

## 6. CONSUMO

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

### 6.1. DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

La normativa más importante en materia de defensa de los consumidores y usuarios se concreta en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y en la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobada por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Además existen otras normas relevantes como el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, con el arbitraje virtual incluido; la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios; el Real Decreto-ley 8/2012, de 16 de marzo, de contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio y el Real Decreto 19/2014, de 17 de enero, por el que se refunden los organismos autónomos Instituto Nacional del Consumo y Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición en un organismo autónomo denominado Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) y se aprueba su estatuto.

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

Otra norma de interés, relacionada con la participación institucional de las asociaciones de consumidores y usuarios, es el Decreto 76/2012, de 18 de mayo, que regula el Consejo de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana. Y en este ámbito de la participación, se destaca el papel desempeñado por el Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana, como una institución en la que se representan en sus órganos los intereses de los consumidores y usuarios. En este sentido, cabe decir que desde su creación han participado las asociaciones de

consumidores y usuarios con mayor presencia social en la Comunitat Valenciana como han sido la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCCV), la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras de la Comunitat Valenciana-Tyrius, Lucentum y Lledó y en la actualidad la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU).

## **6.2. POLÍTICAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

En el año 2015 estaba en vigor el programa de protección de los consumidores de la UE para 2014-2020 que hace cumplir la legislación sobre consumo en el mercado único y ofrece a los consumidores un alto nivel de protección jurídica.

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

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

## **6.3. CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES**

### **6.3.1. Consultas y reclamaciones**

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

En nuestra Comunitat, este tipo de consultas y reclamaciones pueden presentarse, ante las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC),

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

En la Comunitat Valenciana, estas asociaciones de consumidores y usuarios que realizan estos servicios son ACUSE, ADICAE, la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU), la asociación de consumidores Consum, Euroconsumo, FACUA, la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras Tyrius y Lucentum, la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCCV) y UNAE.

En el Cuadro III.6.1 y en el Gráfico III.6.1 se indica la cifra de consultas por sectores, que se han realizado en 2015, por parte de los consumidores ante los organismos públicos competentes que presenta un total de 8.457, que supone un decremento del 19,26% respecto a las 10.474 del pasado año.

Según se desprende del cuadro, los sectores que experimentaron mayor incremento en el año 2015 fueron el de Material de limpieza/Aseo con un 62,50%, el de Productos milagro con un 50% y el de Animales domésticos/Complementos con un 33,33%. En el año 2014, los sectores con más aumento en las consultas habían sido el sector Gestoría/Asesoría con un incremento del 316,67%; el de SAT (Servicio de Asistencia Técnica) con un 146,88% y el de Textil, piel, calzado con un 84,52%.

En sentido contrario, los sectores que habían registrado un descenso en el número de consultas habían sido el de Correos y Telecomunicaciones, con un 64,29%, el de Enseñanza, con una disminución del 58,75% y los de Juguetes y Gestoría/Asesoría, cuyas reclamaciones descendieron en ambos sectores un 56%. En 2014, los sectores con mayor variación negativa habían sido los de Animales domésticos/complementos, con una disminución del 59,09%; el de Bancos y financieras con un 22,73% y el de Otros bienes con un 20,30%.

En el año 2015, como en años anteriores, el sector con más consultas fue el de Teléfono, con 3.194 consultas que implican el 37,77% del total. Los siguientes fueron el de Luz con 701 consultas y un 8,29%, el de Bancos y Financieras con 478 consultas y un 5,65%, el de Grandes superficies comerciales con 372 consultas y un 4,40% y el de Gas con 341 consultas y un 4,03%. En el año 2014, el sector con mayor número de consultas había sido el de Teléfono, con 4.091 consultas con un 39,06% del total, seguido del de Luz con 707 y el 6,75%, el de Bancos y Financieras con 656 consultas y el 6,26%, el de Grandes Superficies Comerciales con 503 consultas y un 4,80% y el de Seguros con 441 consultas y un 4,21% sobre el total.

Cuadro III.6.1

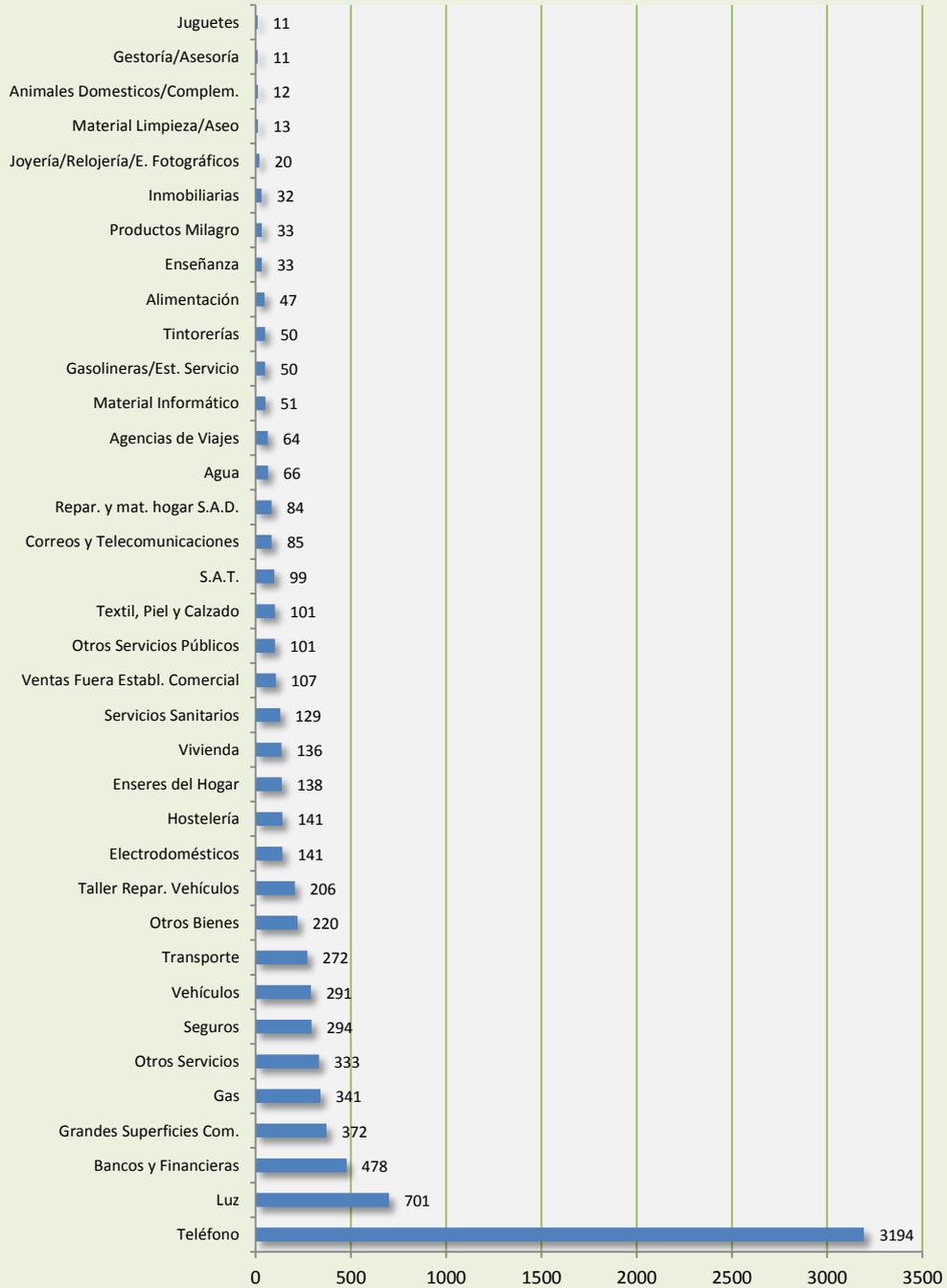
**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA C.V., 2014-2015**

| Sectores                          | 2015         |               | 2014          |               | Tasa Var.     |
|-----------------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                                   | Nº           | %             | Nº            | %             | 14/15         |
| Agua                              | 66           | 0,78          | 85            | 0,81          | -22,35        |
| Gas                               | 341          | 4,03          | 412           | 3,93          | -17,23        |
| Luz                               | 701          | 8,29          | 707           | 6,75          | -0,85         |
| Transporte                        | 272          | 3,22          | 302           | 2,88          | -9,93         |
| Teléfono                          | 3.194        | 37,77         | 4.091         | 39,06         | -21,93        |
| Correos y Telecomunicaciones      | 85           | 1,01          | 238           | 2,27          | -64,29        |
| Otros Servicios Públicos          | 101          | 1,19          | 166           | 1,58          | -39,16        |
| Alimentación                      | 47           | 0,56          | 40            | 0,38          | 17,50         |
| Productos Milagro                 | 33           | 0,39          | 22            | 0,21          | 50,00         |
| Textil, Piel y Calzado            | 101          | 1,19          | 155           | 1,48          | -34,84        |
| Electrodomésticos                 | 141          | 1,67          | 192           | 1,83          | -26,56        |
| Vehículos                         | 291          | 3,44          | 270           | 2,58          | 7,78          |
| Vivienda                          | 136          | 1,61          | 165           | 1,58          | -17,58        |
| Enseres del Hogar                 | 138          | 1,63          | 204           | 1,95          | -32,35        |
| Material Limpieza/Aseo            | 13           | 0,15          | 8             | 0,08          | 62,50         |
| Material Informático              | 51           | 0,60          | 106           | 1,01          | -51,89        |
| Animales Domesticos/Complem.      | 12           | 0,14          | 9             | 0,09          | 33,33         |
| Otros Bienes                      | 220          | 2,60          | 216           | 2,06          | 1,85          |
| Juguetes                          | 11           | 0,13          | 25            | 0,24          | -56,00        |
| Tintorerías                       | 50           | 0,59          | 42            | 0,40          | 19,05         |
| Grandes Superficies Com.          | 372          | 4,40          | 503           | 4,80          | -26,04        |
| Taller Repar. Vehículos           | 206          | 2,44          | 230           | 2,20          | -10,43        |
| S.A.T.                            | 99           | 1,17          | 79            | 0,75          | 25,32         |
| Gasolineras/Est. Servicio         | 50           | 0,59          | 45            | 0,43          | 11,11         |
| Servicios Sanitarios              | 129          | 1,53          | 154           | 1,47          | -16,23        |
| Hostelería                        | 141          | 1,67          | 113           | 1,08          | 24,78         |
| Enseñanza                         | 33           | 0,39          | 80            | 0,76          | -58,75        |
| Agencias de Viajes                | 64           | 0,76          | 76            | 0,73          | -15,79        |
| Repar. y mat. hogar S.A.D.        | 84           | 0,99          | 74            | 0,71          | 13,51         |
| Joyería/Relojería/E. Fotográficos | 20           | 0,24          | 23            | 0,22          | -13,04        |
| Ventas Fuera Establ. Comercial    | 107          | 1,27          | 101           | 0,96          | 5,94          |
| Bancos y Financieras              | 478          | 5,65          | 656           | 6,26          | -27,13        |
| Seguros                           | 294          | 3,48          | 441           | 4,21          | -33,33        |
| Gestoría/Asesoría                 | 11           | 0,13          | 25            | 0,24          | -56,00        |
| Inmobiliarias                     | 32           | 0,38          | 41            | 0,39          | -21,95        |
| Otros Servicios                   | 333          | 3,94          | 378           | 3,61          | -11,90        |
| <b>Total</b>                      | <b>8.457</b> | <b>100,00</b> | <b>10.474</b> | <b>100,00</b> | <b>-19,26</b> |

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

Gráfico III.6.1

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNITAT VALENCIANA. AÑO 2015. TOTAL: 8.457**



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

En cuanto a las consultas presentadas en las asociaciones de consumidores y usuarios, en el año 2015 en la Comunitat Valenciana, se debe indicar que sumaron un total de 65.195 que correspondieron 7.303 ante la asociación ACUSE; 26.689 en ADICAE; 13.475 en AVACU; 368 en Consum; 805 en Consumo 2000; 4.607 en FACUA; 269 en Lucentum; 751 en Tyrius; 8.413 en la UCCV; 1.299 en UICU y 1.216 en UNAE.

Por sectores, el total de 65.195 consultas, se ha distribuido en 24.428 del sector de Bancos y Financieras, con un 37,5%; en 6.836 y un 10,5% del sector de vivienda; en 5.858 y un 9% del sector de seguros; en 5.741 y un 8,8% del sector de telefonía; en 4.702 y un 7,21% del sector de Vehículos; en 3.637 y un 5,57% del sector de Inmobiliarias; en 1.868 y un 2,86% del sector de Electricidad y en 1.097 y un 1,7% del sector de reparación y material del hogar SAD.

En este contexto, para su mejor comprensión, se debe tener en cuenta que el tipo de consultas que tienen relación con el sector de Teléfono se refieren normalmente al tipo de facturación abusiva, la falta de cobertura o la debilidad en la señal. Respecto a las del sector de Luz suelen estar relacionadas con las anomalías en la facturación o con el suministro del servicio. Y las de bancos y entidades financieras, especialmente las realizadas ante las asociaciones, están relacionadas con las reclamaciones por adquisición de participaciones preferentes y acciones.

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

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

El Gráfico III.6.2 recoge el número de consultas por sectores en la provincia de Alicante, cuyo total en el año 2015 fue de 3.782. En el mismo, se aprecia como los sectores con más consultas habían sido el de Teléfono con 1.633 consultas, el de Luz con 307 consultas y el de Bancos y Financieras con 222.

En el Gráfico III.6.3 se inserta la información de Castellón con 1.661 consultas y los sectores con cifra mayor fueron el de Teléfono con 587, el de Gas con 103 y el de Grandes Superficies comerciales con 102 consultas. Y finalmente, en el Gráfico III.6.4 se indica el número de consultas de la provincia de Valencia, que presenta un total de 3.014, donde los sectores con más consultas fueron el de

Teléfono con 974 consultas, el de Luz con 310 y el de Otros bienes con 194 consultas.

Gráfico III.6.2

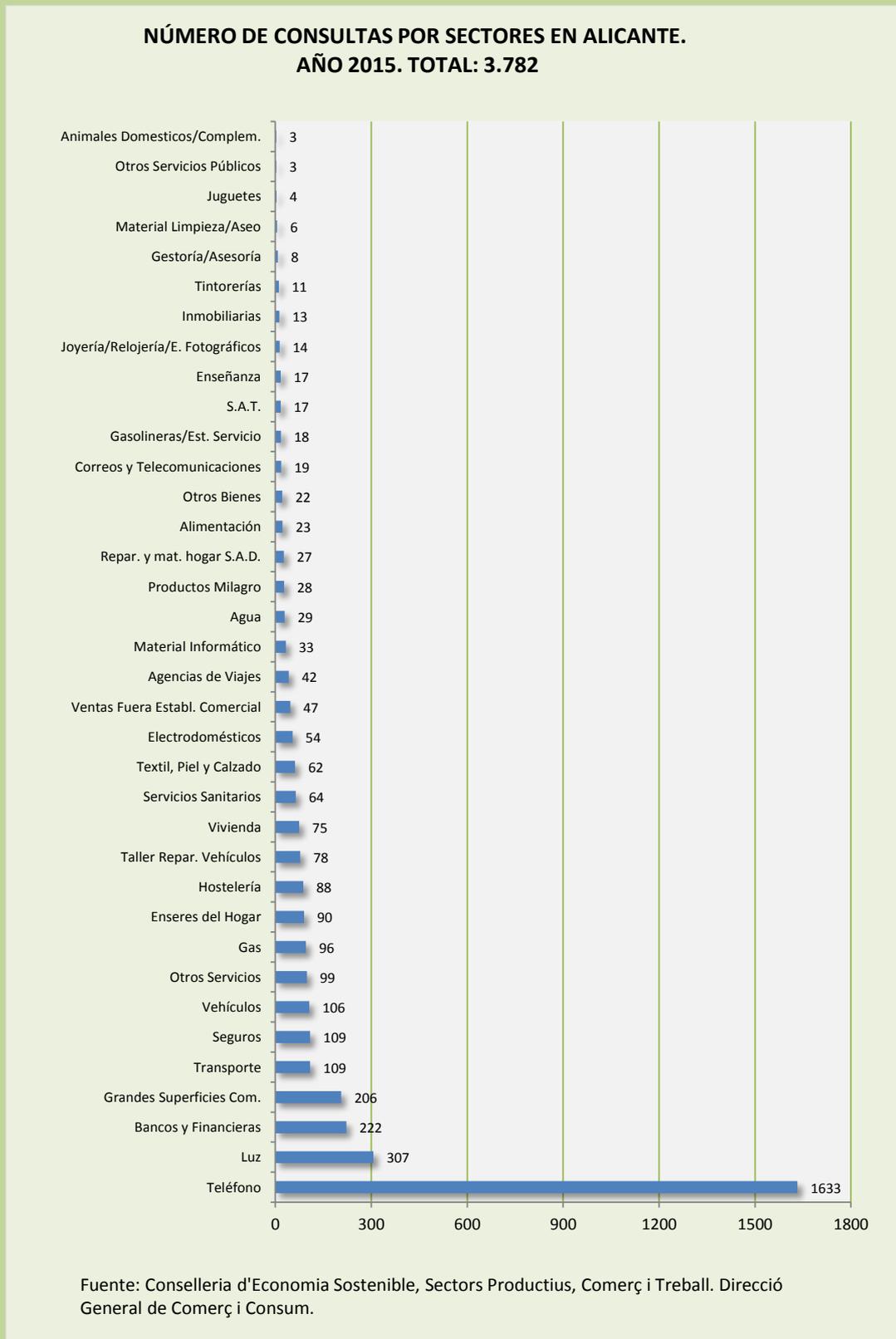
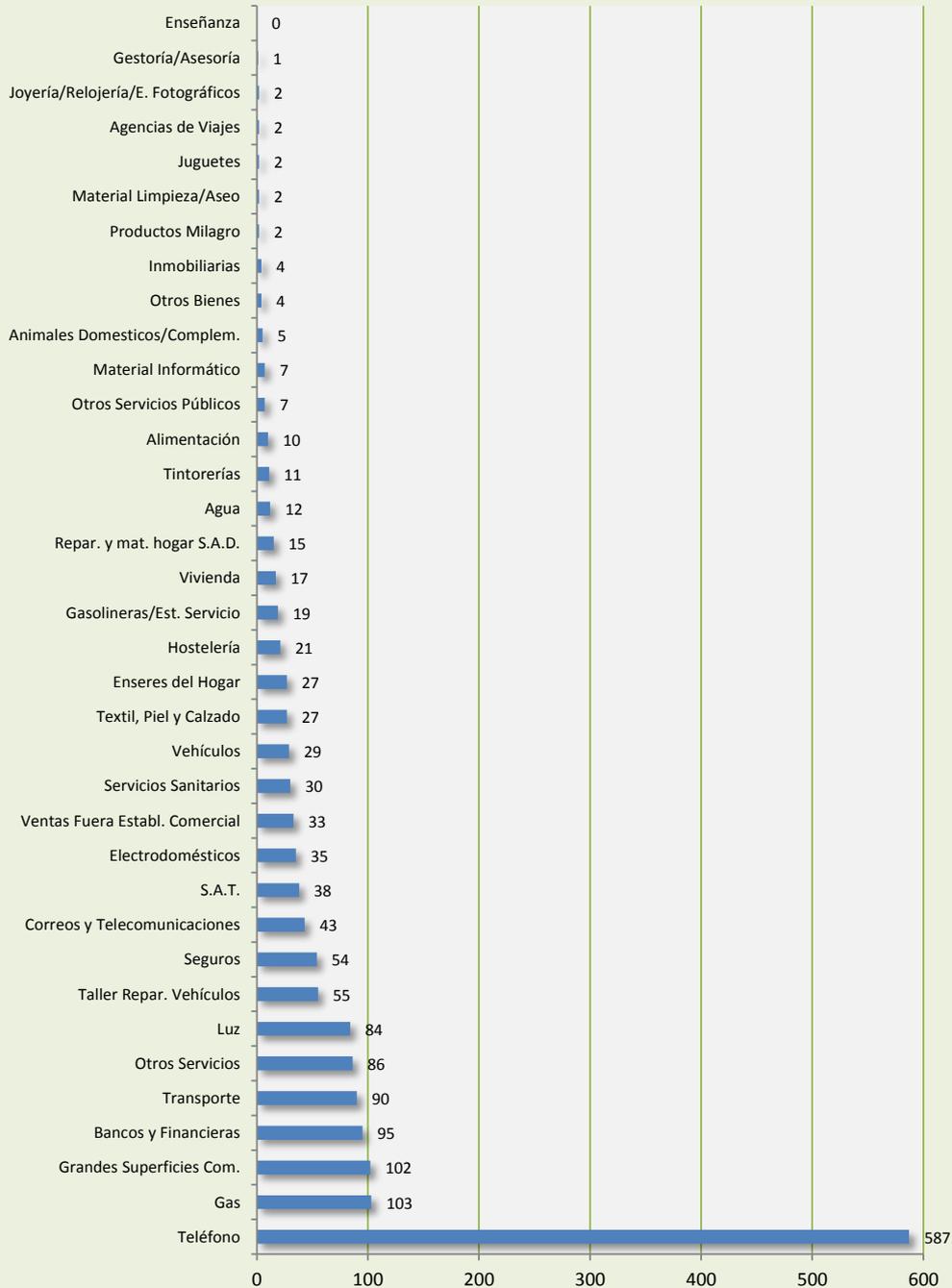


Gráfico III.6.3

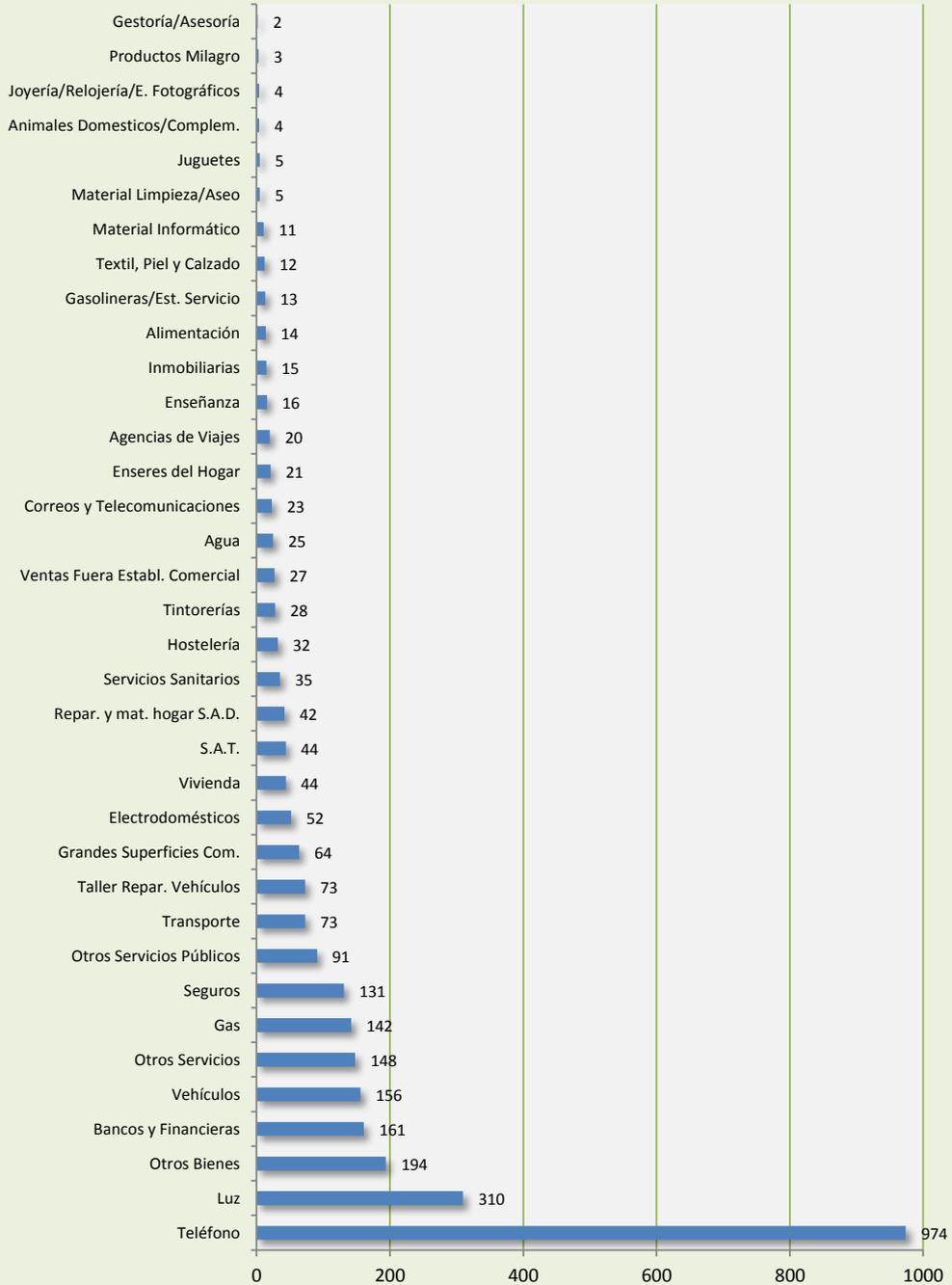
**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN CASTELLÓN.  
AÑO 2015. TOTAL: 1.661**



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

Gráfico III.6.4

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN VALENCIA.  
AÑO 2015. TOTAL: 3.014**



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

En el Gráfico III.6.5, se indica el número de reclamaciones y denuncias por sectores o tipos de productos en la Comunitat Valenciana y se aprecia como en 2015 se habían presentado 13.821 denuncias y reclamaciones que representan un ligero incremento del 0,16% sobre las 13.799 del año anterior. Para comprender la información de este gráfico, cabe decir que por denuncia se entiende cuando un particular es el que informa de hechos que pueden considerarse contrarios a lo establecido en la normativa de consumo y conlleva una sanción y por reclamación, además de ser de interés y carácter individual, se entiende cuando un usuario es el que solicita a una empresa o profesional una compensación o actuación determinada, ya que considera que sus derechos no han sido respetados.

En el año 2015, el sector con más reclamaciones y denuncias había sido el de Teléfono con 3.566, al que le siguió el de Talleres de reparación de vehículos con 1.092 y el de Otros bienes, con 1.061. En 2014, los sectores con mayor número reclamaciones y denuncias habían sido el de Teléfono con 3.948, el de Otros bienes con 1.188 reclamaciones y denuncias y el de Bancos y financieras con 951.

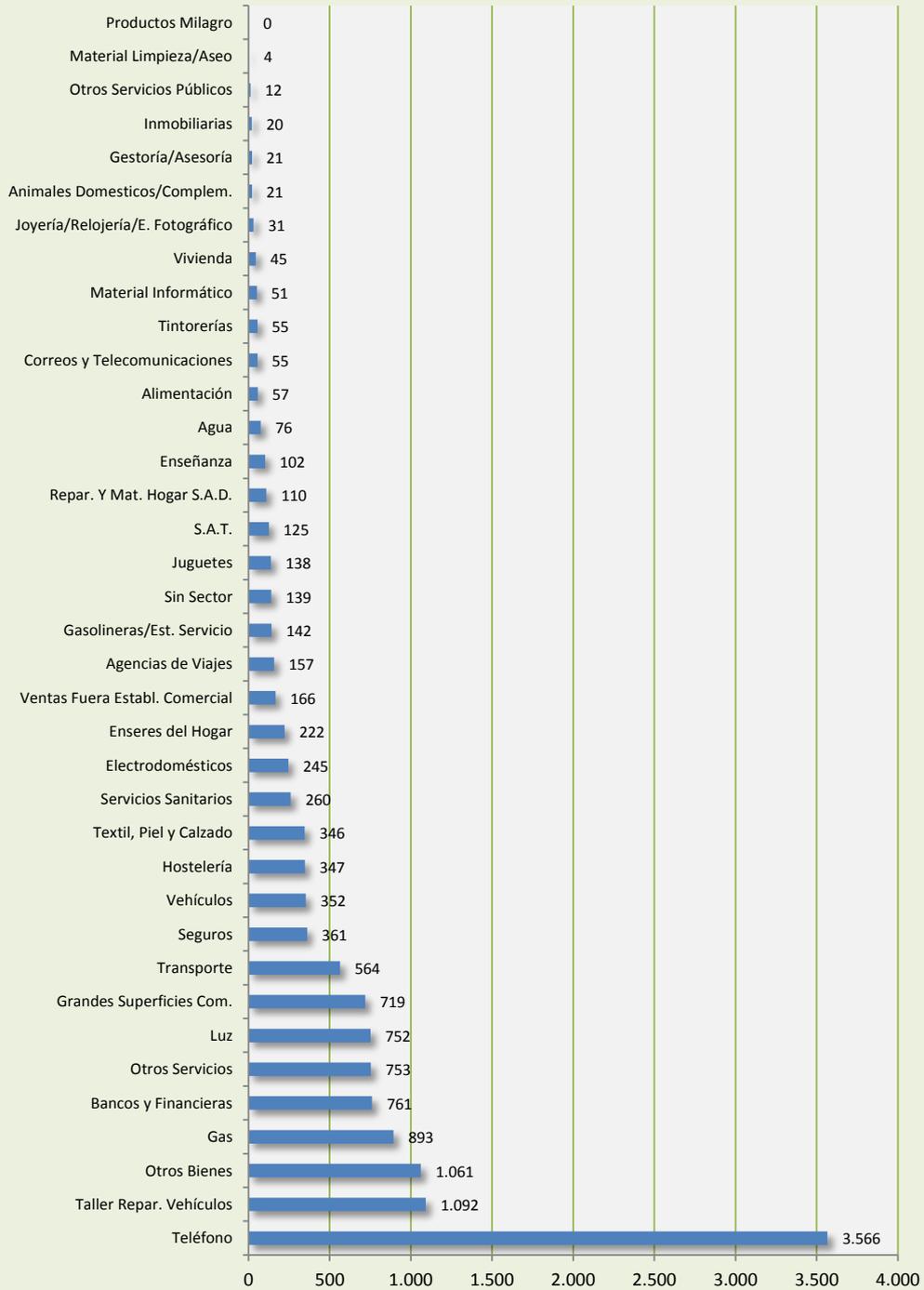
En el Cuadro III.6.2, se inserta la información sobre las denuncias y reclamaciones que se han presentado en la Comunitat Valenciana en materia de consumo, que como se ha indicado en párrafos anteriores presentan una cifra total de 13.821, de las que 2.227 son denuncias y 11.594 reclamaciones.

Por provincias, en la provincia de Alicante, las denuncias sumaron 1.591, en la de Castellón 242 y en la de Valencia 394. Al analizar por sectores, se observa como el de Talleres de reparación de vehículos tuvo 535 denuncias, al que le siguieron el denominado Otros bienes con 356 denuncias, el de Textil, piel y Calzado con 167, el de Teléfono con 155 y el de Otros servicios con 150. En el año 2015, las reclamaciones ascendieron a 11.594, que se distribuyeron en 2.214 en Alicante, 1.330 en Castellón y 8.050 en Valencia. Y por sectores, el más numeroso fue el sector de Teléfono con 3.411, al que le siguió el de Gas con 836 y el de Bancos y financieras con 749 reclamaciones.

En el año 2015, las reclamaciones y denuncias presentadas ante las asociaciones de consumidores y usuarios sumaron un total de 17.112, que correspondieron 17.035 a reclamaciones y 77 a denuncias, que contrasta con las 17.713 reclamaciones y 669 denuncias del año 2014. De la cifra total de 17.035 reclamaciones, 1.476 se habían resuelto por mediación positiva. Al analizar por asociaciones, en ACUSE se habían presentado 1.964 reclamaciones; en ADICAE, 7.564 reclamaciones; en AVACU, 1.612 reclamaciones; en Consum, ninguna; en Consumo 2000, 514 reclamaciones; en FACUA, 1.197 reclamaciones; en Lucentum, 112 reclamaciones; en Tyrius, 97 reclamaciones; en UCCV, 3.028 reclamaciones y 77 denuncias; en UICU, 606 reclamaciones y en UNAE, 341 reclamaciones. Por sectores, las reclamaciones se distribuyeron en 7.567 y un 44,4% en el sector de bancos y financieras; 2.280 y un 13,4% en telefonía; 93 y un 0,5% en alimentación; 838 y un 4,9% en seguros; 1.297 y un 7,6% en vivienda; 699 y un 4,1% en electricidad y 4.261 y un 25,0% en el resto de sectores.

Gráfico III.6.5

**RECLAMACIONES Y DENUNCIAS POR SECTORES O TIPOS DE PRODUCTOS. AÑO 2015. TOTAL C.V.: 13.821**



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

Cuadro III.6.2

**DENUNCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS EN MATERIA DE CONSUMO  
COMUNITAT VALENCIANA. AÑO 2015**

| Sectores                         | Denuncias    |            |            |              | Reclamaciones |              |              |               |
|----------------------------------|--------------|------------|------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
|                                  | Alicante     | Castellón  | Valencia   | Total        | Alicante      | Castellón    | Valencia     | Total         |
| Sin Sector                       | 5            | 7          | 60         | <b>72</b>    | 4             | 8            | 55           | <b>67</b>     |
| Agua                             |              | 4          |            | <b>4</b>     |               | 8            | 64           | <b>72</b>     |
| Gas                              | 29           | 19         | 9          | <b>57</b>    | 61            | 103          | 672          | <b>836</b>    |
| Luz                              | 6            |            | 3          | <b>9</b>     | 114           | 72           | 557          | <b>743</b>    |
| Transporte                       | 15           | 1          | 5          | <b>21</b>    | 122           | 81           | 340          | <b>543</b>    |
| Teléfono                         | 98           | 32         | 25         | <b>155</b>   | 705           | 475          | 2.231        | <b>3.411</b>  |
| Correos y Telecomunicaciones     |              |            | 1          | <b>1</b>     | 16            | 8            | 30           | <b>54</b>     |
| Otros Servicios Públicos         |              |            |            | <b>-</b>     | 4             | 1            | 7            | <b>12</b>     |
| Alimentación                     | 20           | 5          | 7          | <b>32</b>    | 3             | 16           | 6            | <b>25</b>     |
| Productos Milagro                |              |            |            | <b>-</b>     |               |              |              | <b>-</b>      |
| Textil, Piel y Calzado           | 145          | 3          | 19         | <b>167</b>   | 44            | 27           | 108          | <b>179</b>    |
| Electrodomésticos                | 22           | 3          | 15         | <b>40</b>    | 26            | 48           | 131          | <b>205</b>    |
| Vehículos                        | 42           | 12         | 11         | <b>65</b>    | 71            | 69           | 147          | <b>287</b>    |
| Vivienda                         | 7            |            | 2          | <b>9</b>     | 14            | 1            | 21           | <b>36</b>     |
| Enseres del Hogar                | 53           | 9          | 41         | <b>103</b>   | 8             | 5            | 106          | <b>119</b>    |
| Material Limpieza/Aseo           | 2            |            | 1          | <b>3</b>     |               |              | 1            | <b>1</b>      |
| Material Informático             | 7            | 4          |            | <b>11</b>    | 3             | 1            | 36           | <b>40</b>     |
| Animales Domesticos/Complem.     | 3            | 1          |            | <b>4</b>     | 6             | 5            | 6            | <b>17</b>     |
| Otros Bienes                     | 240          | 69         | 47         | <b>356</b>   | 58            | 27           | 620          | <b>705</b>    |
| Juguetes                         | 71           | 2          | 19         | <b>92</b>    | 17            | 6            | 23           | <b>46</b>     |
| Tintorerías                      |              | 1          |            | <b>1</b>     | 9             | 8            | 37           | <b>54</b>     |
| Grandes Superficies Com.         | 39           | 11         | 22         | <b>72</b>    | 139           | 79           | 429          | <b>647</b>    |
| Taller Repar. Vehículos          | 520          | 7          | 8          | <b>535</b>   | 90            | 9            | 458          | <b>557</b>    |
| S.A.T.                           | 26           | 1          | 6          | <b>33</b>    | 21            | 4            | 67           | <b>92</b>     |
| Gasolineras/Est. Servicio        | 29           | 15         | 8          | <b>52</b>    | 25            | 18           | 47           | <b>90</b>     |
| Servicios Sanitarios             | 5            |            | 2          | <b>7</b>     | 52            | 27           | 174          | <b>253</b>    |
| Hostelería                       | 23           | 2          | 5          | <b>30</b>    | 126           | 12           | 179          | <b>317</b>    |
| Enseñanza                        | 8            |            | 8          | <b>16</b>    | 12            | 7            | 67           | <b>86</b>     |
| Agencias de Viajes               | 5            | 2          |            | <b>7</b>     | 29            | 3            | 118          | <b>150</b>    |
| Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.       | 5            | 6          | 14         | <b>25</b>    | 6             | 6            | 73           | <b>85</b>     |
| Joyería/Relojería/E. Fotográfico | 8            | 1          | 1          | <b>10</b>    | 9             | 1            | 11           | <b>21</b>     |
| Ventas Fuera Establ. Comercial   | 60           | 2          | 7          | <b>69</b>    | 57            | 8            | 32           | <b>97</b>     |
| Bancos y Financieras             | 4            |            | 8          | <b>12</b>    | 138           | 79           | 532          | <b>749</b>    |
| Seguros                          | 4            | 2          |            | <b>6</b>     | 37            | 40           | 278          | <b>355</b>    |
| Gestoría/Asesoría                |              |            |            | <b>-</b>     | 5             | 2            | 14           | <b>21</b>     |
| Inmobiliarias                    | 1            |            |            | <b>1</b>     | 2             | 7            | 10           | <b>19</b>     |
| Otros Servicios                  | 89           | 21         | 40         | <b>150</b>   | 181           | 59           | 363          | <b>603</b>    |
| <b>Total</b>                     | <b>1.591</b> | <b>242</b> | <b>394</b> | <b>2.227</b> | <b>2.214</b>  | <b>1.330</b> | <b>8.050</b> | <b>11.594</b> |

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

### 6.3.2. Estadísticas de las Juntas Arbitrales de Consumo

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

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

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

En nuestra Comunidad, con la finalidad de fomentar el uso de este sistema, se promulgó la Orden 7/2013, de 4 de abril, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de ayudas para el apoyo a la participación en el sistema arbitral de consumo, complementada para el ejercicio de 2014 con la Orden 15/2014, de 6 de junio, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, de convocatoria para la concesión de ayudas para el apoyo a la participación en el sistema arbitral de consumo durante el ejercicio 2014. Para el ejercicio de 2015, no consta ninguna orden específica, aunque si se recogen ayudas para las entidades locales en la Orden 3/2015, de 30 de marzo, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, por la que se convocan las ayudas a entes locales en materia de consumo para el ejercicio 2015 y para las asociaciones en la Orden 5/2015, de 27 de abril, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, por la que se convocan las ayudas a las asociaciones y/o federaciones de consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana en materia de consumo para el ejercicio 2015.

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

Cuadro III.6.3

**ESTADÍSTICAS GLOBALES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN LA  
COMUNITAT VALENCIANA, AÑO 2015**

| <b>Solicitudes de arbitraje planteadas por los consumidores</b>                       | <b>Nº</b>      |
|---|----------------|
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante   | 722            |
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)                                      | 454            |
| Junta Arbitral de Consumo de Castellón  | 368            |
| Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana                                     | 1.623          |
| <b>Total Solicitudes de arbitraje 2015</b>  | <b>3.167</b>   |
| <b>Total Solicitudes de arbitraje 2014</b>  | <b>4.479</b>   |
| <b>Incremento años 14-15</b>  | <b>-29,29%</b> |
| <b>Expedientes resueltos por Mediaciones previas a la realización de arbitraje</b>    |                |
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante   | 136            |
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)                                      | 191            |
| Junta Arbitral de Consumo de Castellón  | 81             |
| Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana                                     | 275            |
| <b>Total Expedientes resueltos por Mediaciones 2015</b>                               | <b>683</b>     |
| <b>Total Expedientes resueltos por Mediaciones 2014</b>                               | <b>902</b>     |
| <b>Incremento años 14-15</b>  | <b>-24,28%</b> |
| <b>Audiencias arbitrales celebradas</b>   |                |
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante   | 347            |
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)                                      | 58             |
| Junta Arbitral de Consumo de Castellón  | 104            |
| Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana                                     | 1.010          |
| <b>Total Audiencias arbitrales celebradas 2015</b>                                    | <b>1.519</b>   |
| <b>Total Audiencias arbitrales celebradas 2014</b>                                    | <b>1.839</b>   |
| <b>Incremento años 14-15</b>  | <b>-17,40%</b> |
| <b>Expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo</b> |                |
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante   | 332            |
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)                                      | 57             |
| Junta Arbitral de Consumo de Castellón  | 96             |
| Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana                                     | 890            |
| <b>Total Expedientes resueltos por Laudos 2015</b>                                    | <b>1.375</b>   |
| <b>Total Expedientes resueltos por Laudos 2014</b>                                    | <b>1.644</b>   |
| <b>Incremento años 14-15</b>  | <b>-16,36%</b> |

.../...

.../...

**Adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo**

|   |               |
|---|---------------|
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante             | 5.916         |
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)  | 1.843         |
| Junta Arbitral de Consumo de Castellón            | 1.966         |
| Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana | 13.536        |
| <b>Total Adhesiones 2015</b>                      | <b>23.261</b> |
| <b>Total Adhesiones 2014</b>                      | <b>23.160</b> |
| <b>Incremento años 14-15</b>                      | <b>0,44%</b>  |

**Tipología de los Laudos dictados**

|  |        |
|--|--------|
| <b>Junta Arbitral de Consumo de Alicante</b>             |        |
| Estimatorios total                                       | 35,54% |
| Estimatorios parcialmente                                | 25,90% |
| Conciliatorios   | 5,12%  |
| Desestimatorios  | 29,82% |
| No entran asunto   | 3,61%  |
| <b>Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)</b>  |        |
| Estimatorios total                                       | 17,54% |
| Estimatorios parcialmente                                | 29,82% |
| Conciliatorios   | 12,28% |
| Desestimatorios  | 40,35% |
| No entran asunto   | 0,00%  |
| <b>Junta Arbitral de Consumo de Castellón</b>            |        |
| Estimatorios total                                       | 25,00% |
| Estimatorios parcialmente                                | 20,83% |
| Conciliatorios   | 25,00% |
| Desestimatorios  | 29,17% |
| No entran asunto   | 0,00%  |
| <b>Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana</b> |        |
| Estimatorios total                                       | 43,15% |
| Estimatorios parcialmente                                | 26,07% |
| Conciliatorios   | 5,84%  |
| Desestimatorios  | 23,93% |
| No entran asunto   | 1,01%  |

**Modalidades de los Laudos dictados**

|              |        |
|--------------|--------|
| Unanimidad   | 94,25% |
| Conciliación | 5,31%  |
| Mayoría      | 0,44%  |

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

Direcció General de Comerç i Consum

Las solicitudes de arbitraje como las reclamaciones y consultas, también pueden presentarse ante las sedes de las asociaciones y organizaciones de protección y defensa de los consumidores y usuarios, con la condición de ser socio de éstas. Las principales asociaciones son la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras Tyrius y Lucentum, la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCCV), la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU), la asociación de consumidores Consum y las asociaciones ACUSE, ADICAE, Consumo 2000, FACUA, UICU y UNAE.

En nuestra Comunitat, en el año 2015, las asociaciones de consumidores y usuarios participaron en un total de 1.274 intervenciones en materia de arbitraje, de las que 498 habían sido de solicitud de arbitraje y 833 de participación en audiencias. Al analizar por asociaciones, se observa que ACUSE había participado en 22 solicitudes de arbitraje y 42 audiencias que suman 57 intervenciones. ADICAE participó en un total de 145 intervenciones que fueron 125 solicitudes de arbitraje y 20 audiencias. AVACU en 12 solicitudes de arbitraje y 180 audiencias, con un total de 192. Consum en 68 audiencias. Consumo 2000, en 75 audiencias. FACUA en ninguna. Lucentum en un total de 166 intervenciones, correspondientes a 83 solicitudes de arbitraje y 83 audiencias. Tyrius en 4 solicitudes de arbitraje y 127 audiencias, con un total de 131 intervenciones. UCCV en 45 solicitudes de arbitraje y 221 audiencias, con un total de 269 intervenciones. UICU en 13 audiencias y UNAE en 204 solicitudes de arbitraje y 11 audiencias, con un total de 215 intervenciones.

El Cuadro III.6.3 recoge las estadísticas globales de las Juntas Arbitrales de Consumo de la Comunitat Valenciana en 2015. En este año, las solicitudes de arbitraje que se han presentado han disminuido en un 29,29% en relación al año 2014, ya que se ha pasado de 4.479 solicitudes del año anterior a las 3.167 del año 2015. Se debe advertir que parte de la variación observada entre los datos de la Junta Arbitral de Consumo de Alicante y la de la Comunitat Valenciana, se debe a un cambio en el tratamiento de datos procedentes de la sección de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana a Alicante.

En este contexto, cabe decir que la mayoría de estas solicitudes de arbitraje son del sector de teléfono, telecomunicaciones e internet con una cifra total de 2.101 que suponen el 66,34% sobre el total.

En el año 2015, por Juntas Arbitrales de Consumo, se puede constatar que del número total de 3.167 solicitudes de arbitraje, se habían solicitado 722 en la Junta Arbitral de Alicante, 454 lo fueron en la Junta de Benidorm, 368 en la de Castellón y 1.623 ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana, que tal y como se ha indicado tiene la sede en la ciudad de Valencia.

El arbitraje virtual es el que solicita el consumidor por medio de Internet y en la Comunitat Valenciana, la Generalitat inició un proyecto que se denominaba "Arbitraje Virtual de Consumo" que ha podido permitir el desarrollo del procedimiento arbitral

de consumo por medios telemáticos, incluyendo la fase de Audiencia, citándose las partes y celebrando la misma por video-conferencia.

El número de arbitrajes virtuales en nuestra Comunitat, en el año 2015, ascendió a 139, ligeramente superior a las 133 solicitudes del año anterior. Estas solicitudes se distribuyeron de la siguiente manera: 1 ante la JAC de Alicante, 2 ante la JAC de Benidorm, 63 ante la JAC de Castellón, 1 ante la Junta de la Comunidad de Madrid, 34 ante la OMIC de Alzira, 10 ante la OMIC de Cullera, 2 en la OMIC de la Mancomunitat de l’Horta Nord, 3 en la OMIC de Ontinyent y 23 en la OMIC de Gandia.

En el Cuadro III.6.3, en lo relativo a los expedientes que se han resuelto por Mediaciones previas a la realización de arbitraje, se aprecia una disminución del 24,28% respecto al año anterior, ya que se ha pasado de 902 mediaciones de 2014 a las 683 del año 2015.

En 2015, en cuanto a las audiencias arbitrales celebradas, se ha constatado un descenso del 17,40%, puesto que se pasó de las 1.839 audiencias de 2014 a las 1.519 del año 2015.

Respecto a los expedientes resueltos en el año 2015, por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo, se aprecia un decremento del 16,36%, pues de los 1.644 Laudos del año 2014 se ha pasado a los 1.375 de 2015. Al analizar por Juntas Arbitrales de Consumo, se observa como en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante se tramitaron 332 Laudos, en la de Benidorm 57, en la de Castellón 96 y 890 en la Junta de la Comunitat Valenciana, que tiene la sede en Valencia.

En el año 2015, en relación a las adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo, se constata un ligero ascenso del 0,44%, ya que de las 23.160 adhesiones del pasado año se ha pasado a las 23.261 de este año. Por Juntas Arbitrales, en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante se presentaron 5.916 adhesiones, en la de Benidorm 1.843, en la de Castellón 1.966 y 13.536 en la Junta de la Comunitat Valenciana, con sede en la ciudad de Valencia.

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

Al analizar estos datos por Juntas Arbitrales, se observa como en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante, el porcentaje de los Laudos estimatorios total o parcialmente fue de un 61,44%, la de desestimatorios de un 29,82% y la de conciliatorios de un 5,12%. En la Junta de Benidorm se estimaron total o parcialmente el 47,36% de los Laudos, se desestimaron un 40,35% y se conciliaron el 12,28%. En la Junta de Castellón, los Laudos que se estimaron total o parcialmente sumaron un 45,83%, los desestimatorios un 29,17% y los conciliatorios un 25%. Y finalmente ante la Junta de la Comunitat Valenciana, con sede en Valencia, los Laudos estimatorios total o

parcialmente tuvieron un porcentaje del 69,22%, los desestimatorios del 23,93%, y los conciliatorios del 5,84%.

En el año 2015, la tipología del voto de los Laudos fue mayoritariamente por unanimidad, en esta ocasión con un porcentaje del 94,25%, del 5,31% de conciliación y del 0,44% por mayoría.

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

#### **6.4. PROGRAMAS DE LA GENERALITAT VALENCIANA EN MATERIA DE CONSUMO**

La Direcció General de Comerç i Consum es el departamento de la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball de la Generalitat que se encarga de llevar a cabo los programas en materia de consumo. También en el año 2015, como en años anteriores, se promulgaron diversas órdenes, cuyo objeto era el de regular los programas para este año.

En este sentido, como base de lo antedicho, es relevante la Orden 9/2013, de 4 de abril, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, que establece las bases reguladoras y el procedimiento de concesión de las ayudas en materia de consumo destinadas a la realización de actuaciones de apoyo y defensa de los consumidores y en su artículo 4 dispone que la concesión de las ayudas se iniciará de oficio mediante convocatoria pública.

Como desarrollo de la misma se promulgó, por una parte, la Orden 3/2015, de 30 de marzo, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, por la que se convocan las ayudas a entes locales en materia de consumo para el ejercicio de 2015 y por la otra, la Orden 5/2015, de 27 de abril, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, por la que se convocan las ayudas a las asociaciones y/o federaciones de consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana en materia de consumo para el ejercicio de 2015.

Otras órdenes de interés en esta materia son la Orden 1/2015, de 4 de marzo, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, por la que se convocan los premios de la Generalitat de la fase autonómica del Concurso Escolar 2014/2015 Consumópolis 10: Tu consumo tiene historia: 10 años de Consumópolis, 30 años de consumo y la Orden 36/2014, de 10 de diciembre, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, por la que se convoca la IV edición del

concurso de carteles conmemorativos de la celebración del 15 de marzo, Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2015.

En el Cuadro III.6.4, se indican las actividades llevadas a cabo por parte de la Direcció General de Comerç i Consum en el año 2015, en materia de consumo, según se dispone en las mencionadas órdenes citadas, cuya publicación se encuentra en la página web de la Conselleria en la dirección <http://www.indi.gva.es/web/consumo>.

Este cuadro, como en años anteriores, recoge la información sobre la actividad, el tipo de acción y el número de acciones realizadas y su repercusión. Las actividades desarrolladas que se contienen en el mismo Cuadro son las siguientes: Acciones informativas; OMIC's y Asociaciones de Consumidores; Hojas de reclamaciones; Formación básica y especializada de la población adulta; Educación de la población infantil y juvenil en el marco de la enseñanza obligatoria.

Según se observa, en el año 2015, las Hojas de reclamaciones distribuidas suman un total de 40.445,25 euros, cifra inferior a los 42.992,66 euros de 2014.

Aparte de la información incorporada en el Cuadro III.6.4, también se indica otra, que es la relativa al Plan de formación y educación en el año 2015.

En cuanto a la formación, dentro del Plan de formación ciudadanía on-line, puesta en marcha el año pasado, se han realizado 4 ediciones del curso "Las reclamaciones de consumo", en red, tanto en castellano como en valenciano, con un total de 532 personas inscritas. La primera edición se celebró en el mes de febrero con 142 asistentes. La segunda en mayo con 217 asistentes. La tercera en septiembre con 126 asistentes y la cuarta en noviembre con 47 asistentes.

Respecto a la formación continua interadministrativa, se han realizado dos ediciones del curso "La protección del consumidor en los sectores específicos" y una edición de "Derechos de los consumidores en la información alimentaria". Los primeros se celebraron en Alicante y en Valencia, en el mes de marzo, en los que participaron 44 y 54 asistentes respectivamente. El segundo se celebró en Valencia, con 54 asistentes. En total a estos cursos han asistido 152 personas y estaban dirigidos a personal especializado en materia de consumo que desarrolla su labor tanto en asociaciones de personas consumidoras como en las oficinas municipales de información al consumidor de los ayuntamientos o en los servicios territoriales de consumo de la Generalitat Valenciana.

En cuanto al Programa de Educación del consumidor en la escuela y centros educativos en el curso 2014/2015, la participación ha sido de 167 centros y 8.350 de alumnado, cuya distribución fue de 56 centros y 2.800 alumnos y alumnas en la provincia de Alicante; 19 centros y 950 personas en Castellón y 92 centros y 4.600 alumnos y alumnas de la provincia de Valencia.

El material didáctico que se había utilizado en estos cursos ascendió a 167 recursos y versó sobre las siguientes materias. “Alimentación, salud y hábitos saludables” con un total de 37 recursos, distribuidos en 13 en la provincia de Alicante, 3 en el taller de “Alimentación y nutrición” y 10 en el taller denominado “Saber con mucho sabor”. En Castellón 4, 2 en cada taller y 20 en Valencia, 5 en el primer taller y 15 recursos en el segundo. “Consumo responsable, consumo ecológico y consumo solidario” con 14 recursos, que se distribuyeron en 5 en Alicante, 2 en Castellón y 7 en Valencia en el taller “Ecoconsum”. “Seguridad de productos y servicios”, con 31 recursos, correspondientes a 10 en Alicante, 4 en Castellón y 17 en Valencia, en el taller “Los cosméticos”. Y otros recursos de diversos temas de consumo, con 85 recursos, de los que 28 fueron en Alicante, 11 en el valor de la prueba, 7 en 133 talleres prácticos para la educación del consumidor y 10 en ocio y tiempo libre, consumir en el siglo XXI. En Castellón fueron 9 en total, 4 en el primero, 2 en el segundo y 3 en el tercer recurso y 48 en Valencia, 20 en el primero, 8 en el segundo y 20 en el tercero.

Para finalizar, en relación al concurso de consumo responsable “Consumópolis 10: Tu consumo tiene historia: 10 años de Consumópolis, 30 de Consumo”, en nuestra Comunitat han participado 135 equipos, con 700 escolares registrados. En esta décima edición, los alumnos y alumnas participantes de edades comprendidas entre los 10 y los 16 años han estado trabajando la reflexión crítica y solidaria sobre los distintos aspectos del consumo responsable y han analizado la evolución que se ha producido en los hábitos de consumo en los últimos 30 años, destacando los aspectos positivos y negativos que ha comportado dicha evolución. El total de centros educativos finalistas ascendió a 12 y el número de asistentes fue de 275 y los centros ganadores en la fase autonómica fueron el Instituto de Estudios Secundarios (IES) Jaume I de Borriana, en el primer y segundo curso de Educación Secundaria Obligatoria (ESO); el IES Sixto Marco de Elx, en el tercer y cuarto curso de ESO y el Colegio de Educación Infantil y Primaria (CEIP) Albait de Bolbaite, en el tercer curso de educación primaria.

La Direcció General de Comerç i Consum, además del desarrollo de los programas en materia de consumo, realiza la función del Servicio de Inspección y Sanciones. A continuación, en el Cuadro III.6.5 se indican los datos sobre las inspecciones que se han realizado en el año 2015 que ascendieron a un total de 37.516 actas de inspección, que representan un descenso del 15,33% respecto a las 44.308 del año anterior.

En el Cuadro se distingue entre actas positivas, negativas y de toma de muestras y se observa como en la Comunitat Valenciana, el mayor número de ellas son negativas, con un total de 35.659 y un 95,05%, que por provincias corresponden 10.238 a Alicante, 11.793 a Castellón y 13.628 a Valencia. Las actas de tomas de muestras sumaron 238 con un 0,63%. Las actas positivas ascendieron a 1.619, que representan un 4,32% del total, que distribuidas por provincias son 720 de Alicante, 206 de Castellón y 693 de Valencia.

Cuadro III.6.4

**ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN MATERIA DE CONSUMO, 2015**

| ACTIVIDAD   | TIPO DE ACCIÓN  | Nº ACCIONES REALIZADAS Y REPERCUSIÓN   |
|---|---|--|
| Acciones informativas                                       | * Día Mundial de los Derechos de los Consumidores, 15 de marzo.   | Jornadas sobre consumo responsable y charlas informativas en distintas localidades.  |
| OMICS y Asociaciones de Consumidores                        | * Oficinas Municipales de Información al Consumidor   | 81 Oficinas Municipales de Información al Consumidor.  |
|   | * Federaciones y Asociaciones de Consumidores   | 5 Federaciones y 28 Asociaciones de Consumidores inscritas en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la CV.   |
| Hojas de Reclamaciones                                      | * Distribución de blocs de Hojas de Reclamaciones   | Importe 40.445,25 euros  |
| Plan de formación   | * Plan de formación ciudadanía on-line  | 4 ediciones curso "Las reclamaciones de consumo", con 532 personas inscritas.  |
|   | * Formación continua interadministrativa  | 2 ediciones curso: "La protección del consumidor en los sectores específicos"; 1 edición del curso: "Derechos de los consumidores en la información alimentaria". Total asistentes 152 personas. |
| Educación del consumidor en la escuela y centros educativos | * Programa de educación del consumidor en la escuela<br>- Líneas de acción: elaboración de material para talleres, monografías y otros recursos didácticos. | 167 centros educativos con la participación de 8.350 alumnos y alumnas y un total de 167 recursos utilizados.  |
|   | * Concursos y certámenes<br>- Consumópolis 10, concurso nacional anual de consumo responsable.  | 135 equipos participantes con 700 escolares registrados. Finalistas 12 centros educativos de la C.V. con 275 alumnos y alumnas.  |

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

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

En cuanto a las actas positivas, excepto las que se refieren a otras infracciones, la mayoría fueron sobre normalización y condiciones de venta, con 277 actas.

Cuadro III.6.5

**SERVICIO DE INSPECCIÓN. INSPECCIONES REALIZADAS EN LA C.V., 2015**

|  | Alicante      | Castellón     | Valencia      | Total         |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Tipo infracción</b>                 |               |               |               |               |
| - Adulteración y fraude en la calidad  | 14            |               |               | <b>14</b>     |
| - Fraude en el peso                    |               |               |               |               |
| - Transacciones comerciales            | 14            | 5             | 1             | <b>20</b>     |
| - Precios                              | 5             |               |               | <b>5</b>      |
| - Normalización y condiciones de venta | 180           |               | 97            | <b>277</b>    |
| - Otras infracciones                   | 507           | 201           | 595           | <b>1.303</b>  |
| <b>Total Actas Positivas</b>           | <b>720</b>    | <b>206</b>    | <b>693</b>    | <b>1.619</b>  |
| <b>Actas Negativas</b>                 | <b>10.238</b> | <b>11.793</b> | <b>13.628</b> | <b>35.659</b> |
| <b>Actas de Tomas Muestras</b>         | <b>73</b>     | <b>52</b>     | <b>113</b>    | <b>238</b>    |
| <b>Total Actas</b>                     | <b>11.031</b> | <b>12.051</b> | <b>14.434</b> | <b>37.516</b> |

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

El Cuadro III.6.6 incorpora el número total de los expedientes sancionados durante el año 2015 en nuestra Comunitat. En este ejercicio, la cifra total ascendió a 551, con un importe de sanción de 814.560 euros, inferior a los 601 expedientes y 1.045.506 euros de sanción del año 2014. Del total de 551 expedientes sancionados, 494 fueron sanciones leves y 57 sanciones graves. Al desglosar por provincias, en Alicante se habían sancionado 179, por un importe de 279.822 euros, 82 en Castellón, con 187.541 euros y 290 en Valencia con 347.197 euros.

Los tipos de infracción de estos expedientes sancionadores fueron los siguientes: adulteración y fraude en la calidad; hojas de reclamaciones; cláusulas abusivas; incumplimiento de requerimiento; incumplimiento de servicios de atención al cliente; transacciones comerciales; precios; normalización y condiciones de venta; prácticas desleales; garantías; etiquetado y otras infracciones. En el cuadro, a diferencia del año pasado, la mayoría de expedientes fueron del tipo de infracción denominado incumplimiento de servicios de atención al cliente, con 161 expedientes.

Cuadro III.6.6

**SERVICIO DE INSPECCIÓN. EXPEDIENTES SANCIONADOS EN LA COM. VALENCIANA, 2015**

| Tipo infracción                       | Alicante   |                | Castellón |                | Valencia   |                | Total C.V. |                |
|---------------------------------------|------------|----------------|-----------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|
|                                       | Exped.     | Importe        | Exped.    | Importe        | Exped.     | Importe        | Exped.     | Importe        |
| - Adulteración y fraude en la calidad | 1          | 6.000          |           |                |            |                | 1          | 6.000          |
| - Hojas de reclamaciones              | 1          | 400            |           |                | 3          | 1.600          | 4          | 2.000          |
| - Cláusulas abusivas                  | 4          | 18.010         |           |                | 8          | 35.005         | 12         | 53.015         |
| - Incumplimiento de requerimiento     | 17         | 17.200         | 1         | 1.000          | 96         | 72.400         | 114        | 90.600         |
| - Incumpl. serv. atención al cliente  | 63         | 54.750         |           |                | 98         | 87.500         | 161        | 142.250        |
| - Transacciones comerciales           |            |                |           |                |            |                | 0          | 0              |
| - Precios                             | 6          | 15.250         |           |                |            |                | 6          | 15.250         |
| - Normalización y cond. de venta      | 55         | 105.896        | 11        | 32.610         |            |                | 66         | 138.506        |
| - Prácticas desleales                 | 1          | 5.000          |           |                | 10         | 53.020         | 11         | 58.020         |
| - Garantías                           | 11         | 10.100         |           |                | 7          | 8.600          | 18         | 18.700         |
| - Etiquetado                          | 19         | 42.216         |           |                | 56         | 60.566         | 75         | 102.782        |
| - Otras infracciones                  | 1          | 5.000          | 70        | 153.931        | 12         | 28.506         | 83         | 187.437        |
| <b>Total Sancionados</b>              | <b>179</b> | <b>279.822</b> | <b>82</b> | <b>187.541</b> | <b>290</b> | <b>347.197</b> | <b>551</b> | <b>814.560</b> |
| <i>Sancionados leves</i>              | 150        | 163.400        | 82        | 187.541        | 262        | 218.150        | 494        | 569.091        |
| <i>Sancionados graves</i>             | 29         | 116.422        |           |                | 28         | 129.047        | 57         | 245.469        |
| <i>Sancionados muy graves</i>         |            |                |           |                |            |                |            |                |

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

Como complemento, se indica que las campañas de inspección específicas realizadas por el Servicio de Inspección durante el año 2015 fueron las siguientes: gasolinas y gasóleos; etiquetado de eficiencia energética de neumáticos; ropa para bebés; publicidad de superficie comercial; quesos y quesos rallados; servicios de tarificación adicional; film transparente de uso alimentario; alimentos con declaraciones nutricionales; autenticidad de la miel; bebidas vegetales sin lactosa; café en cápsulas para cafeteras automáticas; camisetas para menores de 36 meses con plastificaciones; guantes EPI; pinturas de dedos; productos higiénicos a base de celulosa; rollos de cocina para uso alimentario; ayudas a la flotación; gafas de lectura; cigarrillos electrónicos y etiquetado; aparcamientos de vehículos; cargadores de terminales de telefonía móvil y comercio electrónico.

En este contexto, en materia de consumo, también se encuentran otras acciones, en concreto la relativa al apoyo financiero a proyectos de consumo, que contiene las ayudas, que tal y como se ha comentado anteriormente, estas actuaciones se regularon en la Orden 3/2015, de 30 de marzo, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, por la que se convocan las ayudas a entes locales en materia de consumo para el ejercicio de 2015 y en la Orden

5/2015, de 27 de abril, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, por la que se convocan las ayudas a las asociaciones y/o federaciones de consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana en materia de consumo para el ejercicio de 2015.

En el Cuadro III.6.7 se recoge la información sobre las actuaciones del ejercicio de 2015, con las actuaciones subvencionadas y el importe asignado.

En nuestra Comunidad, en el año 2015, el número de acciones apoyadas por la Conselleria fue de 75, con un importe de subvención total de 823.787,79 euros, que representa un 45,65% de acciones menor al pasado año y una disminución del importe de ayuda, sobre las 138 acciones y los 871.164,84 euros del año anterior.

Como en años anteriores, en 2015, desde la Direcció General de Comerç i Consum, la mayor cifra de ayudas se destinó a las federaciones y asociaciones de consumidores con 15 acciones y 519.932,26 euros. Entre éstas destacan las ayudas a las asociaciones de consumidores AVACU y la UCCV con 120.000,00 euros a cada asociación, Tyrius con 101.166,41 euros, Adicae con 37.599,75 euros, UCE Alacant con 27.188,18 euros, la Federación Provincial Lucentum de Alicante con 23.341 euros y Consumo 2000 con 15.967,25 euros.

Las corporaciones locales tuvieron un total de 60 actuaciones subvencionadas con 303.855,53 euros. Entre éstas resaltan el Ayuntamiento de Alicante con 50.000,00 euros, el de Castellón de la Plana, con 19.203,50 euros, el de Valencia con 15.000,00 euros, el de Elx con 13.650,00 euros, el de Santa Pola con 11.752,50 euros y el de Benidorm con 11.395,00 euros. El año pasado también existía una línea de apoyo financiero a la participación en el Servicio Arbitral de Consumo pero este año no es que desaparece sino que se incluye como una acción más a valorar en las ayudas a federaciones y asociaciones.

En el año 2014, la mayor parte de la ayuda financiera también fue para las federaciones y asociaciones de consumidores con 499.994,35 euros y 14 acciones y para las corporaciones locales con 306.170,49 euros y 57 actuaciones.

*Cuadro III.6.7*

**APOYO FINANCIERO A PROYECTOS DE CONSUMO DURANTE EL EJERCICIO 2015**

|   | Actuaciones subvencionadas | Importe             |
|---|----------------------------|---------------------|
| <b>Ayudas a corporaciones locales</b>       | 60                         | 303.855,53 €        |
| <b>Ayudas a federaciones y asociaciones</b> | 15                         | 519.932,26 €        |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>75</b>                  | <b>823.787,79 €</b> |

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

El Cuadro III.6.8 recoge la información de la red de alertas del año 2015, en el que se observa como la cifra de productos que se retiraron ascendió a 105.872 con una disminución del 41,62% sobre los 181.341 del año pasado. Este año no se dispone ni de la información sobre la procedencia de estas alertas ni de la distribución por provincias.

Al igual que el año anterior, por sectores, el sector con más productos retirados fue el de juguetes con 41.031 productos, con el 39,18%, al que le siguió el de textil y calzado con 22.221 productos, que suponen el 21,22%, el de productos químicos de uso doméstico con 21.343 productos y un 20,38% y el de aparatos y material eléctrico con 7.607 y el 7,26%. En el año 2014, el sector con más productos retirados fue el de juguetes con 102.618 productos, que representa el 56,59% y el de textil y calzado con 55.965 productos, que supone el 30,86%.

*Cuadro III.6.8*

**RED DE ALERTAS. PRODUCTOS RETIRADOS EN LA C.V., 2015**

| SECTOR                              | Total          | %             |
|-------------------------------------|----------------|---------------|
| Juguetes                            | 41.031         | 39,18         |
| Textil y calzado                    | 22.221         | 21,22         |
| Productos químicos de uso doméstico | 21.343         | 20,38         |
| Aparatos y material eléctrico       | 7.607          | 7,26          |
| Resto sectores                      | 12.520         | 11,96         |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>104.722</b> | <b>100,00</b> |

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

Direcció General de Comerç i Consum.

Y para finalizar, el Cuadro III.6.9 recoge los datos sobre las consultas que se han realizado ante los Servicios Territoriales de Consumo, por provincias. En el mismo, se aprecia, tal y como se apunta en anteriores párrafos, que el total de consultas ascendió a 8.457, con un 19,26% menos sobre las 10.474 consultas del pasado año.

Al analizar por provincias, se observa como en la provincia de Alicante se realizaron 3.782 consultas, 1.661 en la provincia de Castellón y 3.014 en la de Valencia. De este total, el 37,77% de las consultas y 3.194 habían sido del sector de telefonía, el 8,29% y 701 de luz, electricidad y el 5,65% y 478 de bancos y financieras.

*Cuadro III.6.9*

**SERVICIOS TERRITORIALES DE CONSUMO. CONSULTAS POR PROVINCIAS EN LA  
COMUNITAT VALENCIANA, 2014-2015**

|                             | 2014          | 2015         | Dif. 15-14     |
|-----------------------------|---------------|--------------|----------------|
| Alicante                    | 5.121         | 3.782        | -26,15%        |
| Castellón                   | 1.844         | 1.661        | -9,92%         |
| Valencia                    | 3.509         | 3.014        | -14,11%        |
| <b>Comunitat Valenciana</b> | <b>10.474</b> | <b>8.457</b> | <b>-19,26%</b> |

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

Direcció General de Comerç i Consum.