaciones pueden presentarse ante las **Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC)**, ante los **Servicios Territoriales de la Generalitat Valenciana** competentes en las materias de turismo, comercio o consumo, y ante las **sedes de las asociaciones y organizaciones** de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias. En el caso de las

reclamaciones, cuando se inicia un trámite a través de una asociación u organización en nombre de una persona consumidora para temas individuales, la ley obliga a su asociación, hecho que no es así en el caso de las consultas, puesto que cualquier persona consumidora, esté o no asociada a una organización, las puede realizar de manera gratuita.

### **18.3.1. Consultas**

#### **18.3.1.1. Consultas en los Servicios Territoriales de Consumo**

En el Cuadro 18.6 y en el Gráfico 18.1 se indica la cifra de **consultas por sectores** realizadas en 2021 por parte de las personas consumidoras ante los servicios públicos autonómicos competentes. En total, se presentaron 8.646 consultas, cifra que supone un aumento del 35,33% respecto a las 6.389 del año anterior.

En el año 2021, como en años anteriores, el **sector** con más consultas fue el de Telefonía, con 1.801 consultas, que suponen el 21% del total. A continuación, Otros servicios, con 919 consultas y el 10,6%<sup>6</sup>; Bancos y financieras, con 562 consultas y el 6,5%; Energía eléctrica y Vehículos, con 433 y 432 consultas respectivamente y el 5% del total cada uno de ellos.

---

<sup>6</sup> "Otros servicios" recoge múltiples actividades que no encajan en ningún sector de los especificados en otros epígrafes, como otras energías, náutica, campings, espectáculos, peluquería, estética, etcétera.

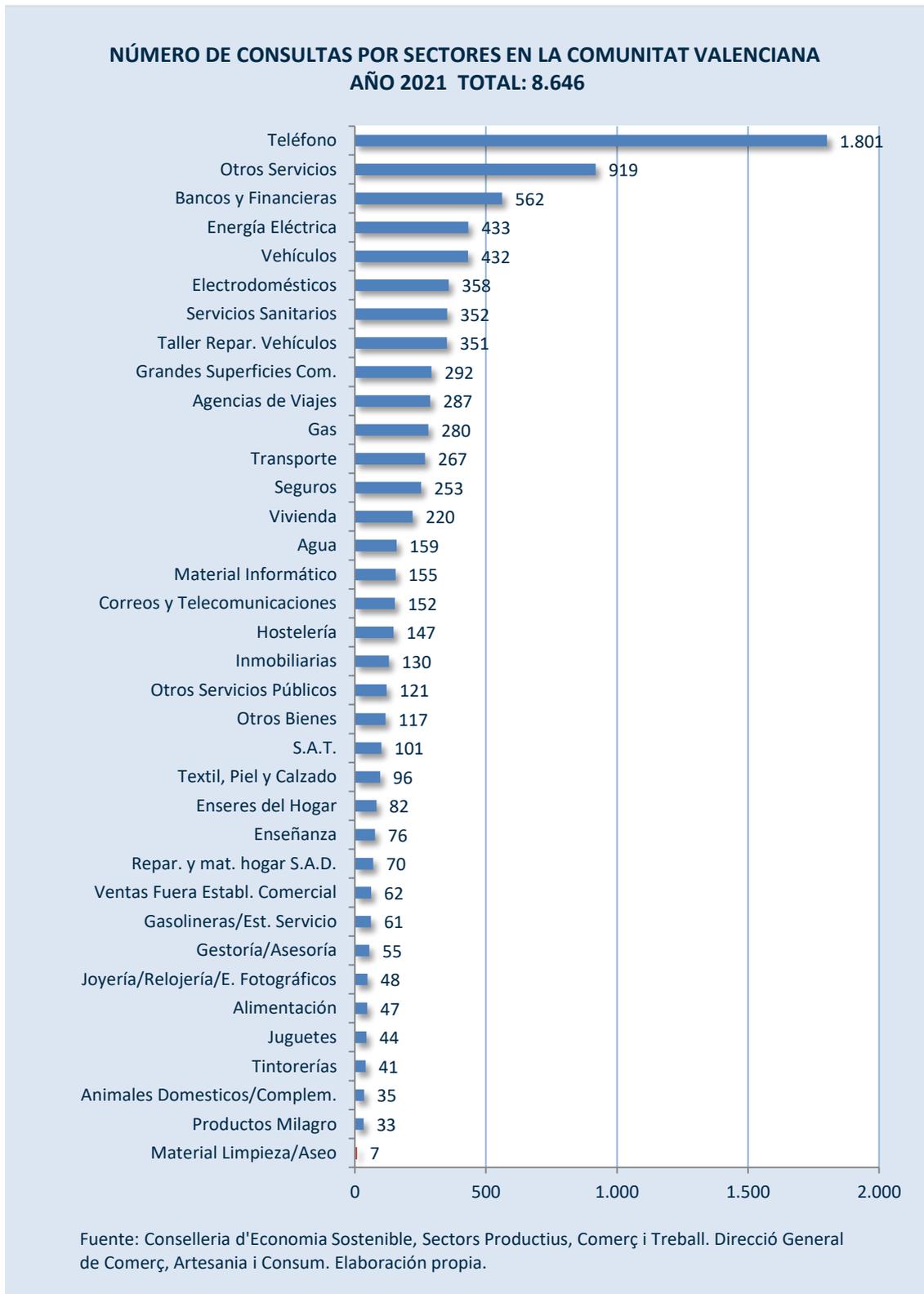
Cuadro 18.6

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNITAT VALENCIANA, 2020-2021**

Sectores	2021		2020		Tasa Var.
	Nº	%	Nº	%	21/20
Agua	159	1,84	173	2,71	-8,09
Gas	280	3,24	322	5,04	-13,04
Energía Eléctrica	433	5,01	308	4,82	40,58
Transporte	267	3,09	370	5,79	-27,84
Teléfono	1.801	20,83	1.595	24,96	12,92
Correos y Telecomunicaciones	152	1,76	81	1,27	87,65
Otros Servicios Públicos	121	1,40	234	3,66	-48,29
Alimentación	47	0,54	67	1,05	-29,85
Productos Milagro	33	0,38	14	0,22	135,71
Textil, Piel y Calzado	96	1,11	59	0,92	62,71
Electrodomésticos	358	4,14	181	2,83	97,79
Vehículos	432	5,00	230	3,60	87,83
Vivienda	220	2,54	94	1,47	134,04
Enseres del Hogar	82	0,95	45	0,70	82,22
Material Limpieza/Aseo	7	0,08	4	0,06	75,00
Material Informático	155	1,79	40	0,63	287,50
Animales Domesticos/Complem.	35	0,40	17	0,27	105,88
Otros Bienes	117	1,35	47	0,74	148,94
Juguetes	44	0,51	21	0,33	109,52
Tintorerías	41	0,47	21	0,33	95,24
Grandes Superficies Com.	292	3,38	244	3,82	19,67
Taller Repar. Vehículos	351	4,06	165	2,58	112,73
S.A.T.	101	1,17	49	0,77	106,12
Gasolineras/Est. Servicio	61	0,71	30	0,47	103,33
Servicios Sanitarios	352	4,07	158	2,47	122,78
Hostelería	147	1,70	76	1,19	93,42
Enseñanza	76	0,88	43	0,67	76,74
Agencias de Viajes	287	3,32	465	7,28	-38,28
Repar. y mat. hogar S.A.D.	70	0,81	27	0,42	159,26
Joyería/Relojería/E. Fotográficos	48	0,56	23	0,36	108,70
Ventas Fuera Establ. Comercial	62	0,72	95	1,49	-34,74
Bancos y Financieras	562	6,50	338	5,29	66,27
Seguros	253	2,93	135	2,11	87,41
Gestoría/Asesoría	55	0,64	14	0,22	292,86
Inmobiliarias	130	1,50	50	0,78	160,00
Otros Servicios	919	10,63	554	8,67	65,88
<b>Total</b>	<b>8.646</b>	<b>100,00</b>	<b>6.389</b>	<b>100,00</b>	<b>35,33</b>

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

Gráfico 18.1



A continuación, se incorporan tres gráficos con los datos de las **consultas por sectores y por provincias** de la Comunitat Valenciana.

El Gráfico 18.2 recoge el número de consultas por sectores en la provincia de **Alicante**, cuyo total en el año 2021 fue de 1.742. Los sectores con más consultas fueron Otros servicios, con 531; Telefonía, con 421; y Grandes Superficies Comerciales, con 127 consultas.

En la provincia de **Castellón**, cuya información aparece representada en el Gráfico 18.3, los sectores más consultados fueron Telefonía, con 769 consultas; Bancos y financieras, con 260; y Otros servicios, con 135 consultas.

Y finalmente, en el Gráfico 18.4 se indica el número de consultas de la provincia de **Valencia**, en el que los sectores con más consultas fueron los de Telefonía, Vehículos y Energía eléctrica, con 611, 330 y 298 consultas respectivamente.

Gráfico 18.2

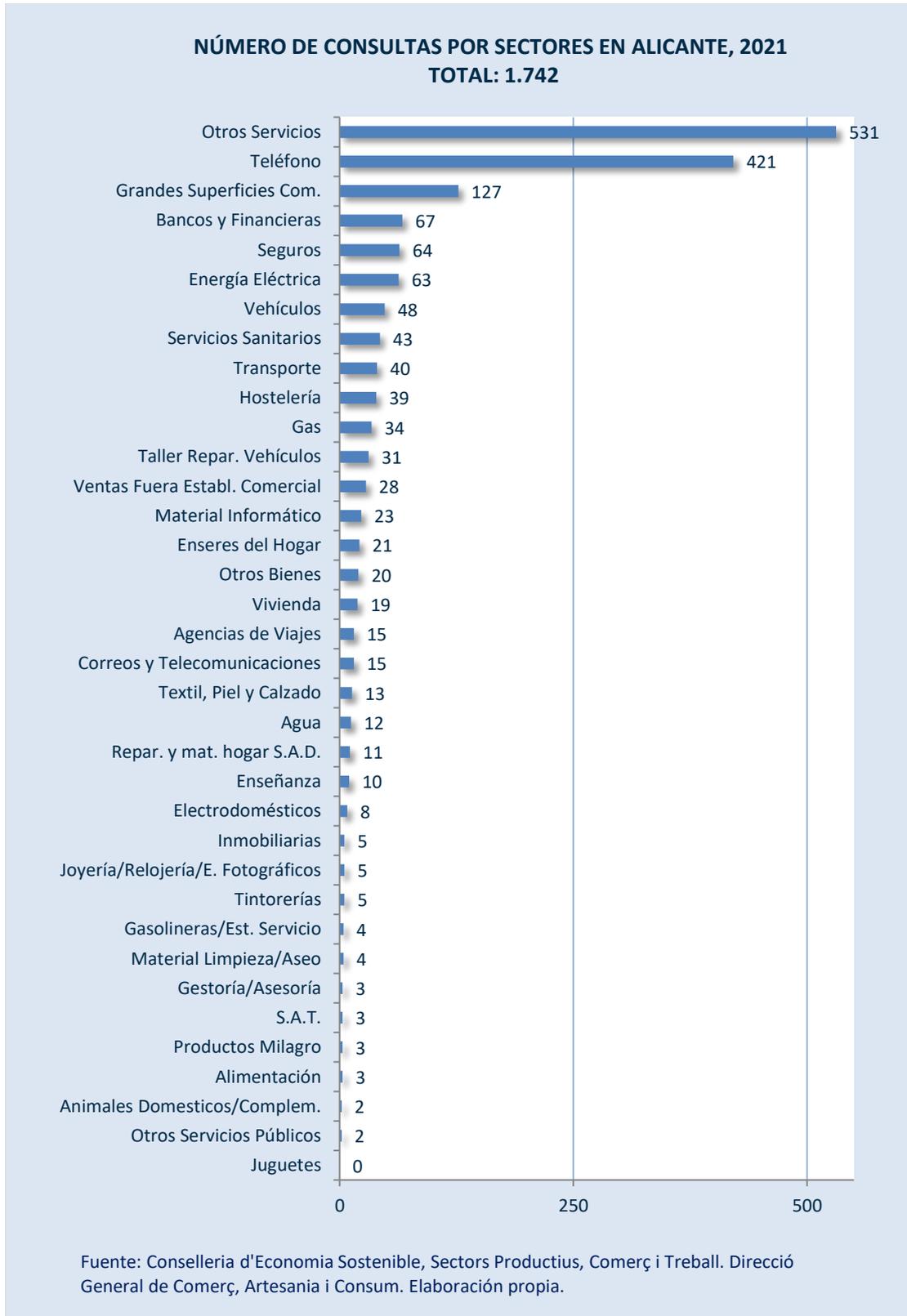


Gráfico 18.3



Gráfico 18.4



El Cuadro 18.7 recoge de forma resumida los datos sobre las consultas que se realizaron ante los **Servicios Territoriales de Consumo**, por provincias. En el mismo, se aprecia, tal y como se apunta en párrafos anteriores, que el total de consultas ascendió a 8.646, con un aumento del 35,33% sobre las 6.389 consultas del año anterior.

Por provincias, se observa que en la provincia de **Alicante** se realizaron 1.742 consultas, 2.100 en la de **Castellón** y 4.804 en la de **Valencia**. De este total, 1.801 corresponden al sector de la Telefonía, lo que supone un 21% del total, seguido de Bancos y financieras, con 562 consultas y el 6,5%. La provincia de Castellón refleja una disminución interanual del 30%, y la provincia en la que más aumentó el número de consultas fue Valencia, un 126,5% interanual.

Cuadro 18.7

**SERVICIOS TERRITORIALES DE CONSUMO. CONSULTAS POR PROVINCIAS EN LA COMUNITAT VALENCIANA, 2020-2021**

	2020	2021	Variación 21/20
Alicante	1.266	1.742	37,60%
Castellón	3.002	2.100	-30,05%
Valencia	2.121	4.804	126,50%
<b>Comunitat Valenciana</b>	<b>6.389</b>	<b>8.646</b>	<b>35,33%</b>

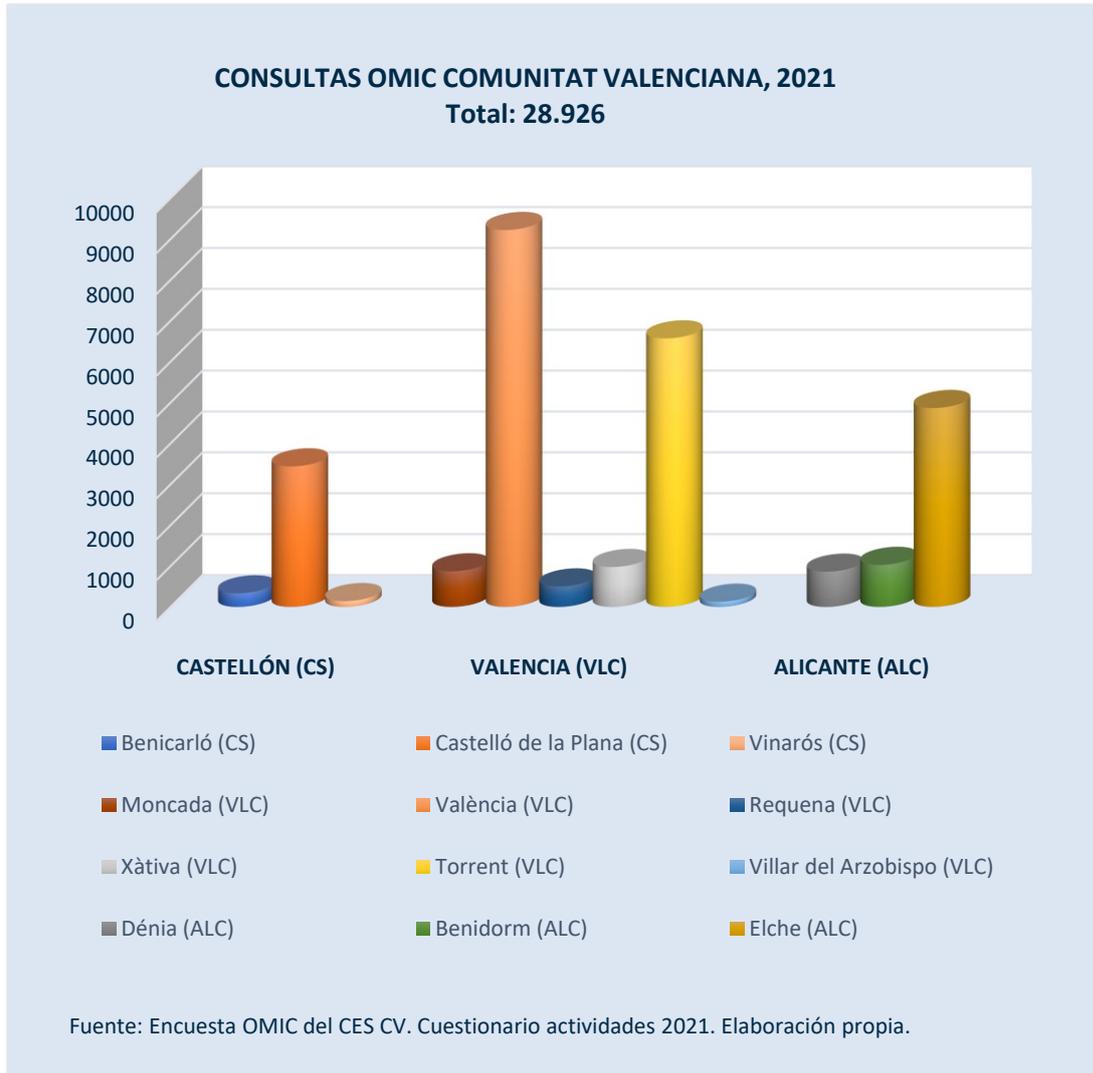
Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball. Elaboración propia.

**18.3.1.2. Consultas en las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias<sup>7</sup>**

Los datos recibidos de las **OMIC** de los municipios de la Comunitat Valenciana que han facilitado datos para la elaboración de esta Memoria suman un total de 28.926 consultas (Gráfico 18.5). El sector más consultado en 2021 ha sido el de la Telefonía, seguido de Bancos y financieras y Otros servicios.

<sup>7</sup> El Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana ha recogido los datos de la actividad de las OMIC del año 2021 mediante una encuesta *online* que se ha enviado por correo electrónico a las oficinas de los ayuntamientos de todos los municipios de la Comunitat Valenciana con más de 20.000 habitantes. Se han recibido 12 respuestas.

Gráfico 18.5



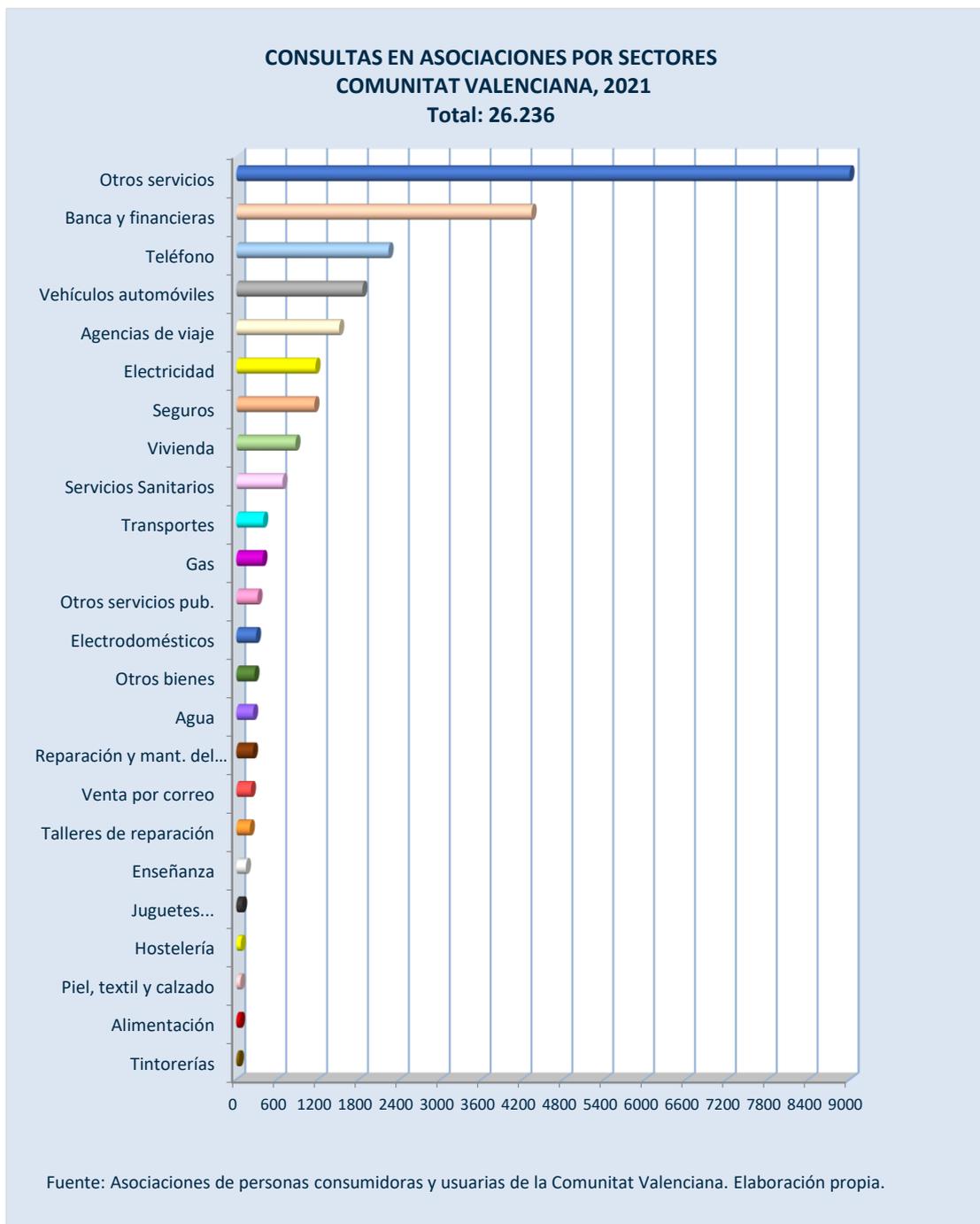
### 18.3.1.3. Consultas en asociaciones

Las consultas presentadas durante el año 2021 en las seis **asociaciones de personas consumidoras y usuarias** de la Comunitat Valenciana que han remitido datos al Comité, sumaron un total de 26.236.

Los **sectores** más consultados han sido<sup>8</sup>: Bancos y financieras (4.334 consultas y el 16,5%), Telefonía (2.234 consultas y 8,5%), Vehículos (1.850 consultas y 7,1%), Agencias de viaje (1.510 consultas y 5,7%), Electricidad (1.162 consultas y 4,4%), Seguros (1.146 consultas y 4,4%) y Vivienda (868 consultas y el 3,3% del total). Estos y el resto de los datos por sectores se presentan en el Gráfico 18.6.

<sup>8</sup> El epígrafe "Otros Servicios" cuenta con 9.465 consultas y el 36,1% del total. No se incluye en esta relación porque no es exactamente un sector, sino un "cajón de sastre", es decir, un conjunto de sectores que no tienen cabida en los otros epígrafes. Ver también la nota número 6 de este capítulo.

Gràfic 18.6



En 2021 la **atención a las consultas** por parte de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias se realizó principalmente a través del teléfono y el correo electrónico, y para la atención presencial en las oficinas se adoptaron todas las medidas de protección y seguridad establecidas y recomendadas para frenar la propagación del coronavirus. A medida que se fueron relajando las restricciones y limitaciones causadas por la pandemia, se fue reduciendo el número de consultas referidas a problemas derivados de la situación generada por la covid-19.

Con la vuelta paulatina a la normalidad también han aumentado **otras consultas** ajenas a este tema, que por otra parte continuaron siendo atendidas también durante

todo el periodo de pandemia, la mayoría relativas a las telecomunicaciones (problemas para dar de baja los servicios contratados, errores de facturación, problemas en la contratación, ...), consultas sobre bancos y entidades financieras (intereses, comisiones, tarjetas de crédito, ...) o seguros (modificaciones en las condiciones de las pólizas, no tramitación de bajas, etc.). Los vehículos también han sido objeto de consulta por el asunto del cártel de concesionarios que puede afectar a adquirentes de entre determinado periodo de tiempo, y la electricidad por el nuevo modelo de factura eléctrica que entró en vigor en junio de 2021 y ocasionó un aluvión de consultas en las asociaciones.

### 18.3.2. Reclamaciones y denuncias

#### 18.3.2.1. Reclamaciones y denuncias en los Servicios Territoriales de Consumo

En el Gráfico 18.7, se indica el número de **reclamaciones y denuncias por sectores o tipos de productos en la Comunitat Valenciana**. En 2021 se presentaron 13.267 denuncias y reclamaciones, que representan un aumento de un 16% respecto al año anterior. Debe destacarse en este epígrafe que se trata de dos procedimientos diferentes. La **denuncia** tiene por objetivo defender los intereses generales, no individuales, y corregir y prevenir las conductas ilícitas contrarias a lo establecido en la normativa de consumo y, en caso de que se aprecie una infracción, puede llevar a la imposición de una sanción. Por su parte, la **reclamación**, además de ser de interés y carácter individual, es un procedimiento mediante el cual una persona consumidora o usuaria solicita a una empresa o profesional una compensación o actuación determinada, ya que considera que sus derechos no han sido respetados.

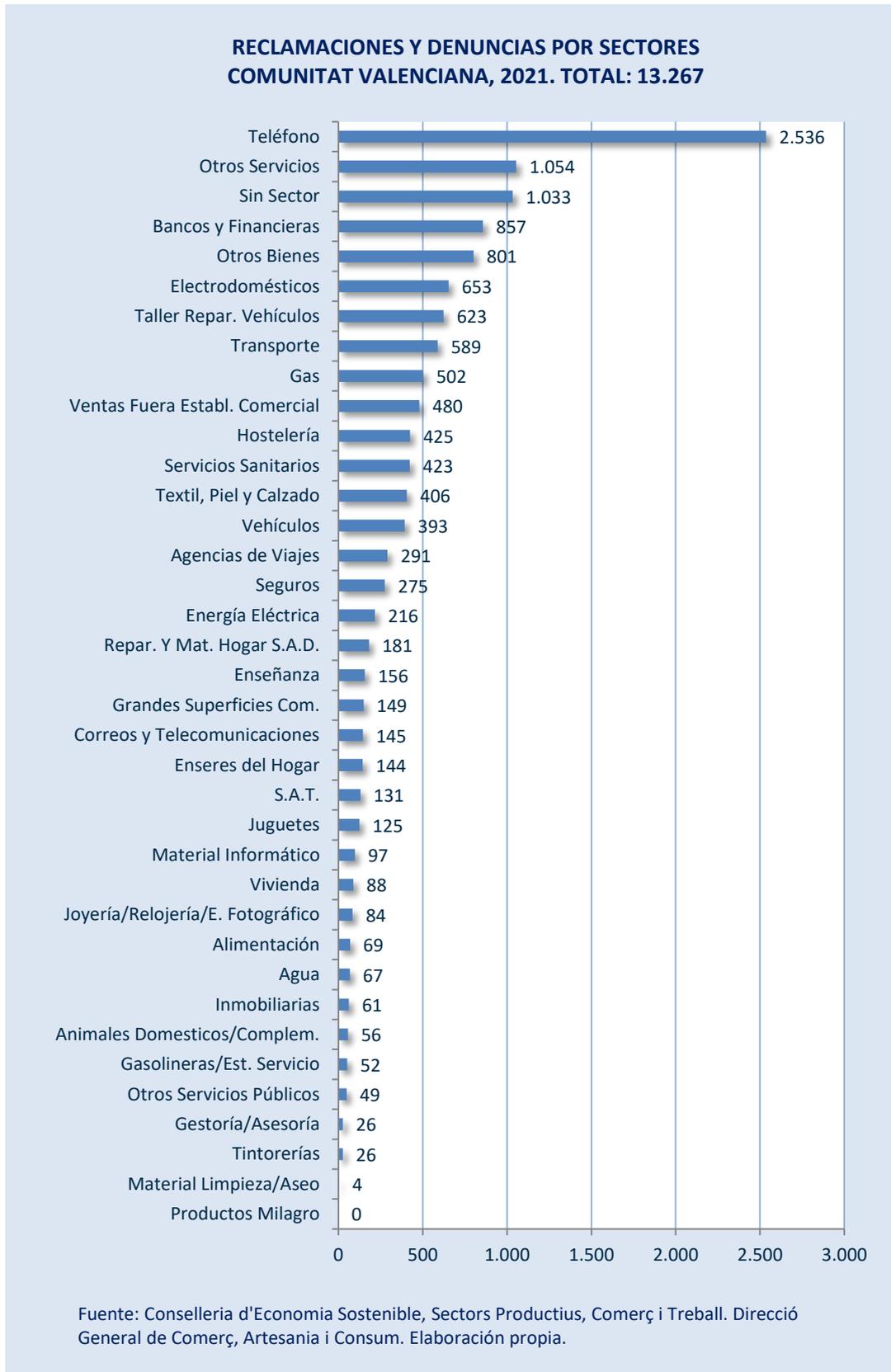
En el año 2021, en conjunto, el **sector** con más reclamaciones y denuncias fue la Telefonía, con 2.475 (19%); al que le siguió Otros Servicios, con 1.054 (7,9%). Se repite la tendencia del año anterior, en el que los sectores con mayor número reclamaciones y denuncias también fueron el de Telefonía, con 2.362 (20,67%), y Otros Servicios, con 854 (7,47%).

En el Cuadro 18.8 se inserta la información sobre las denuncias y reclamaciones que se presentaron en la **Comunitat Valenciana** durante el año 2021 en materia de consumo. Del total de 13.267, 12.176 fueron reclamaciones (9.905 el año anterior) y 1.091 denuncias (1.521 el año anterior). Se analiza a continuación por separado unas y otras.

Las **reclamaciones** ascendieron a 12.176 y se distribuyeron del siguiente modo: 3.540 en Alicante, 1.452 en Castellón y 7.184 en Valencia. Por sectores, el más numeroso fue la Telefonía, con 2.475 reclamaciones (20,3% del total); le siguió Otros Servicios, con 936 reclamaciones y un 7,7%; y Bancos y financieras, con 847 reclamaciones y el 7% del total.

En cuanto a las **denuncias**, en la provincia de Alicante, sumaron 446, en la de Castellón 356 y en la de Valencia 289. Por sectores, se observa como el más denunciado fue el de Gasolineras, con 165 denuncias y el 15% del total.

Gráfico 18.7



Cuadro 18.8

**DENUNCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS EN MATERIA DE CONSUMO  
COMUNITAT VALENCIANA, AÑO 2021**

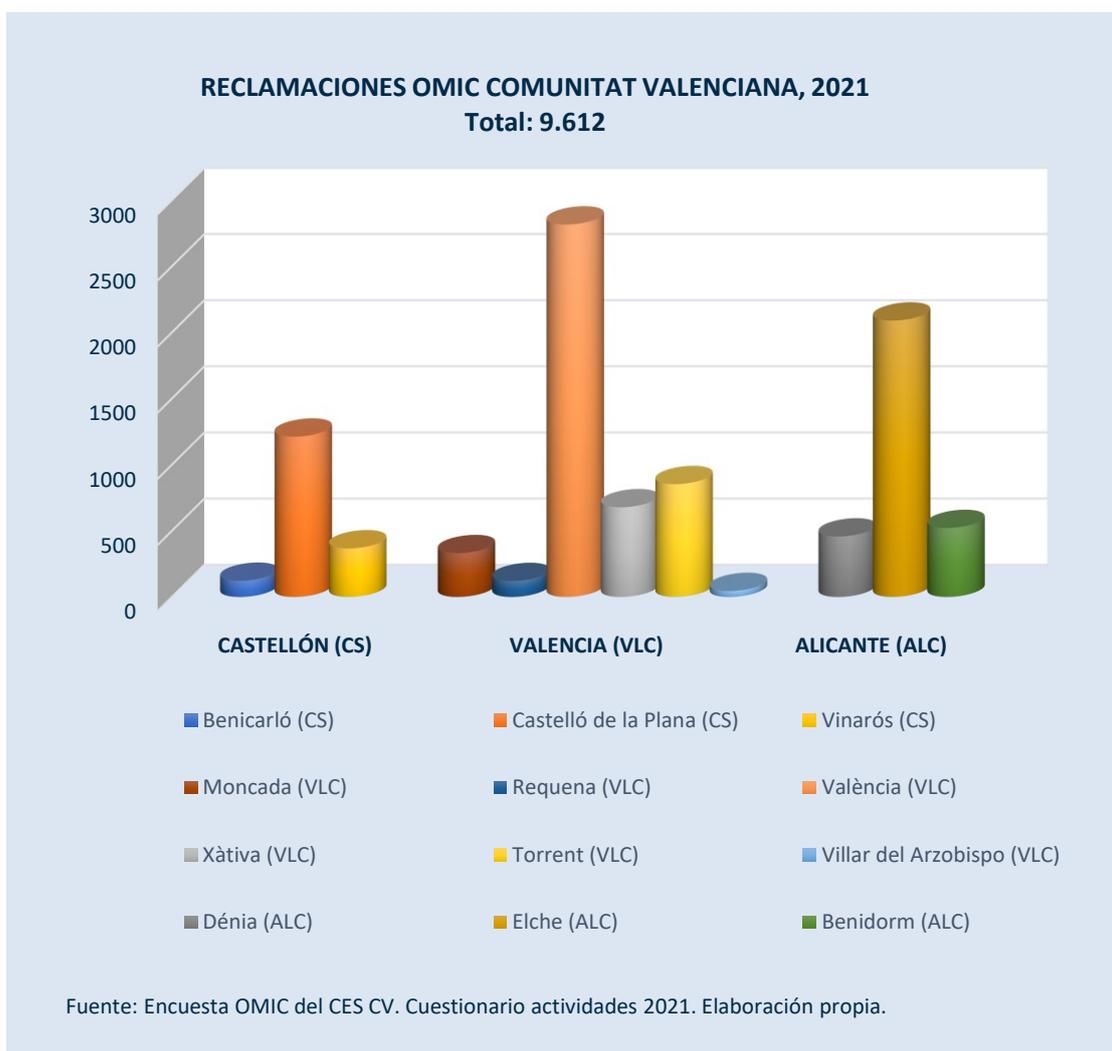
Sectores	Denuncias				Reclamaciones			
	Alicante	Castellón	Valencia	Total	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Sin Sector	0	0		0	60	4	969	1.033
Agua	2	0	1	3	12	12	40	64
Gas	6	1	1	8	207	47	240	494
Energía Eléctrica	8	4	2	14	27	66	109	202
Transporte	15	17	4	36	195	50	308	553
Telefonía	9	50	2	61	536	369	1.570	2.475
Correos y Telecomunicaciones	3	0	3	6	81	16	42	139
Otros Servicios Públicos	0	0	0	0	26	0	23	49
Alimentación	4	6	11	21	4	10	34	48
Productos Milagro	0	0	0	0	0	0	0	0
Textil, Piel y Calzado	62	9	20	91	220	0	95	315
Electrodomésticos	6	28	14	48	163	86	356	605
Vehículos	23	17	20	60	112	54	167	333
Vivienda	1	3	4	8	22	5	53	80
Enseres del Hogar	20	18	18	56	14	16	58	88
Material Limpieza/Aseo	0	0	0	0	1	1	2	4
Material Informático	0	4	1	5	59	7	26	92
Animales Domesticos/Complem.	2	1	3	6	17	5	28	50
Otros Bienes	93	37	35	165	203	66	367	636
Juguetes	15	1	22	38	45	10	32	87
Tintorerías	0	1	1	2	4	4	16	24
Grandes Superficies Com.	12	30	9	51	58	17	23	98
Taller Repar. Vehículos	18	13	7	38	217	84	284	585
S.A.T.	8	5	4	17	28	13	73	114
Gasolineras/Est. Servicio	4	1	5	10	2	10	30	42
Servicios Sanitarios	1	10	26	37	115	46	225	386
Hostelería	8	9	6	23	173	36	193	402
Enseñanza	9	5	5	19	48	18	71	137
Agencias de Viajes	22	7	6	35	96	8	152	256
Repar. y Mat. Hogar S.A.D.	1	3	8	12	31	11	127	169
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	1	3	0	4	36	9	35	80
Ventas Fuera Establ. Comercial	57	4	19	80	89	8	303	400
Bancos y Financieras	1	9	0	10	231	183	433	847
Seguros	2	2	2	6	53	38	178	269
Gestoría/Asesoría	1	1	0	2	8	5	11	24
Inmobiliarias	1	0	0	1	15	14	31	60
Otros Servicios	31	57	30	118	332	124	480	936
<b>Total</b>	<b>446</b>	<b>356</b>	<b>289</b>	<b>1.091</b>	<b>3.540</b>	<b>1.452</b>	<b>7.184</b>	<b>12.176</b>

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

### 18.3.2.2. Reclamaciones y denuncias en las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias<sup>9</sup>

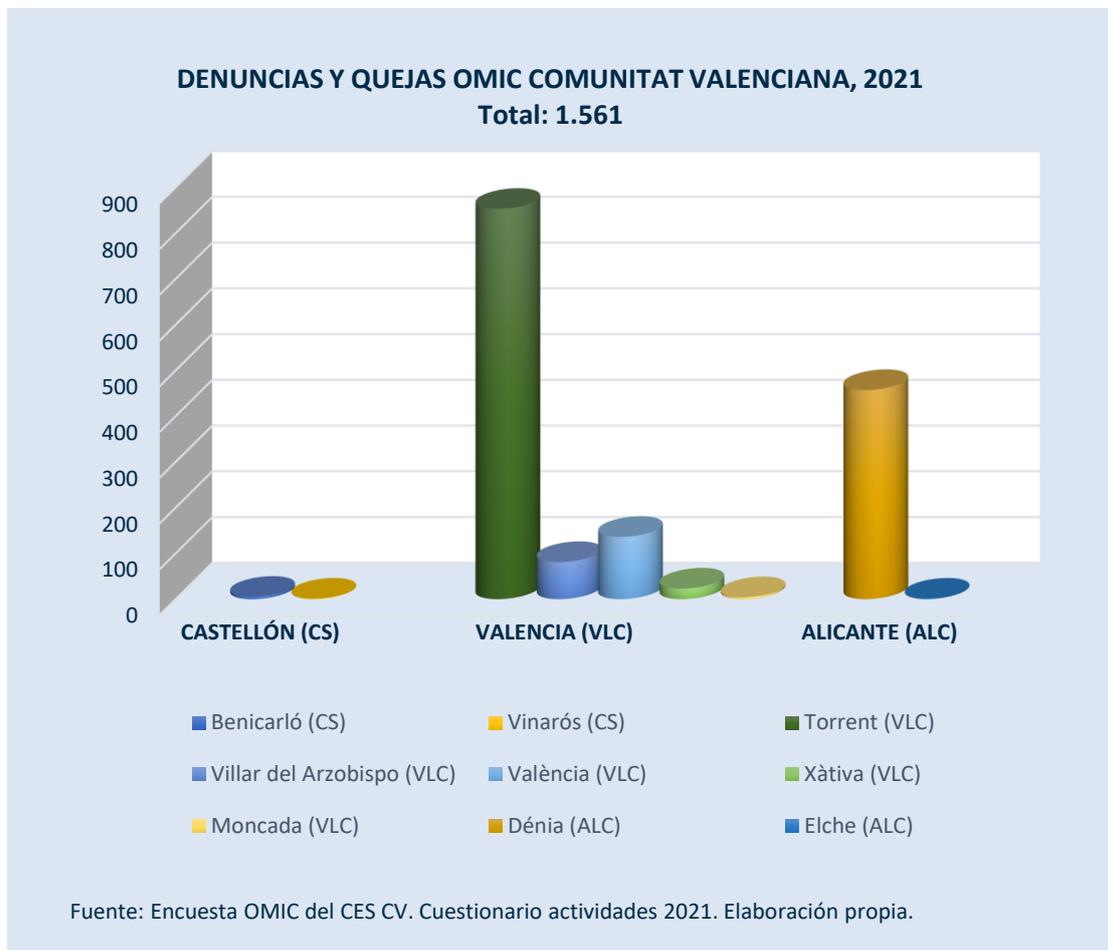
Los datos recibidos de las **OMIC** de los municipios de la Comunitat Valenciana que han facilitado datos para la elaboración de esta Memoria suman un total de 9.612 reclamaciones (Gráfico 19.8) y 1.561 quejas y denuncias (Gráfico 18.9), siendo las más numerosas las relacionadas con el sector de la Telefonía (3.375), seguido de Bancos y financieras (562) y Electricidad (434).

Gráfico 18.8



<sup>9</sup> El Comitè Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana ha recogido los datos de la actividad de las OMIC del año 2021 mediante una encuesta *online* que se ha enviado por correo electrónico a las oficinas de los ayuntamientos de todos los municipios de la Comunitat Valenciana con más de 20.000 habitantes. Se han recibido 12 respuestas.

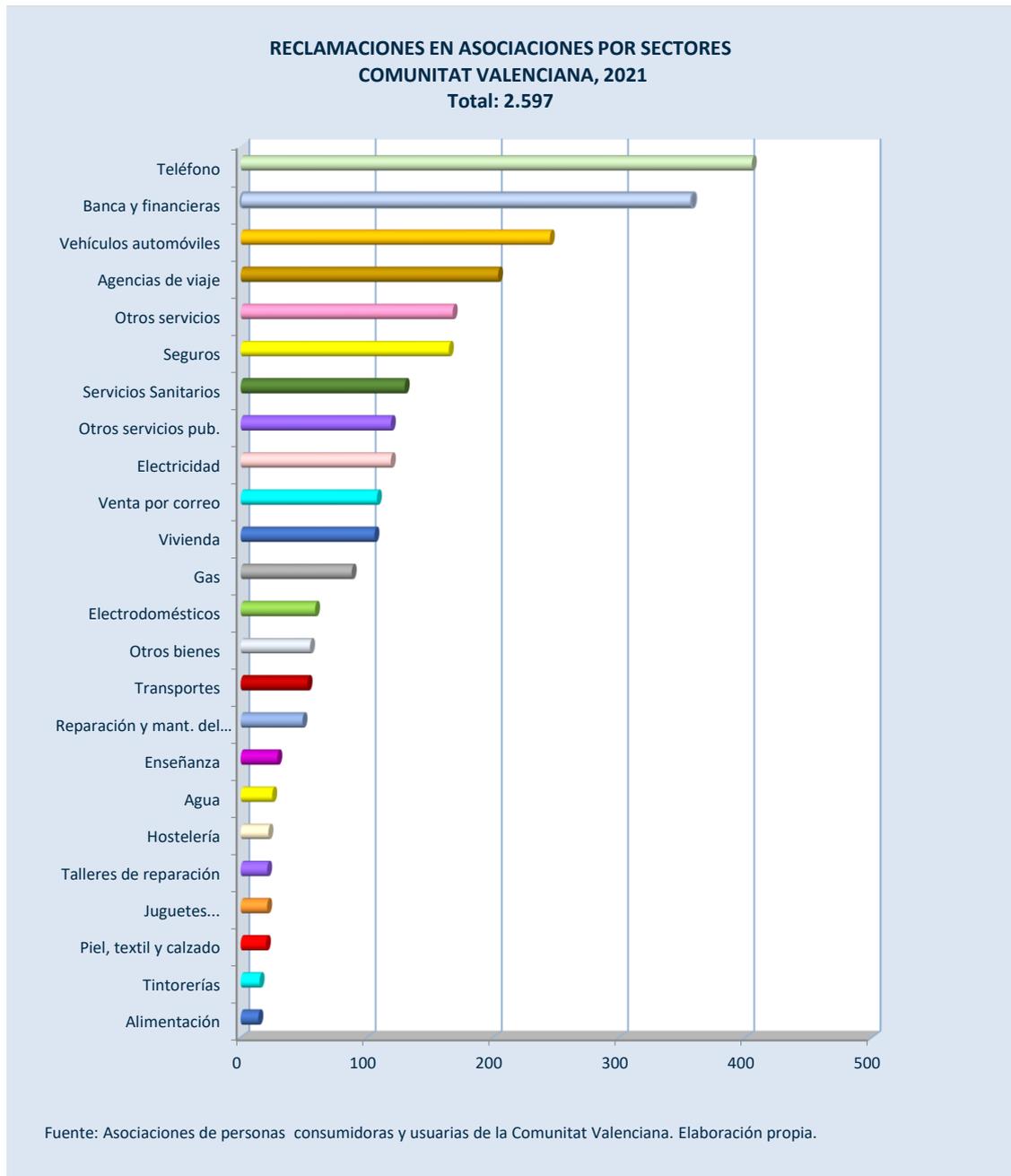
Gráfico 18.9



### 18.3.2.3. Reclamaciones y denuncias en asociaciones

En el año 2021 las reclamaciones presentadas ante las seis **asociaciones de personas consumidoras y usuarias de ámbito autonómico** que han remitido datos al Comité suman un total de 2.597. Las reclamaciones más numerosas corresponden a, Teléfono (15,6%), Bancos y financieras (13,7%) y Vehículos automóviles (9,4%). Los datos facilitados se reflejan en el Gráfico 18.10.

Gràfico 18.10



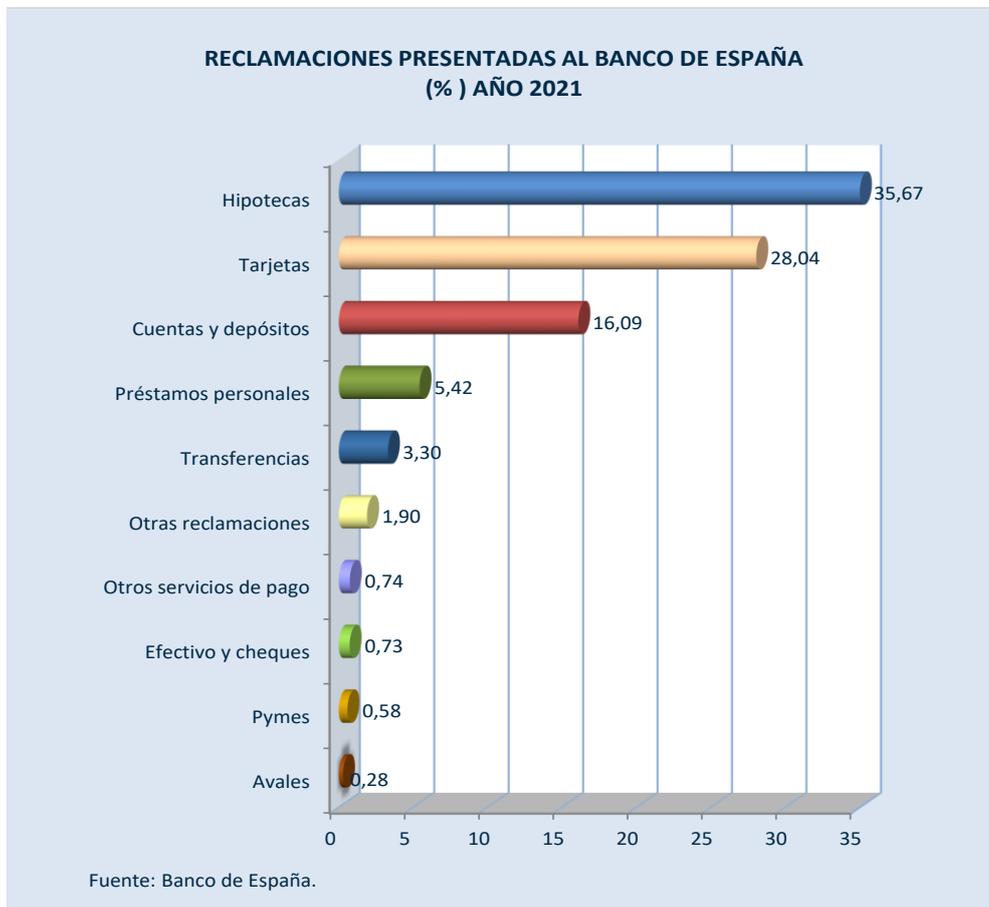
Los **motivos más frecuentes de reclamación** en las asociaciones han sido en 2021: en el caso de las telecomunicaciones las subidas unilaterales de las tarifas, problemas al darse de baja o con la portabilidad e incumplimiento de las condiciones de venta. En el caso del sector de bancos y financieras los temas objeto de reclamación han sido comisiones bancarias, modificación de condiciones de tarjetas de crédito o de otros productos financieros. El sector de vehículos ha visto aumentar este año sus números debido a las reclamaciones referidas al cartel de coches creado por varias empresas de automoción que puede haber supuesto un sobrecoste para los compradores de vehículos entre los años 2006 a 2013.

#### 18.3.2.4. Reclamaciones en el sector financiero

El sector financiero está excluido del sistema de arbitraje de consumo y cuenta con otras vías para la resolución de conflictos: la judicial por supuesto, pero también reclamaciones al Banco de España o a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) en cuestiones de su competencia. Para cuestiones sobre seguros, está disponible el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

Según los datos provisionales a 30 de septiembre de 2021 del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, durante 2021 el número de reclamaciones ha aumentado un 25% respecto al año anterior. Las hipotecas siguen siendo la materia con mayor número de reclamaciones, con el 35,67%. Las tarjetas cubren el 28% de las reclamaciones y cuentas y depósitos el 16% (Gráfico 18.11). La mayoría de las reclamaciones presentadas, el 76%, fueron desistimientos, inadmisiones sobrevenidas o ni siquiera fueron admitidas a trámite, por diversos motivos: porque el Banco de España no era competente, por ejemplo, en algunos asuntos que se trasladan a la CNMV, por no haber presentado reclamación previa en el servicio de atención al cliente, por incumplimiento de plazos o por no presentar documentación adicional

Gráfico 18.11



De las 26.719 reclamaciones presentadas en 2021 al **Banco de España**, 6.474 han sido resueltas, y de estas últimas el 65% de manera favorable para el reclamante. Se debe tener en cuenta que el Banco de España también actúa de ventanilla única, por lo que se puede presentar reclamación sobre un problema con un contrato de valores para que se le dé traslado a otras instituciones, como la CNMV. También hay traslados de expedientes a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y a la Agencia Española de Protección de Datos. Además, hay que considerar que los informes tienen un plazo de resolución muy extenso y las decisiones del Banco de España no son vinculantes para las entidades financieras, de modo que los bancos no rectifican en todos los casos, aunque sí lo vienen haciendo en años anteriores en un 75% aproximadamente de las ocasiones.

De las 26.719 reclamaciones presentadas en **España** al Banco de España, 2.521 corresponden a la **Comunitat Valenciana**. Por provincias, 953 a Alicante, 180 a Castellón, y 1.388 a Valencia.

El **Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones** del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital tiene disponibles los datos del año 2020, en el que hubo un total de 9.553 expedientes (7,5% menos que el año anterior), de los que 959 (un 10% del total nacional y un 9% menos que el año anterior) corresponden a consultas, quejas y reclamaciones de la **Comunitat Valenciana**. Por provincias, corresponden 555 a Valencia, 335 a Alicante y 69 expedientes a Castellón.

La **Comisión Nacional del Mercado de Valores** comunica los datos provisionales de 2021. Consta un total de 1.254 escritos (16% más que el año anterior) presentados en su servicio de reclamaciones. Del total, 97 (un 7,7% del total nacional y un 5,8% menos que el año anterior) eran procedentes de la **Comunitat Valenciana**, 28 de Alicante, 15 de Castellón y 54 de Valencia.

#### 18.4. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

El **Sistema Arbitral de Consumo** encuentra su regulación en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, con su última modificación realizada por la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Este sistema se configura como una **vía ágil y sencilla** para la resolución de los conflictos relacionados con las materias de consumo entre profesionales o empresas y las personas usuarias o consumidoras.

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 mayoritariamente

se resuelve en equidad. Su decisión tiene carácter ejecutivo y se denomina laudo, con la misma eficacia que tiene una sentencia judicial.

El **Decreto Legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana**, en su artículo 84, regula el sistema arbitral de consumo como sistema de resolución de las reclamaciones en materia de consumo y las controversias entre las personas consumidoras y las empresas o profesionales sin necesidad de acudir a los tribunales ordinarios de justicia.

En la Comunitat Valenciana, las **solicitudes de arbitraje** se registran 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. La sede de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana se encuentra en la ciudad de Valencia, y en las ciudades de Alicante, Benidorm y Castelló están sus respectivas Juntas Arbitrales de Consumo.

Las solicitudes de arbitraje también pueden presentarse ante las sedes de las asociaciones y organizaciones de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias con la condición de ser personas asociadas a las mismas.

El Cuadro 18.9 recoge las estadísticas globales de las **Juntas Arbitrales de Consumo** de la Comunitat Valenciana en 2021. Las solicitudes de arbitraje presentadas han aumentado un 18% interanual, pasando de 2.221 solicitudes en el año anterior a 2.631 en el año 2021.

La mayoría de estas solicitudes de arbitraje fueron del sector de la Telefonía, con 2.475 solicitudes que representan el 20,3% del total; seguido de Otros servicios, con 936 (7,7%) y Bancos y financieras (7%), según información de la Direcció General de Comerç, Artesania i Consum.

Cuadro 18.9

**ESTADÍSTICAS GLOBALES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN LA  
 COMUNITAT VALENCIANA, AÑO 2021**

<b>Solicitudes de arbitraje planteadas por las personas consumidoras</b>	<b>Nº</b>
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	475
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	448
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	271
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	1.437
<b>Total Solicitudes de arbitraje 2021</b>	<b>2.631</b>
<b>Total Solicitudes de arbitraje 2020</b>	<b>2.221</b>
<b>Variación 2020-2021</b>	<b>18,46%</b>
<b>Expedientes resueltos por Mediaciones previas a la realización de arbitraje</b>	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	167
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	199
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	53
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	65
<b>Total Expedientes resueltos por Mediaciones 2021</b>	<b>484</b>
<b>Total Expedientes resueltos por Mediaciones 2020</b>	<b>446</b>
<b>Variación 2020-2021</b>	<b>8,52%</b>
<b>Audiencias arbitrales celebradas</b>	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	148
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	56
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	46
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	1.082
<b>Total Audiencias arbitrales celebradas 2021</b>	<b>1.332</b>
<b>Total Audiencias arbitrales celebradas 2020</b>	<b>1.182</b>
<b>Variación 2020-2021</b>	<b>12,69%</b>
<b>Expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo</b>	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	146
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	56
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	42
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	923
<b>Total Expedientes resueltos por Laudos 2021</b>	<b>1.167</b>
<b>Total Expedientes resueltos por Laudos 2020</b>	<b>1.051</b>
<b>Variación 2020-2021</b>	<b>11,04%</b>

.../...

.../...

<b>Adhesiones empresariales y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo</b>	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	6.153
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	1.949
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	2.272
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	13.864
Total Adhesiones 2021	24.238
Total Adhesiones 2020	24.155
Variación 2020-2021	0,34%
<b>Tipología de los Laudos dictados</b>	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	
Estimatorios total	41,41%
Estimatorios parcialmente	32,03%
Conciliatorios	6,25%
Desestimatorios	19,53%
No entran asunto	0,78%
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	
Estimatorios total	26,71%
Estimatorios parcialmente	35,62%
Conciliatorios	4,79%
Desestimatorios	31,51%
No entran asunto	1,37%
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	
Estimatorios total	19,05%
Estimatorios parcialmente	33,33%
Conciliatorios	19,05%
Desestimatorios	26,19%
No entran asunto	2,38%
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	
Estimatorios total	43,88%
Estimatorios parcialmente	31,31%
Conciliatorios	10,73%
Desestimatorios	13,11%
No entran asunto	0,98%
<b>Modalidades de los Laudos dictados</b>	
Unanimidad	96,32%
Mayoría	0,17%
Conciliación	3,51%

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

Por **Juntas Arbitrales de Consumo**, del total de 2.631 solicitudes de arbitraje, se solicitaron 475 en la Junta Arbitral de Alicante, 448 en la Junta de Benidorm, 271 en la de Castellón y 1.437 ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana, con sede en la ciudad de Valencia.

El número de solicitudes de arbitraje presentadas por las **OMIC** de los ayuntamientos de la Comunitat Valenciana (las que han enviado datos al Comité) asciende a 146 en el año 2021.

En cuanto al **número de expedientes** que se resolvieron por mediaciones previas en las Juntas Arbitrales de Consumo, se aprecia un aumento del 8,5% interanual, pasando de 446 mediaciones del año anterior a las 484 del año 2021. A destacar el número de mediaciones celebradas en la Junta Arbitral de Consumo de Benidorm, 199, que supuso el 41% del total.

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 videoconferencia.

El **número de arbitrajes virtuales** en nuestra Comunitat en el año 2021 ascendió a 133, seis más que el año anterior. Se distribuyeron de la siguiente manera: 5 ante la JAC de Castellón, 42 ante la JAC de Alicante, 13 ante la OMIC de Elx, 21 en la OMIC de Gandia, 26 en la JAC de Benidorm, 14 ante la OMIC de Xàtiva, 1 ante la OMIC de Alzira, 2 ante la OMIC de Cullera, 7 en la OMIC de Ontinyent, 1 ante la OMIC de Alcoi y 1 en la OMIC de Carcaixent, según datos de la Direcció General de Comerç, Artesania i Consum.

En cuanto a las **audiencias arbitrales** celebradas, se produjo un aumento del 11,4% interanual, pasando de las 1.196 audiencias del año anterior a las 1.332 del año 2021.

Los datos recibidos en el Comité de las **asociaciones** correspondientes a 2021 reflejan su colaboración para la realización de vistas en 61 expedientes con 89 audiencias en las Juntas Arbitrales de Consumo de la Comunitat Valenciana.

El número de audiencias de arbitraje de las **OMIC** de los ayuntamientos de la Comunitat Valenciana que han remitido datos al Comité asciende a 146 en el año 2021, y el 47% de ellas se ha celebrado por videoconferencia.

Respecto a los expedientes resueltos en el año 2021 por **laudos** dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo, hubo un aumento del 11% interanual, con el paso de los 1.051 laudos del año anterior a 1.167 en 2021. Por Juntas Arbitrales de Consumo, en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante se tramitaron 146 laudos, en la de Benidorm 56, en la de Castellón 42 y 923 en la Junta Arbitral de la Comunitat Valenciana, sita en Valencia.

Un año más, sobre la **modalidad de los laudos dictados**, en todas las Juntas Arbitrales de Consumo el porcentaje de laudos estimatorios, total o parcialmente, fue superior al de laudos desestimatorios. En total, de las 1.167 reclamaciones resueltas por laudos en 2021 en la Comunitat Valenciana, 853 fueron por laudo estimatorio total o parcialmente, es decir, favorables a la persona reclamante, cifra que supone el 73% del total de los laudos dictados y un 10% fueron conciliatorios.

Por juntas arbitrales, en la **Junta Arbitral de Consumo de Alicante** el número de laudos estimatorios total o parcialmente fue de 91 (62,3%), los desestimatorios 46 (31,5%) y los conciliatorios 7 (4,8%). En la **Junta de Benidorm** se estimó total o parcialmente el 82,2% de los laudos, es decir 46, se desestimó un 12,5% (7 laudos) y se concilió el 5,4%. En la **Junta de Castellón**, los laudos que se estimaron total o parcialmente sumaron 22 (52,4%), los desestimatorios fueron 11 (26,2%) y los conciliatorios 8 (19,1%). Y finalmente en la **Junta de la Comunitat Valenciana**, con sede en Valencia, los laudos estimatorios total o parcialmente tuvieron un porcentaje del 75,2% (694 laudos), los desestimatorios del 13,1% (121 laudos) y los conciliatorios del 10,7% (99 laudos).

En el año 2021, la tipología del voto de los laudos fue mayoritariamente por unanimidad, con un porcentaje del 96,32%.

Respecto a las **adhesiones de personas empresarias y profesionales** al Sistema Arbitral de Consumo, hubo un aumento interanual del 0,34%, pasando de las 24.155 adhesiones del año anterior a 24.238 adhesiones a finales de 2021.

## **18.5. LA COVID-19 Y LOS HÁBITOS DE CONSUMO EN LA COMUNITAT VALENCIANA**

En este segundo año de pandemia y a medida que se han ido relajando las restricciones del estado de alarma parece que los hábitos de las personas consumidoras de la Comunitat Valenciana han ido volviendo a la normalidad, si bien **algunos comportamientos parece que se están consolidando**, como una alimentación más saludable y sostenible y las compras *online*, aunque en el caso de productos de alimentación sigue siendo predominante la compra presencial.

Según las conclusiones de la [Encuesta sobre Hábitos de Consumo 2021](#) de la Mesa de Participación (MPAC)<sup>10</sup>, la mitad de las personas consumidoras de la Comunitat Valenciana afirma no haber cambiado sus **hábitos de compra** de productos de alimentación y gran consumo respecto a la situación anterior a la aparición de la covid-19, lo que supone 17 puntos por encima de la media de España. Las personas que

---

<sup>10</sup> La Mesa de Participación es un foro de debate y grupo de trabajo creado en 2015 y formado por las Confederaciones y Federaciones de asociaciones de personas consumidoras y usuarias CECU, la Federación de Usuarios Consumidores Independientes FUCI, la Federación UNAE y la Confederación de Asociaciones de Usuarios y Consumidores Europeos CAUCE junto con Mercadona. El objetivo de sus debates es proponer soluciones conjuntas en el ámbito del consumo y establecer lazos de unión entre la Administración, las personas consumidoras y usuarias y el ámbito empresarial.

sí han modificados sus hábitos se fijan más en las medidas higiénico-sanitarias del establecimiento, planifican más sus compras y cocinan más en casa.

Llama la atención que el 81% de las personas encuestadas considera que la **alimentación** influye de manera determinante en su estado de salud, 13 puntos más que la media del país. El 78,5% de las personas encuestadas considera que sus hábitos alimenticios son saludables, 9 puntos más que la media nacional.

El fenómeno del **desperdicio alimentario** se mantiene como una preocupación constante en el 89% de las personas consumidoras valencianas. El 47% opta por aprovechar mejor los alimentos, el 28% planifica mejor sus compras y casi el 35% se siente directamente responsable de este fenómeno, 8 puntos más que la media nacional<sup>11</sup>.

La **sostenibilidad** también preocupa a las personas consumidoras valencianas (un 92% frente al 88% nacional) y el 94% es consciente de la relación directa entre hábitos alimentarios y medio ambiente<sup>12</sup>. El 85% separan los restos orgánicos, los de plástico y los de vidrio, el 69% reutiliza las bolsas de plástico, el 61% utiliza bolsas multiusos y el 19% discrimina la compra por exceso de embalaje plástico o por el tipo de material. Todos estos porcentajes están por encima de la media nacional.

Los **supermercados** son los establecimientos preferidos por las personas consumidoras valencianas, para las que son su lugar habitual de compra en un 85% frente al 64% nacional, seguidos del pequeño comercio y los mercados municipales con un 5% cada uno. En la Comunitat Valenciana prima la cercanía como factor de elección del establecimiento, con el 64% frente al 53% nacional; la calidad, con el 58%, y el precio con un 44%. Para la elección del **producto de alimentación** el factor principal es la calidad (57%), seguido de las preferencias personales (26%) y el precio (12%). Para **recibir información** de promociones u ofertas del establecimiento en la Comunitat Valenciana se prefiere las aplicaciones del teléfono móvil en un 32% frente al 18% de media de España.

En la Comunitat Valenciana la **etiqueta** sigue siendo la principal fuente de información para las personas consumidoras (un 62% frente al 50% nacional), seguida de internet, redes sociales y aplicaciones específicas, aunque el 56% afirma leerla solo de vez en cuando. Al 69% le interesa la composición o ingredientes del producto frente a un 59% nacional. El 92% demanda que el etiquetado muestre si el alimento es sostenible, frente al 86% nacional.

---

<sup>11</sup> En octubre de 2021 se inició a nivel estatal la tramitación del Anteproyecto de Ley de Prevención de las Pérdidas y el Desperdicio Alimentario.

<sup>12</sup> El informe *Consumo y sostenibilidad. El compromiso de los consumidores de la Comunitat Valenciana con el desarrollo sostenible* de los documentos Pateco Insights 2021 de la Oficina de Comercio y Territorio-PATECO del Consejo de Cámaras de la Comunitat Valenciana llega a conclusiones similares a partir de datos procedentes de otras encuestas.

El 88% de la población encuestada en la Comunitat Valenciana conoce la diferencia entre **fecha de caducidad y fecha de consumo preferente**, 10 puntos por encima de la media nacional.

Las personas consumidoras valencianas lideran el ranking español de las **compras por internet**, según el Informe sobre la evolución y las tendencias en los hábitos de consumo de Adevinta<sup>13</sup>. El 84% de las personas consumidoras valencianas realizan compras *online* y más de la mitad, el 51% lo hace de modo recurrente, es decir, al menos una vez al mes<sup>14</sup>.

Las asociaciones de personas consumidoras advierten de que el comercio *online* tiene sus **riesgos**, como las estafas en las compras en línea y el problema de la brecha digital, que hace que muchas personas no puedan acceder a este tipo de compra.

Precisamente y en relación con esto último, la crisis sanitaria de la covid-19 ha puesto de manifiesto la necesidad de prestar atención a la figura de la **persona consumidora vulnerable** en las relaciones de consumo y reforzar la garantía de sus derechos y corregir las situaciones de indefensión, que se han visto agravadas durante la pandemia por el aislamiento social y las restricciones a la movilidad. Con esta finalidad se aprobó el Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica. Según esta norma estatal, *“tienen la consideración de personas consumidoras vulnerables respecto de relaciones concretas de consumo, aquellas personas físicas que, de forma habitual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad”*.

En la Comunitat Valenciana casi el 81% de la población consumidora no se siente “vulnerable”, frente al 58% de la media de España. El 10% de las personas consumidoras valencianas desconoce el significado de esta figura.

---

<sup>13</sup> Pulso Digital Adevinta, *Informe sobre la evolución y las tendencias en los hábitos de consumo (2021-2022)* realizado a partir de los datos de los siguientes portales de Internet: Fotocasa, Habitacía, Cochesnet, Motosnet, Infojobs y Milanuncios.

<sup>14</sup> Más datos sobre compras por internet en la Comunitat Valenciana en el capítulo 21 de esta Memoria, “Sociedad digital”.

## VALORACIONES Y RECOMENDACIONES

A partir de los datos disponibles se realiza a continuación una síntesis y una valoración final sobre el consumo en la Comunitat Valenciana en el año 2021, así como algunas recomendaciones del Comité.

La actividad de las asociaciones, así como la de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) se ha visto afectada de un modo importante estos dos últimos años por la incidencia que la **pandemia de la covid-19** ha tenido en el consumo y sus consecuencias sobre los derechos de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana.

Unas y otras refieren una total modificación de la forma de trabajar y atender a la ciudadanía, con una reducción al mínimo de la atención presencial y un notable incremento de la atención telefónica y por medios electrónicos. En 2021, a medida que se fueron relajando las restricciones impuestas por la pandemia, aumentó la actividad presencial adoptando todas las medidas de protección y seguridad establecidas o recomendadas por las autoridades sanitarias para frenar la propagación de la covid-19. De todas formas, la **tele atención y la asistencia a través de medios informáticos es una realidad ya habitual**.

Además, la pandemia ha propiciado el **auge del comercio online**, que ha dado lugar a un incremento considerable de reclamaciones sobre este tipo de compras. Tanto las asociaciones como las OMIC refieren sus riesgos, como las estafas en las compras en línea y el problema de la brecha digital, que hace que muchas personas no puedan acceder a este tipo de compra. Precisamente la crisis sanitaria de la covid-19 ha puesto de manifiesto la necesidad de prestar atención a la figura de la **persona consumidora vulnerable** en las relaciones de consumo y reforzar la garantía de sus derechos y corregir las situaciones de indefensión, que se han visto agravadas por el aislamiento social y las restricciones a la movilidad. El Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, contempla esta figura por primera vez en una norma de ámbito estatal, en línea con la Comunicación de 13 de noviembre de 2021 de la Comisión Europea sobre la Nueva Agenda del Consumidor<sup>15</sup>.

Esta [Nueva Agenda del Consumidor](#) para el horizonte temporal 2020-2025 crea un marco estratégico general actualizado de la política de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias de la Unión Europea con el objetivo de hacer frente a los nuevos retos planteados por la transición ecológica y digital, la covid-19 y los planes para la recuperación posterior a la pandemia, proteger más eficazmente a las

---

<sup>15</sup> La reciente Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica ha modificado el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. La modificación esencial es la que afecta al artículo 3, en relación con el concepto general de persona consumidora y usuaria, con la finalidad de incluir la definición de persona consumidora vulnerable, que se recoge en los mismos términos que en el Real Decreto-ley 1/2021.

personas consumidoras vulnerables en sus relaciones de consumo y abordar la importancia creciente de la cooperación internacional.

Uno de los retos de esta Agenda es fomentar la formación y capacitación de las personas consumidoras. En la Comunitat Valenciana y en cuanto a las **actividades de formación** organizadas por la Conselleria resulta de interés destacar la puesta en marcha por parte de Generalitat de la **Estrategia de Educación para el Consumo Sostenible en la Comunitat Valenciana (EECS) 2021-2024**, en el marco del Objetivo 12 de la Agenda 2030: Producción y Consumo responsables. En la definición de sus líneas estratégicas se contó con las aportaciones de OMIC, asociaciones y entidades del tercer sector. En cumplimiento de la línea de acción 2.2 "Organización de ferias" de dicha Estrategia, en noviembre de 2021 se celebró la 1ª Feria de Consumo Responsable en la Comunitat Valenciana, con venta de productos sostenibles y realización de talleres y conferencias de sensibilización y concienciación ciudadana.

Las **asociaciones de ámbito autonómico** que han proporcionado datos al Comité para la elaboración de esta Memoria<sup>16</sup> han vuelto, en general, a la formación presencial, aunque algunas actividades han continuado con los formatos de *webinar*, curso *online* y videoconferencia. Estas asociaciones refieren 331 actividades formativas que han llegado aproximadamente a 5.873 personas en 2021 sobre temas muy variados referidos al consumo: consumo responsable, alimentación saludable, seguridad en internet, protección de datos y ciberseguridad, educación financiera para pequeños ahorradores, factura de la luz, suplantación de identidad, uso responsable de pantallas y redes sociales, etiquetado de productos, etc. La actividad de difusión e información de las asociaciones se realiza cada vez más a través de redes sociales y de sus páginas web, que en general han aumentado su actividad debido a la situación creada por la pandemia.

Las **OMIC de los ayuntamientos** también realizan actividades de formación sobre temas muy variados: reciclaje, nutrición, seguridad en internet, consumo responsable, etc. Los datos recibidos en el Comité de 12 de estas oficinas reflejan un total de 239 actividades, veinticinco de ellas *online*<sup>17</sup>.

A través de la **red de alertas** de productos de consumo no alimenticios, en el año 2021 se han retirado 47.163 artículos en la Comunitat Valenciana. Tres de cada cuatro productos retirados han sido mascarillas.

El **Servicio de Inspección** de la Direcció General de Comerç, Artesania i Consum de la Conselleria ha registrado este año 23.048 actas de inspección, un 44% más que el

---

<sup>16</sup> Las asociaciones de ámbito autonómico que han remitido datos al Comité son: Asociación de usuarios de bancos, cajas y seguros de la Comunitat Valenciana (ADICAE), Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU), Federación autonómica de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana (TYRIUS), Unión de consumidores de la Comunitat Valenciana (UCCV) y Unión Asociativa de la Comunitat Valenciana especializada en consumo y calidad de vida (UNAE).

<sup>17</sup> Las OMIC que han respondido a la encuesta *online* enviada desde el Comité para la recopilación de datos han sido las de los ayuntamientos de los siguientes municipios: Benidorm, Dénia y Elche de la provincia de Alicante; Benicarló, Castelló y Vinaroz de la provincia de Castellón; y Moncada, Requena, Torrent, València, Villar del Arzobispo y Xàtiva de la provincia de Valencia.

año anterior. El 97% de ellas han resultado negativas. El número de expedientes sancionadores ha sido de 379, con una cifra total de sanciones por 645.930 euros, un 134% más que el importe del año anterior. Llama la atención el hecho de que el mayor importe de sanciones corresponde a la provincia de Castellón.

En cuanto a las **ayudas económicas**, la Generalitat Valenciana ha concedido 280.970,95 euros a las corporaciones locales, y 651.636,89 euros a federaciones y asociaciones. Estas ayudas van destinadas a acciones de mejora de la competitividad, innovación, calidad, información y defensa de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana. En conjunto, las ayudas han aumentado un 23% respecto al año anterior. Las ayudas a corporaciones locales han aumentado un 12% y las destinadas a federaciones y asociaciones un 28% respecto a 2020.

En el año 2021, segundo año de pandemia de la covid-19, se ha producido un aumento del 35% en el número de **consultas** de consumo realizadas ante la Administración pública autonómica en la Comunitat Valenciana. También han aumentado las **reclamaciones y denuncias** presentadas, con un 16% de incremento interanual. El sector objeto de mayor número de consultas y reclamaciones sigue siendo, como en años anteriores, el de la Telefonía.

Tanto en las asociaciones de personas consumidoras y usuarias como en las OMIC, según los datos recibidos, los sectores más consultados y también más reclamados y denunciados han sido la Telefonía y los Bancos y Financieras.

Durante este segundo año de pandemia las **consultas y reclamaciones** han ido dirigiéndose progresivamente hacia los sectores habituales antes de la covid-19. Aunque la pandemia ha seguido siendo la causa de muchas consultas y reclamaciones, los sectores más consultados y reclamados en 2021 son algunos recurrentes en los años pre-covid, como el de telecomunicaciones y el de bancos y financieras. En el primero, los motivos más frecuentes son los problemas al dar de baja los servicios contratados o en la portabilidad, errores en la facturación o incumplimientos en las condiciones de venta, y las consultas y reclamaciones sobre entidades financieras se refieren a intereses, tarjetas de crédito, comisiones, etc. Dos sectores que han visto este año aumentar sus números de consultas y reclamaciones son los vehículos, debido al cártel de empresas concesionarias que pudo haber impuesto un sobrecoste a los compradores durante unos años, y el de la electricidad, debido al cambio de modelo de la factura eléctrica a mitad de año y a la subida de precios.

Los sectores de actividades como **Banca, Bolsa y Seguros** no suelen estar adheridos al sistema arbitral de consumo, así que posiblemente las personas usuarias de estos servicios financieros buscan, a través del asociacionismo, otras vías de reclamación y resolución de conflictos. Entre las vías de reclamación y resolución de conflictos en el sector financiero, además de la judicial, existe la posibilidad de reclamar al Banco de España o a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, según resulte uno u otro competente. Para cuestiones sobre seguros está disponible el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

En el **Banco de España**, en 2021 se han presentado, con datos provisionales a 30 de septiembre, 2.521 reclamaciones de valencianos y valencianas, el 9,4% del total nacional. La mayoría de las quejas y reclamaciones son sobre préstamos hipotecarios, aunque el volumen de estas reclamaciones ha disminuido y se ha estabilizado desde el pico que se alcanzó en 2017 con las reclamaciones por las cláusulas suelo y los gastos de formalización de dichos préstamos.

En la **Comisión Nacional del Mercado de Valores**, los datos provisionales de 2021 avanzan un total de 97 reclamaciones (23% menos que el año anterior) presentados por personas de la Comunitat Valenciana. En el **Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones** 959 consultas, quejas y reclamaciones (9% menos que el año anterior) fueron presentadas por personas de la Comunitat Valenciana, aunque los últimos datos publicados se refieren a 2020.

El **sistema arbitral de consumo** de la Comunitat Valenciana ha aumentado su actividad respecto al año anterior como consecuencia de la progresiva relajación de las limitaciones y restricciones impuestas por la pandemia. Las solicitudes de arbitraje han aumentado un 18% interanual, con un total de 2.631, y el 18% de ellas se ha resuelto por mediación previa. Las adhesiones empresariales y profesionales al sistema arbitral de consumo han aumentado un 0,34%, llegando a 24.238 adhesiones a final de año, el mismo incremento que el del año anterior. El 73% de las 1.167 reclamaciones resueltas por laudos en 2021 han sido resueltas por laudo estimatorio total o parcialmente. Esta prevalencia de laudos dictados a favor de la persona reclamante, junto al carácter vinculante y ejecutivo de los mismos, avala el arbitraje como vía alternativa a la judicial y método eficaz, sencillo y gratuito para la resolución de conflictos de consumo.

Tras dos años de pandemia y a medida que se han ido relajando las restricciones, las personas consumidoras y usuarias han ido **retomando sus hábitos de compra** anteriores a la pandemia, aunque hay nuevos hábitos que han venido para quedarse, según los resultados de la [Encuesta sobre Hábitos de Consumo 2021](#) de la Mesa de Participación (MPAC)<sup>18</sup>. Tras dos años de la irrupción de la covid-19, el 62% (52% un año antes) de las personas encuestadas afirma mantener los mismos hábitos de compra y consumo respecto al año anterior, frente a un 38% que dice haberlos modificado. También ha descendido en este segundo año el porcentaje de personas que planifican más su compra que antes de la covid-19 del 23% al 16%, y el almacenamiento de productos, que ha bajado del 11% al 5%. Llama la atención en los resultados de la encuesta que el 81% de las personas consumidoras valencianas preguntadas es consciente de la importancia de la alimentación para su salud, 13 puntos porcentuales por encima de la media nacional, un 78,5% considera que sus hábitos alimenticios son saludables, 9 puntos más que la media de España, y prima la compra de proximidad un

---

<sup>18</sup> La Mesa de Participación es un foro de debate y grupo de trabajo creado en 2015 y formado por las Confederaciones y Federaciones de asociaciones de personas consumidoras y usuarias CECU, la Federación de Usuarios Consumidores Independientes FUCI, la Federación UNAE y la Confederación de Asociaciones de Usuarios y Consumidores Europeos CAUCE junto con Mercadona. El objetivo de sus debates es proponer soluciones conjuntas en el ámbito del consumo y establecer lazos de unión entre la Administración, las personas consumidoras y usuarias y el ámbito empresarial.

64% frente al 53% nacional. El establecimiento preferido es el supermercado también en mayor medida (un 85%) que la media nacional (64%). El fenómeno del desperdicio alimentario se mantiene como una preocupación constante en el 89% de las personas consumidoras valencianas, el 47% aprovecha más la comida evitando el desperdicio y casi el 35% se siente directamente responsable de este fenómeno, 8 puntos más que la media nacional.

Con la información recogida en este capítulo, el Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana formula las siguientes **recomendaciones**:

168. *El Comité recomienda, una vez más, que se **habiliten procedimientos y herramientas estadísticas para recoger y agregar los datos** de todas las Oficinas municipales de información al consumidor de la Comunitat Valenciana. Asimismo, el CES CV quiere agradecer expresamente a las Oficinas que han colaborado aportando datos para la elaboración de esta Memoria, agradecimiento que se hace extensivo asimismo a las asociaciones que han contribuido.*
169. *Respecto a la gestión de las consultas y reclamaciones en OMIC, Servicios Territoriales y Asociaciones de personas consumidoras, el Comité considera imprescindible **seguir desarrollando el proceso de digitalización** en este ámbito, pero **manteniendo la atención presencial** para evitar que, por efecto de las brechas digitales, se imposibilite la presentación de esas consultas y reclamaciones por parte de la población.*
170. *El Comité Econòmic i Social muestra su preocupación por **la elevada cifra de consultas y reclamaciones relacionadas con el sector de las telecomunicaciones**, situación que se repite año tras año. Este hecho confirma el descontento y la insatisfacción generada por este tipo de servicio básico y, aunque sin duda la concentración de relaciones comerciales de personas consumidoras en este sector constataría una realidad estadística en este sentido, el Comité entiende que la falta de una regulación específica y más exigente en materia de Servicios de atención al cliente incide notablemente en esa reiteración tanto en este sector como en otros. Por ello, el CES CV espera que el proceso de desarrollo normativo que está abierto en estos momentos, con el Anteproyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela, mejore el sector.*
171. *El CES CV recomienda hacer un **seguimiento de las infracciones relacionadas con la adulteración y fraude en la calidad de productos y servicios**, que pueden generar situaciones no deseadas vinculadas a la salud de la población consumidora.*
172. *Por otro lado, el Comité quiere destacar **la importancia de potenciar las actividades formativas e informativas** dirigidas a las personas consumidoras y*

*usuarias, con especial incidencia en los colectivos más vulnerables (menores, adolescentes, personas con discapacidad, mayores,...etc.), para mejorar su capacidad de respuesta frente a las posibles malas prácticas que pudieran sufrir como personas consumidoras y usuarias, especialmente en temas relacionados con las nuevas tecnologías y el comercio electrónico, los hábitos alimenticios, el reciclado o los suministros básicos, entre otros. Asimismo, el fomento de la formación permitiría, además, potenciar actitudes críticas con el entorno y con los hábitos de vida, así como una mayor consciencia sobre la toma de decisiones para un consumo más responsable, sostenible y solidario escogiendo alternativas de consumo con impactos positivos. Ello posibilitará sin duda unos mejores estándares de calidad en los servicios recibidos y productos adquiridos.*

173. *Ante el notable volumen de reclamaciones en materia de préstamos hipotecarios el Comité recomienda **potenciar la formación** de las personas consumidoras y usuarias en este ámbito desde los diferentes organismos de consumo.*
174. *El CES CV considera que sería muy conveniente que la Administración dispusiera de información registrada sobre la actividad de las distintas **asociaciones** de personas consumidoras y usuarias que existen en la Comunitat Valenciana y de su capacidad representativa, con el fin de **facilitar su grado de participación en las instituciones y órganos consultivos de la Generalitat Valenciana** y mejorar la transparencia hacia las personas consumidoras y usuarias.*
175. *El Comité Econòmic i Social quiere destacar un año más las **ventajas del sistema arbitral de consumo de la Comunitat Valenciana** como mecanismo de resolución de conflictos en materia de consumo alternativo a la vía judicial, eficaz, sencillo, rápido, asequible y gratuito para las personas consumidoras y usuarias, así como otros sistemas de resolución extrajudicial de conflictos como la mediación.*
176. *El Comité valora la puesta en marcha por parte de la Generalitat Valenciana del **proyecto de Arbitraje Virtual de Consumo**, que continúa siendo solicitado por parte de las personas consumidoras y es un modo de evitar desplazamientos innecesarios.*
177. *En estos momentos, visto el retraso judicial existente derivado de la pandemia y de otras circunstancias, el Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana considera que la Generalitat debería **apoyar una reforma de la Ley de Enjuiciamiento Civil que potencie las acciones colectivas** y las acciones por intereses difusos que pueden ejercer las asociaciones de personas consumidoras y usuarias para poder defender los intereses de estas personas.*