

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 de personas consumidoras en el modelo de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias de la **Comunitat Valenciana** a partir de los datos estadísticos disponibles.

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 del coronavirus covid-19 ha tenido sobre el consumo y los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

18.1. INTRODUCCIÓN: MARCO NORMATIVO. NORMAS “COVID-19”

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.

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. Durante 2019, este texto refundido fue nuevamente modificado en parte por la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, y a finales de 2020 ha sido nuevamente 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 transportes¹.

¹ 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 de la Ley General para la Defensa

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 ha sido 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.

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 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

de los Consumidores y Usuarios aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, 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.

Consumidoras de la Comunitat Valenciana-Tyrius, Lucentum y Lledó, y en la actualidad la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU).

En el año 2020 ha continuado vigente el programa de protección de las personas consumidoras de la UE para 2014-2020, que hace cumplir la legislación sobre consumo en el mercado único y ofrece a las personas consumidoras un alto nivel de protección jurídica.

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.

El consumo y la actividad comercial se han visto fuertemente sacudidos en 2020 por la pandemia del coronavirus. Esta nueva e inesperada situación ha provocado un aluvión de normas y medidas. Algunas de ellas, además de las que ya han sido citadas, se recogen a continuación en el Cuadro 18.1.

Cuadro 18.1

REGULACIÓN “COVID-19” DEL COMERCIO Y CONSUMO. COMUNITAT VALENCIANA, 2020

12 marzo: Guía de buenas prácticas para los establecimientos y los trabajadores del sector turístico español.

13 marzo: Resolución de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, por la que se acuerdan medidas especiales de carácter preventivo en materia de espectáculos públicos, actividades recreativas, actividades socioculturales y establecimientos públicos, para limitar la propagación y contagio del COVID-19.

14 marzo: Nota Informativa de la Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas sobre dudas en el servicio de comidas para llevar en los bares, restaurantes, cafeterías y locales donde se sirven alimentos.

15 marzo: Nota Informativa aclaratoria del día 15 de marzo de 2020 de la Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas sobre el servicio de comidas para llevar en los bares, restaurantes, cafeterías y locales equivalentes.

20 marzo: Orden SND/257/2020, de 19 de marzo, por la que se declara la suspensión de apertura al público de establecimientos de alojamiento turístico.

1 abril: Resolución de 30 de marzo de 2020, de la Dirección General de Comercio, Artesanía y Consumo, por la que se suspenden temporalmente las declaraciones de zona de gran afluencia turística durante el período correspondiente a la Semana Santa y Pascua.

1 abril: Resolución de 30 de marzo de 2020, de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, por la que se modifican las habilitaciones para la apertura comercial de domingos y festivos durante el período correspondiente a la Semana Santa y Pascua.

1 abril: Guía de recomendaciones para el desarrollo de la actividad comercial a distancia y el abastecimiento de las zonas rurales sin locales comerciales.

7 abril: Novedades en materia de Derecho de Consumo.

4 mayo: Orden SND/388/2020, de 3 de mayo, por la que se establecen las condiciones para la apertura al público de determinados comercios y servicios, y la apertura de archivos, así como para la práctica del deporte profesional y federado.

14 mayo: Protocolo y guía de buenas prácticas dirigidas a la actividad comercial en establecimiento físico y no sedentario

15 mayo: Resolución del Director General de Turismo sobre apertura de establecimientos y prestación de servicios turísticos en la Comunitat Valenciana.

8 junio: DECRETO 66/2020, de 5 de junio, del Consell, de aprobación de las bases reguladoras para la concesión directa de ayudas urgentes en materia de comercio y artesanía como consecuencia de la Covid-19.

12 noviembre: Resolución 11 de noviembre, Controles sanitarios a realizar en los puntos de entrada de España.

9 diciembre: RESOLUCIÓN de 9 de diciembre de 2020, de las conselleras de Sanidad Universal y Salud Pública; y de Justicia, Interior y Administración Pública, por la que se acuerdan medidas adicionales relativas a los locales de ocio nocturno.

22 diciembre: Real Decreto-ley 35/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes de apoyo al sector turístico, la hostelería y el comercio y en materia tributaria.

Fuente: Confederación Empresarial de la Comunitat Valenciana (CEV).

Sobre la materia de derecho de consumo en particular, tras la declaración del primer estado de alarma, el 7 de abril, el Ministerio de Consumo publicó los derechos que asisten a las personas consumidoras y usuarias ante distintas situaciones que provocó la pandemia de la covid-19 respecto a la cancelación de vuelos, cancelación de viajes en medios de transporte distintos al avión, cancelación de viajes turísticos combinados, cancelación de eventos u otro tipo de servicios, cuotas de gimnasios, academias y otros servicios de tracto sucesivo, seguros de enfermedad y de asistencia sanitaria, comercio electrónico, resolución de contratos de compraventa de bienes y

suspensión de plazos para el ejercicio del derecho a la resolución de los contratos, así como el derecho de desistimiento en compras a distancia o presenciales e igualmente en el supuesto de falta de conformidad.

En materia de derecho de consumo, la última Nota Informativa del Ministerio de Consumo, sobre derechos de las personas consumidoras y usuarias ante la situación provocada por el coronavirus (covid-19), es de fecha 21 de mayo de 2020. En ella se exponen derechos que asisten a las personas consumidoras y usuarias ante distintas situaciones que pudieran provocarse como consecuencia del coronavirus, reguladas en el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente a la covid-19, modificado por el Real Decreto-ley 15/2020, de 21 de abril, de medidas urgentes complementarias para apoyar la economía y el empleo, y posteriormente por el Real Decreto-ley 21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, así como por el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social de la covid-19.

Además, por parte de la Comisión Europea se publicó la Comunicación de la Comisión Europea “Directrices interpretativas sobre los Reglamentos de la Unión Europea en materia de derechos de pasajeros en el contexto de la situación cambiante con motivo de la covid-19” (2020/C 89 I/01) DOUE 18/03/2020 y la Recomendación (UE) 2020/648 de la Comisión, de 13 de mayo de 2020 relativa a los bonos ofrecidos a los pasajeros y a los viajeros como alternativa al reembolso de viajes combinados y servicios de transporte cancelados en el contexto de la pandemia de covid-19 (DOUE-L-2020-80751).

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 competente en materia de consumo 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.
- Las Juntas Arbitrales de Consumo.
- Las entidades locales, especialmente a través de las oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias.
- Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

El **Consejo de Personas Consumidores y Usuarias de la Comunitat Valenciana** es un 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** son 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.

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.

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 2020 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 Direcció General de Comerç, Artesania i Consum en el año 2020, se dispone de datos sobre los cursos de formación publicados en la web de la Conselleria y sobre los cursos de formación y educación de la población infantil y juvenil en el marco de la enseñanza obligatoria.

En este último ámbito de formación se ha realizado una nueva edición del concurso de consumo responsable *Consumópolis 15: «Tus actos de consumo pueden cambiar el mundo, como lo harías tú?»*. Este concurso es una iniciativa que 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 2019-2020 ha contado inicialmente en la **Comunitat Valenciana** con 219 equipos participantes y 1.095 escolares de cursos comprendidos desde el tercer ciclo de Educación Primaria hasta el cuarto curso de la Educación Secundaria Obligatoria. Con motivo de la declaración del estado de alarma a consecuencia de la covid-19, los centros escolares no pudieron retomar las clases de manera presencial y, por lo tanto, solo unos pocos pudieron finalizar la fase autonómica, haciendo imposible continuar con el concurso. Aún en estas circunstancias, del total de equipos participantes pudieron finalizar una parte del concurso 100 equipos con 500 alumnos y alumnas de 20 centros educativos coordinados por 21 profesionales docentes.

En cuanto a los cursos publicados en la web de la Conselleria, aparecen dos cursos telepresenciales organizados por la Dirección General de Consumo sobre la protección de las personas consumidoras en los transportes y viajes combinados, distribuido cada curso en tres días y realizados durante el mes de diciembre de 2020. Estos cursos están incluidos en el Plan de Formación Continua Interadministrativa 2020 y van dirigidos al personal funcionario que trabaja o participa en consumo en distintas Administraciones públicas (ayuntamientos, diputaciones, servicios territoriales) y han contado con la participación de 71 personas.

Resulta de interés destacar el trabajo realizado durante el año 2020 para el diseño y presentación por parte de la Conselleria de 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. Este trabajo 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.

Como resultado de los trabajos, 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.

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 variados.

En 2020, las asociaciones que han remitido datos al Comité² han llevado a cabo actividades de formación, muchas de ellas este año *online* y a través de *webinars*, sobre temas tales como derechos de las personas consumidoras en alquiler y vivienda, las pensiones y las inversiones financieras, el *phishing*, casas de apuestas y juegos *online*, cursos de informática básica para enseñar a reclamar *online*, protección de datos, seguridad en internet, asociacionismo, ley de arrendamientos urbanos, arbitraje de consumo, innovación en los servicios de consumo, uso responsable de pantallas y redes sociales, etiquetado de productos, alimentación y hábitos saludables, derechos de las personas consumidoras, uso responsable de los petardos, aprender a reciclar y cuidar el planeta, ahorro de agua, educación financiera para pequeños ahorradores, consumo responsable, etc. Con los datos disponibles a fecha de elaboración de esta Memoria, las

² 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).

actividades formativas organizadas o en las que han participado activamente las asociaciones durante 2020 ascienden a 163, llegando aproximadamente a 3.350 participantes³. Entre las personas destinatarias se incluyen también escolares desde primaria a ciclos superiores, jóvenes y estudiantes de universidades populares.

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 (RRSS) y de sus páginas web, que en 2020 han tenido mucha 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.

Así mismo, las OMIC de los ayuntamientos también realizan una actividad de formación que en 2020 se ha visto reducida a causa de la pandemia. Los datos recibidos de 19 de estas oficinas muestran un total de 36 actividades, cinco de ellas *online*, con un total de 10.607 personas participantes. Las temáticas de las actividades de formación han sido, entre otras, las siguientes: consumo responsable, etiquetado de productos, publicidad, uso responsable del agua, nutrición y hábitos saludables, derechos y deberes de las personas consumidoras, seguridad en internet para jóvenes, fórum de consumo y talleres infantiles “Divercuina”, estos últimos organizados por la OMIC del Ayuntamiento de Castelló de la Plana.

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.

El Cuadro 18.2 recoge la información de la red de alertas del año 2020, en el que se observa que la cifra de productos que se retiraron ascendió a 132.555, cifra muy superior a los 9.244 productos retirados en el año anterior.

³ Los datos recibidos de las actividades de formación de las asociaciones no son homogéneos ni completos.

En el año 2020, el sector con más productos retirados fue el de juguetes con 110.738 productos y el 83,54% de las alertas, seguido de las mascarillas con 19.483 alertas que representan el 14,7% del total.

Cuadro 18.2

RED DE ALERTAS. PRODUCTOS RETIRADOS EN LA COMUNITAT VALENCIANA, 2020

SECTOR	Total	%
Juguetes	110.738	83,54
Mascarillas	19.483	14,70
Aparatos eléctricos	1.561	1,18
Bricolaje	293	0,22
Otros productos	188	0,14
Iluminación eléctrica	133	0,10
Aparataje eléctrico	55	0,04
Pequeño electrodoméstico	35	0,03
Material eléctrico	31	0,02
Productos químicos de uso doméstico	24	0,02
Puericultura-Equipos niños	14	0,01
TOTAL	132.555	100,00

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

Direcció General de Comerç, Artesania i Consum.

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 18.3, se indican los datos sobre las inspecciones que se realizaron en el año 2020 y que ascendieron a un total de 16.061 actas, cifra que representa una disminución de un 4,4% respecto a las 16.793 del año anterior.

En el Cuadro se distingue entre actas positivas, negativas y de toma de muestras y se observa que en la **Comunitat Valenciana**, el mayor número de ellas fueron negativas, con un total de 14.913, cifra que es el 93% del total. Por provincias, las actas negativas se reparten del siguiente modo: 4.012 en Alicante, 6.745 en Castellón y 4.156 en Valencia. Las actas de tomas de muestras sumaron 104. Las actas positivas ascendieron a 1.044 y representan un 6,5% del total, y distribuidas por provincias son 400 de Alicante, 130 de Castellón y 514 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 194 actas.

Cuadro 18.3

SERVICIO DE INSPECCIÓN. INSPECCIONES REALIZADAS EN LA C.V., 2020

	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Tipo infracción				
- Adulteración y fraude en la calidad	20	-	-	20
- Fraude en el peso	-	-	-	
- Transacciones comerciales	12	-	-	12
- Precios	-	-	-	-
- Normalización y condiciones de venta	120	-	74	194
- Otras infracciones	248	130	440	818
Total Actas Positivas	400	130	514	1.044
Actas Negativas	4.012	6.745	4.156	14.913
Actas de Tomas Muestras	26	35	43	104
Total Actas	4.438	6.910	4.713	16.061

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

El Cuadro 18.4 incorpora el número total de los expedientes sancionados durante el año 2020 en nuestra Comunitat. En este ejercicio, la cifra total ascendió a 182, con un importe total de sanción de 275.800 euros, frente a los 224 expedientes y 365.618 euros de sanción del año anterior. Por provincias, en Alicante hubo 83 expedientes sancionados, con un importe global de 124.500 euros, 32 en Castellón con 57.600 euros y 67 en Valencia, con 93.700 euros.

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

En 2020, la mayoría de los expedientes fueron por "Otras infracciones" con 140 expedientes y un importe de 207.900 euros. 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 18.4

SERVICIO DE INSPECCIÓN. EXPEDIENTES SANCIONADOS EN LA COM. VALENCIANA, 2020

	Alicante		Castellón		Valencia		Total C.V.	
	Exped.	Importe	Exped.	Importe	Exped.	Importe	Exped.	Importe
Tipo infracción								
- Adulteración y fraude en la calidad	2	5.000	2	2.000	4	7.000	8	14.000
- Hojas de reclamaciones	-	-	-	-	-	-	-	-
- Cláusulas abusivas	-	-	-	-	-	-	-	-
- Incumplimiento de requerimiento	-	-	-	-	-	-	-	-
- Incumpl. serv. atención al cliente	-	-	-	-	-	-	-	-
- Transacciones comerciales	1	500					1	500
- Precios	3	2.000					3	2.000
- Normalización y cond. de venta	18	24.400	6	21.000	6	6.000	30	51.400
- Prácticas desleales	-	-	-	-	-	-	-	-
- Garantías	-	-	-	-	-	-	-	-
- Etiquetado	-	-	-	-	-	-	-	-
- Otras infracciones	59	92.600	24	34.600	57	80.700	140	207.900
Total Sancionados	83	124.500	32	57.600	67	93.700	182	275.800

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 18.5 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 18.5

ASOCIACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE LA COMUNITAT VALENCIANA DE ÀMBITO 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 17 de diciembre de 2019, de la directora general de Comercio, Artesanía y Consumo, se efectuó la convocatoria anticipada para el ejercicio 2020 de las ayudas en materia de comercio, consumo y artesanía. Posteriormente, mediante Resolución de 8 de mayo, se dejó parcialmente sin efecto la convocatoria y más tarde se publicó el Decreto 66/2020, de 5 de junio, del Consell, de aprobación de las bases reguladoras para la concesión directa de ayudas urgentes en materia de comercio y artesanía como consecuencia de la covid-19.

Las ayudas a las Administraciones locales se otorgaron en virtud del Decreto 157/2020, de 16 de octubre, del Consell, de aprobación de las bases reguladoras de concesión directa de ayudas urgentes a las Administraciones locales valencianas en materia de comercio y artesanía por la covid-19.

En el Cuadro 18.6 se recoge la información sobre las actuaciones del ejercicio de 2020, con las actuaciones subvencionadas y el importe asignado. En nuestra Comunitat, en el año 2020, el número de acciones apoyadas por la Conselleria fue de 47, con un importe de subvención total de 759.882,15 euros, (49 acciones y 871.427,99 euros el año anterior).

Como en años anteriores, en 2020, desde la Direcció General de Comerç, Artesania i Consum, la mayor cantidad de ayudas en euros se destinó a las federaciones y asociaciones de personas consumidoras con 13 acciones y 509.882,24 euros (13 acciones también el año anterior y 569.606,91 euros). Entre estas destacan las ayudas a las asociaciones UCCV con 84.735 euros, TYRIUS con 82.088,75 euros, AVACU con 68.400,80 euros y FACUA con 58.495,68 euros.

Las corporaciones locales tuvieron en 2020 un total de 34 actuaciones subvencionadas (36 el año anterior) con 249.999,91 euros (301.821,08 euros el año anterior). Las ayudas más altas han sido para el Ayuntamiento de Alicante con 25.521,75 euros, la Mancomunitat L'Horta Nord, con 17.069 euros, el de Castelló con 15.993,60 euros y el Ayuntamiento de Elche con 12.999,20 euros.

Cuadro 18.6

APOYO FINANCIERO A PROYECTOS DE CONSUMO DURANTE EL EJERCICIO 2020

	Actuaciones subvencionadas	Importe
Ayudas a corporaciones locales	34	249.999,91 €
Ayudas a federaciones y asociaciones	13	509.882,24 €
TOTAL	47	759.882,15 €

Fuente: Diari Oficial de la Generalitat Valenciana Núm. 8904 y Núm. 8907. Elaboración propia.

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 18.7 y en el Gráfico 18.1 se indica la cifra de consultas por sectores realizadas en 2020 por parte de las personas consumidoras ante los servicios públicos autonómicos competentes. En total, se presentaron 6.389 consultas, cifra que supone una disminución del 37,76% respecto a las 10.265 del año anterior.

Según se desprende del cuadro, el sector que experimentó mayor incremento de consultas en el año 2020 fue el de las Agencias de Viaje, con un 175,15% de incremento.

En el año 2020, como en años anteriores, el sector con más consultas fue el de Telefonía, con 1.595 consultas que suponen el 25% del total. A continuación, el sector Otros Servicios, con 554 consultas y el 8,67%, y Agencias de Viaje con 465 consultas y el 7,28% del total.

Cuadro 18.7

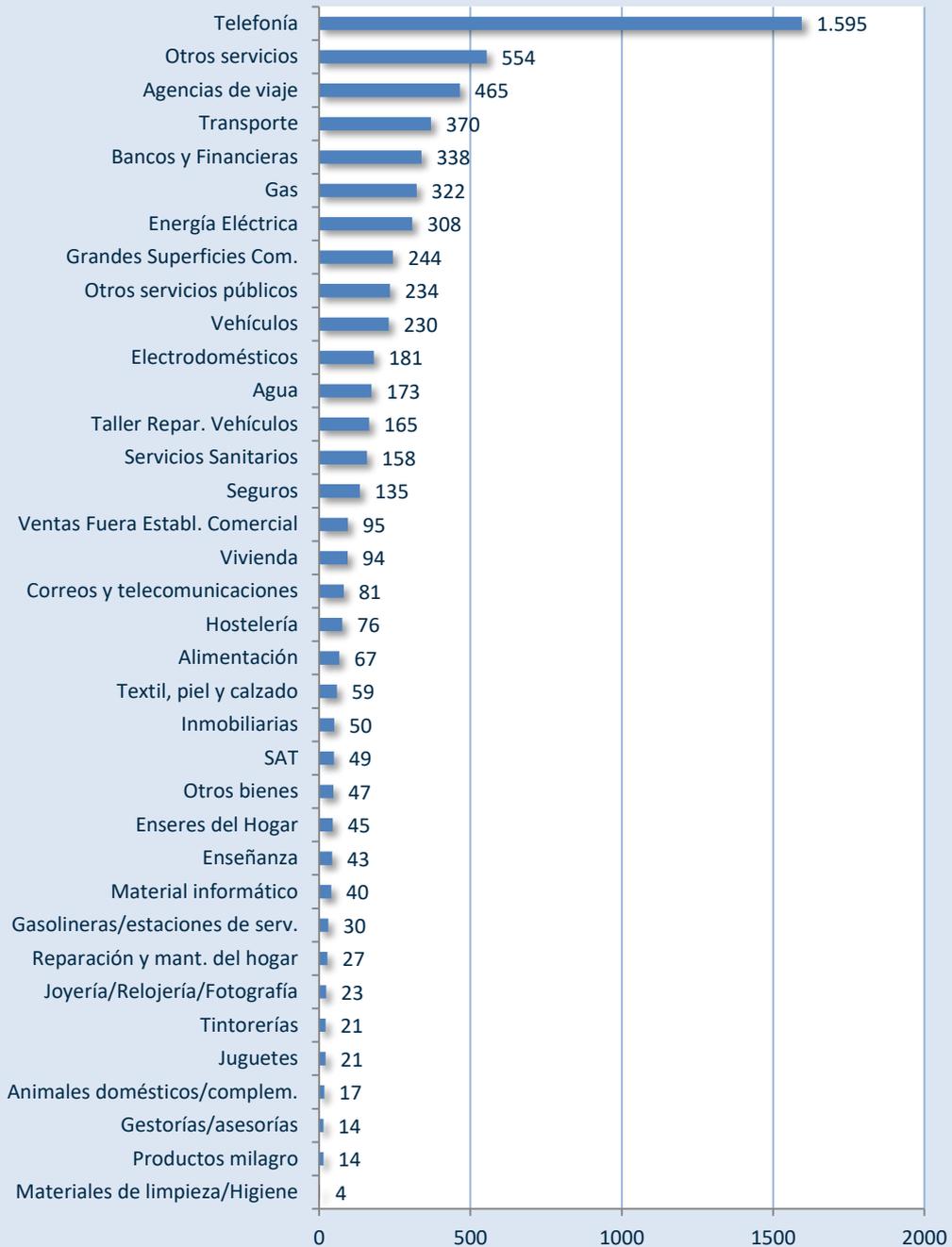
NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNITAT VALENCIANA, 2019-2020

Sectores	2019		2020		Tasa Var.
	Nº	%	Nº	%	19/20
Agua	200	1,95	173	2,71	-13,50
Gas	316	3,08	322	5,04	1,90
Energía Eléctrica	598	5,83	308	4,82	-48,49
Transporte	320	3,12	370	5,79	15,63
Teléfono	2.587	25,20	1.595	24,96	-38,35
Correos y Telecomunicaciones	161	1,57	81	1,27	-49,69
Otros Servicios Públicos	217	2,11	234	3,66	7,83
Alimentación	85	0,83	67	1,05	-21,18
Productos Milagro	18	0,18	14	0,22	-22,22
Textil, Piel y Calzado	175	1,70	59	0,92	-66,29
Electrodomésticos	263	2,56	181	2,83	-31,18
Vehículos	488	4,75	230	3,60	-52,87
Vivienda	270	2,63	94	1,47	-65,19
Enseres del Hogar	211	2,06	45	0,70	-78,67
Material Limpieza/Aseo	21	0,20	4	0,06	-80,95
Material Informático	132	1,29	40	0,63	-69,70
Animales Domesticos/Complem.	49	0,48	17	0,27	-65,31
Otros Bienes	88	0,86	47	0,74	-46,59
Juguetes	24	0,23	21	0,33	-12,50
Tintorerías	105	1,02	21	0,33	-80,00
Grandes Superficies Com.	520	5,07	244	3,82	-53,08
Taller Repar. Vehículos	397	3,87	165	2,58	-58,44
S.A.T.	182	1,77	49	0,77	-73,08
Gasolineras/Est. Servicio	75	0,73	30	0,47	-60,00
Servicios Sanitarios	382	3,72	158	2,47	-58,64
Hostelería	247	2,41	76	1,19	-69,23
Enseñanza	98	0,95	43	0,67	-56,12
Agencias de Viajes	169	1,65	465	7,28	175,15
Repar. y mat. hogar S.A.D.	89	0,87	27	0,42	-69,66
Joyería/Relojería/E. Fotográficos	40	0,39	23	0,36	-42,50
Ventas Fuera Establ. Comercial	350	3,41	95	1,49	-72,86
Bancos y Financieras	481	4,69	338	5,29	-29,73
Seguros	308	3,00	135	2,11	-56,17
Gestoría/Asesoría	47	0,46	14	0,22	-70,21
Inmobiliarias	157	1,53	50	0,78	-68,15
Otros Servicios	395	3,85	554	8,67	40,25
Total	10.265	100,00	6.389	100,00	-37,76

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

Gráfico 18.1

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNITAT VALENCIANA,
AÑO 2020 TOTAL: 6.389**



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

Seguidamente 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 2020 fue de 1.266. Los sectores con más consultas fueron el de la Telefonía con 462, Otros Servicios con 329 y Agencias de Viaje con 206 consultas.

En la provincia de Castellón, cuya información aparece representada en el Gráfico 18.3, los sectores más consultados fueron Telefonía con 764 consultas, Gas con 277 y Energía Eléctrica con 196 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 el de Telefonía, Otros Servicios Públicos y Agencias de Viaje, con 369, 160 y 149 consultas respectivamente.

Gráfico 18.2

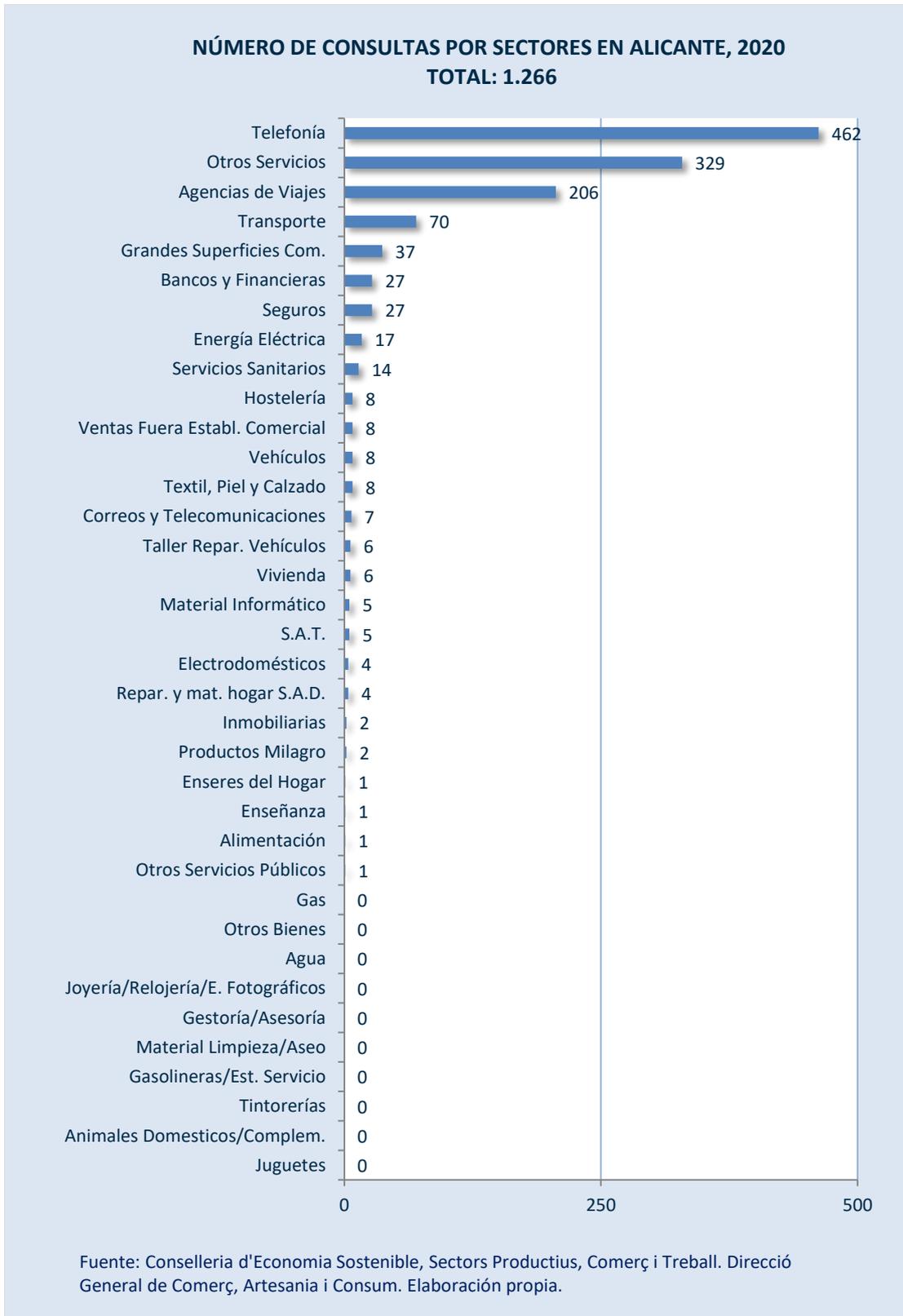
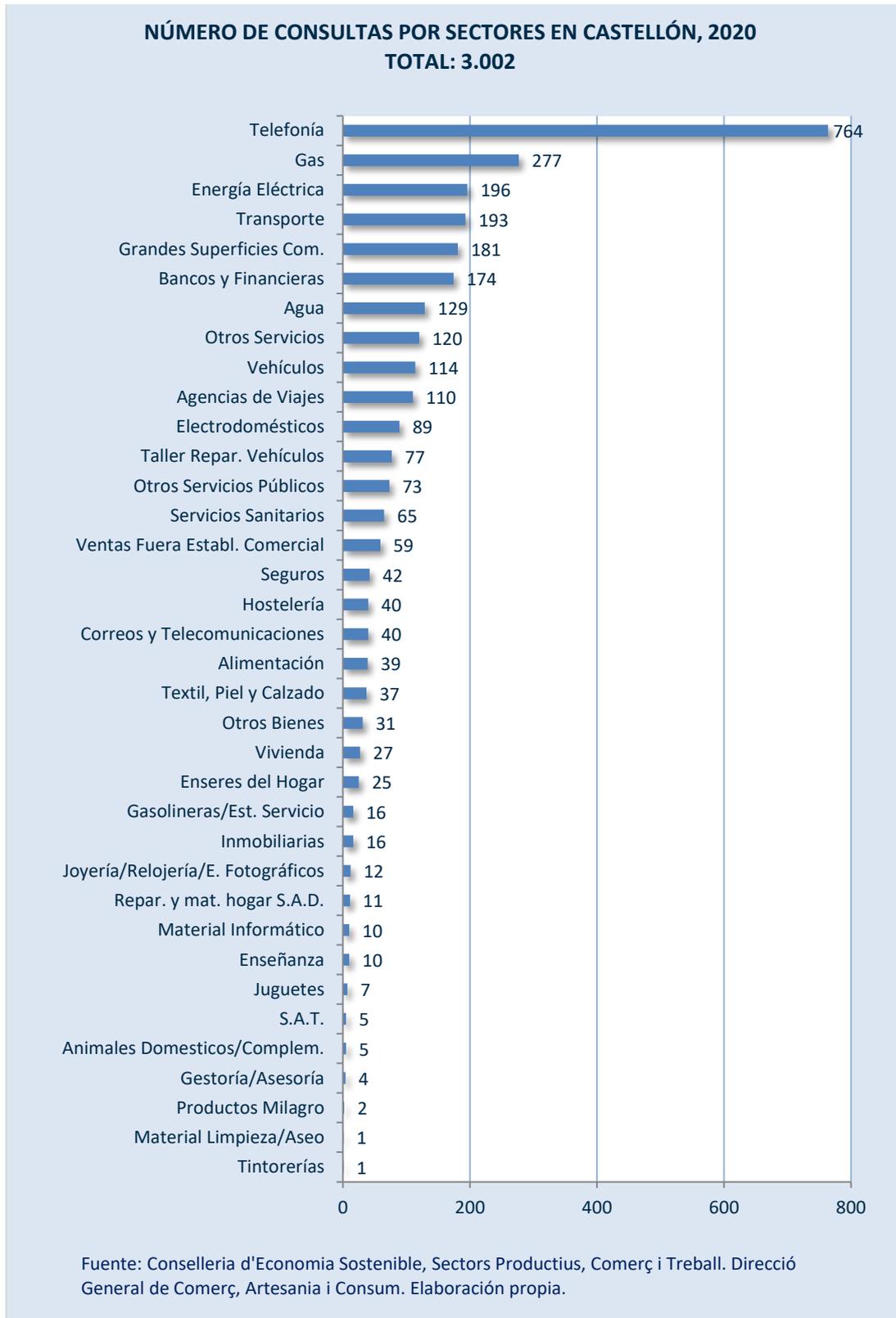
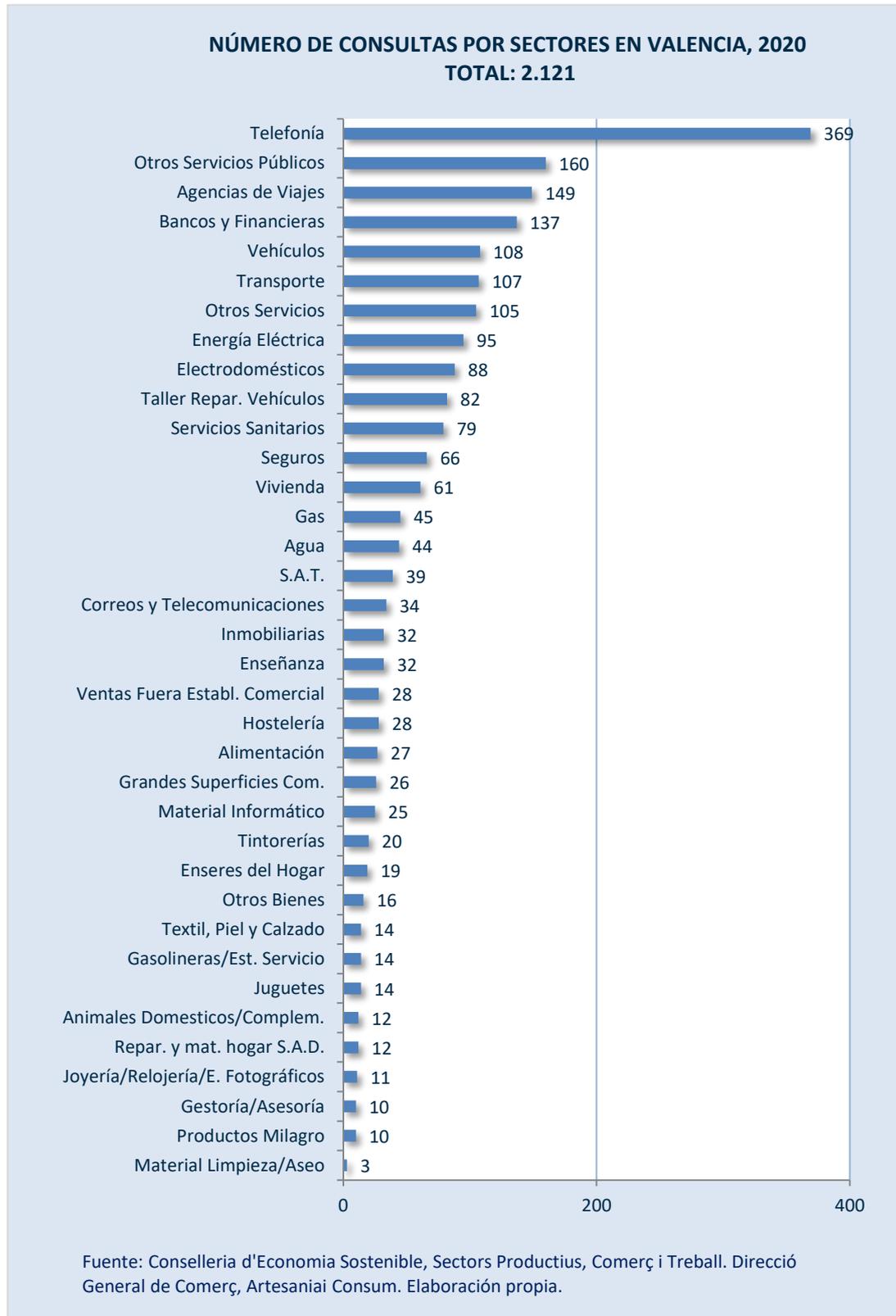


Gráfico 18.3



Gràfic 18.4



El Cuadro 18.8 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 6.389, con una disminución del 37,76% sobre las 10.265 consultas del año anterior.

Por provincias, se observa que en la provincia de Alicante se realizaron 1.266 consultas, 3.002 en la de Castellón y 2.121 en la de Valencia. De este total, 1.595 corresponden al sector de la Telefonía, lo que supone la cuarta parte del total, seguido del sector de Otros Servicios con 554 consultas y el 8,67. La provincia de Castellón refleja un incremento interanual del 17,04%, y la provincia en la que más se redujo el número de consultas fue Valencia, con una reducción del 59,13% anual.

Cuadro 18.8

SERVICIOS TERRITORIALES DE CONSUMO. CONSULTAS POR PROVINCIAS EN LA COMUNITAT VALENCIANA, 2019-2020

	2019	2020	Dif. 20-19
Alicante	2.510	1.266	-49,56%
Castellón	2.565	3.002	17,04%
Valencia	5.190	2.121	-59,13%
Comunitat Valenciana	10.265	6.389	-37,76%

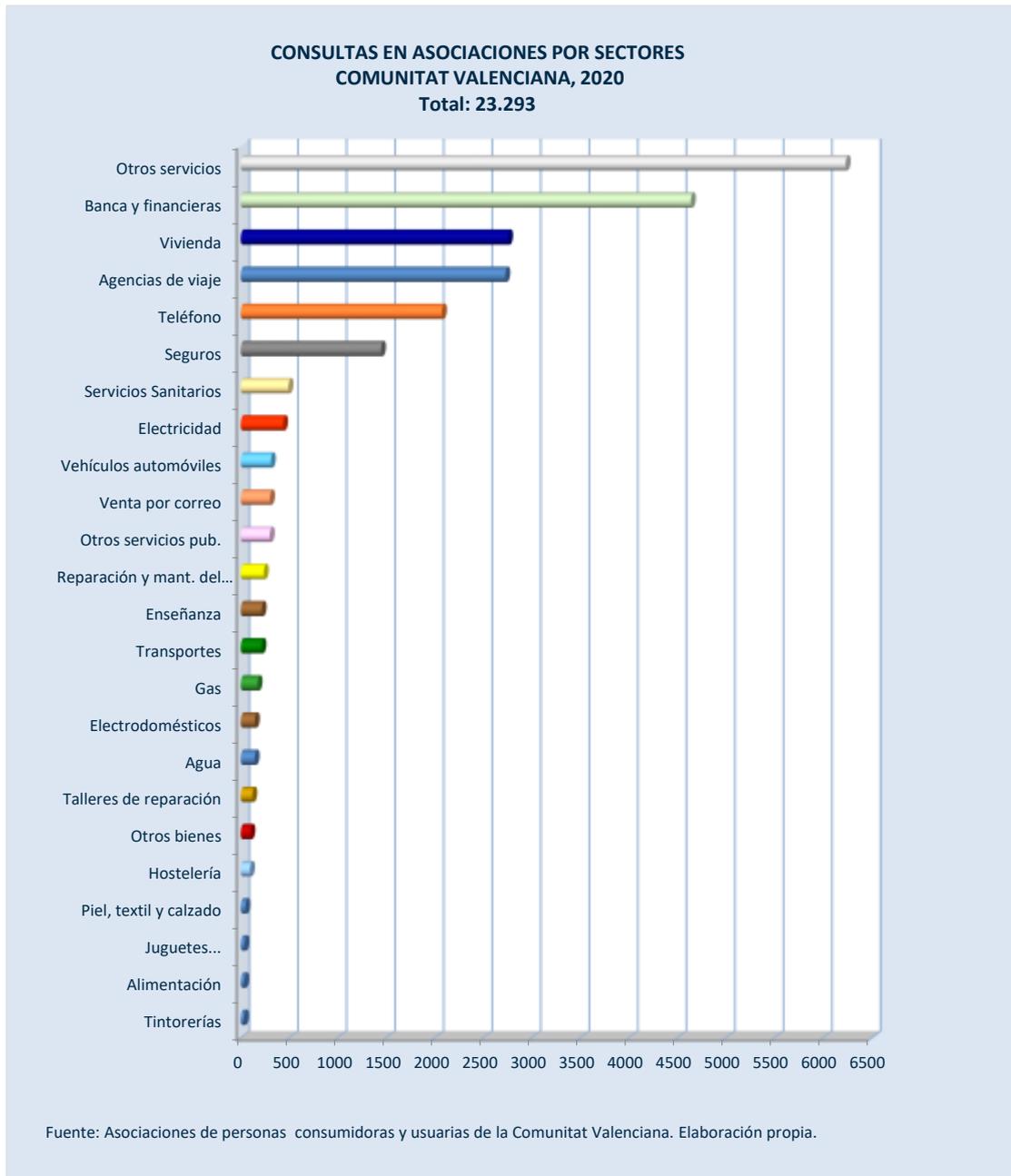
Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball. Elaboración propia.

18.3.1.2. Consultas en asociaciones

Las consultas presentadas durante el año 2020 en las cinco asociaciones de personas consumidoras y usuarias de la **Comunitat Valenciana** que han remitido datos al Comité, sumaron un total de 23.293.

Los sectores más consultados han sido: Otros Servicios (6.231 consultas y el 27% del total), Bancos y financieras (4.636 consultas y el 20%), Vivienda (2.753 consultas y el 12% del total), Agencias de viaje (2.724 consultas y 11,69%), Teléfono (2.072 consultas y 8,9%) y Seguros (1.445 consultas y 6,2%). Estos y el resto de los datos por sectores se presentan en el Gráfico 18.5.

Gràfic 18.5



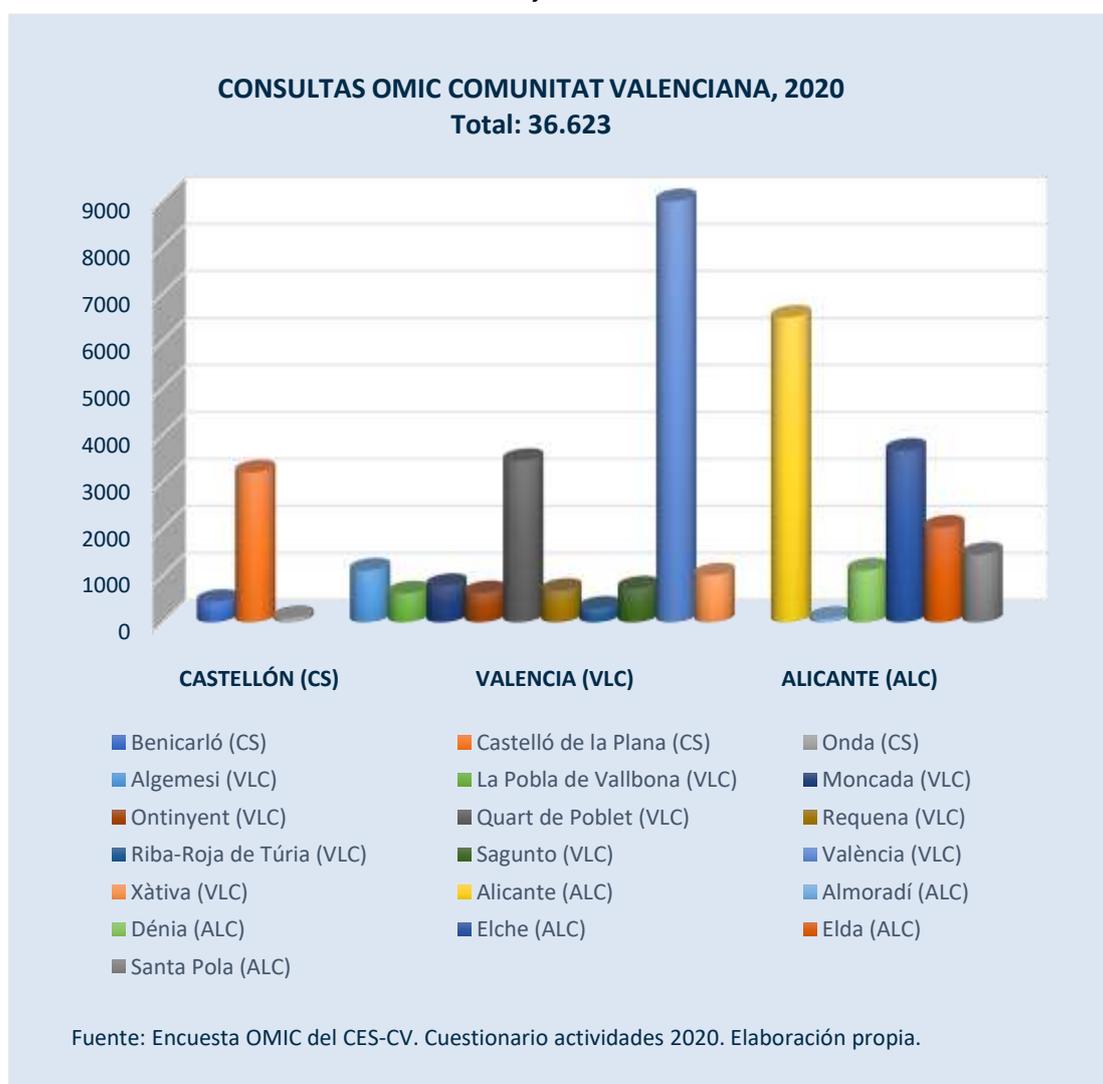
Durante parte del periodo de confinamiento que tuvo lugar en 2020, la atención a las consultas por parte de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias se realizó exclusivamente a través del teléfono y el correo electrónico, y cuando se permitió nuevamente la atención presencial, las oficinas de atención adoptaron todas las medidas de protección y seguridad necesarias para frenar la propagación del coronavirus. Durante esos meses de confinamiento la mayor parte de las consultas se referían a problemas derivados de la atípica situación generada por la covid-19. La gran mayoría de ellas sobre cancelación de viajes (avión, hoteles apartamentos, ...) y posibilidad de canjes, devoluciones de dinero, cambio de fecha, etc.

Además, se continuó atendiendo a consultas ajenas a este tema, 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.).

18.3.1.3. Consultas en las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias⁴

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 36.623 consultas (Gráfico 18.6). El sector más consultado en 2020 ha sido el de la Telefonía, seguido del sector de Viajes y el de Bancos y financieras.

Gráfico 18.6



⁴ El Comitè Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana ha recogido los datos de la actividad de las OMIC del año 2020 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 19 respuestas.

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 2020 se presentaron 11.426 denuncias y reclamaciones, que representan una disminución de un 7% 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 2020, en conjunto, el sector con más reclamaciones y denuncias fue la Telefonía con 2.362 (20,67%), al que le siguió Otros Servicios con 854 (7,47%). En el año anterior, los sectores con mayor número reclamaciones y denuncias fueron el del Teléfono con 3.831 (31%), al que le siguió el de Taller de Reparación de Vehículos con 793 (6,5%).

En el Cuadro 18.9 se inserta la información sobre las denuncias y reclamaciones que se presentaron en la **Comunitat Valenciana** durante el año 2020 en materia de consumo, que presentan, como ya se ha dicho, una cifra total de 11.426, de las que 9.905 fueron reclamaciones (10.425 el año anterior) y 1.521 denuncias (1.865 el año anterior). Se analiza a continuación por separado unas y otras.

Las reclamaciones ascendieron a 9.905 y se distribuyeron del siguiente modo: 1.710 en Alicante, 1.463 en Castellón y 6.732 en Valencia. Por sectores, el más numeroso fue la Telefonía con 2.362 reclamaciones (23,8% del total), al que le siguió Otros Servicios con 854 reclamaciones y un 8,6%, y Otros Bienes con 755 reclamaciones y el 7,6% del total.

En cuanto a las denuncias, en la provincia de Alicante, sumaron 544, en la de Castellón 435 y en la de Valencia 542. Por sectores, se observa como el más denunciado fue el de Otros Bienes con 217 denuncias y el 14,26% del total.

Gràfic 18.7



Cuadro 18.9

**DENUNCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS EN MATERIA DE CONSUMO
 COMUNITAT VALENCIANA, AÑO 2020**

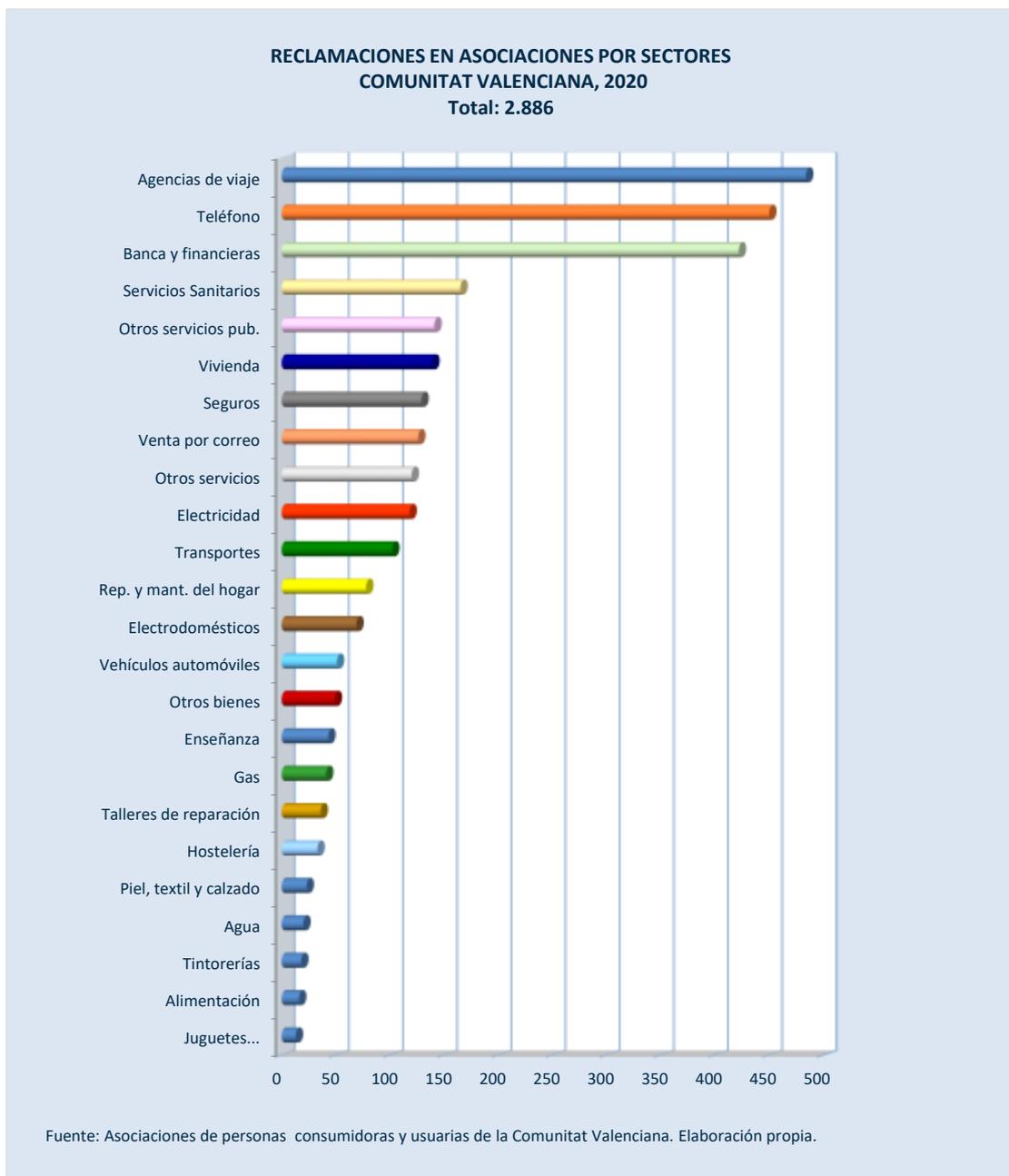
Sectores	Denuncias				Reclamaciones			
	Alicante	Castellón	Valencia	Total	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Sin Sector	0	1	0	1	12	54	272	338
Agua	0	0	0	0	8	6	36	50
Gas	2	2	3	7	62	37	115	214
Energía Eléctrica	0	3	8	11	20	43	145	208
Transporte	4	18	10	32	148	81	389	618
Telefonía	15	24	18	57	260	360	1.685	2.305
Correos y Telecomunicaciones	0	2	1	3	37	13	69	119
Otros Servicios Públicos	0	0	0	0	11	1	28	40
Alimentación	10	1	10	21	7	11	60	78
Productos Milagro	0	0	0	0	0	0	0	0
Textil, Piel y Calzado	98	12	19	129	49	40	114	203
Electrodomésticos	0	29	12	41	75	88	363	526
Vehículos	23	17	17	57	63	57	168	288
Vivienda	0	2	3	5	21	8	49	78
Enseres del Hogar	54	67	63	184	13	2	49	64
Material Limpieza/Aseo	1	1	0	2	2	0	4	6
Material Informático	0	1	0	1	22	6	43	71
Animales Domesticos/Complem.	0	3	1	4	4	9	15	28
Otros Bienes	70	88	59	217	124	52	362	538
Juguetes	23	5	26	54	17	9	31	57
Tintorerías	0	1	0	1	1	1	10	12
Grandes Superficies Com.	6	14	10	30	43	52	35	130
Taller Repar. Vehículos	145	20	13	178	59	61	259	379
S.A.T.	7	4	3	14	18	3	67	88
Gasolineras/Est. Servicio	0	2	3	5	1	5	20	26
Servicios Sanitarios	0	8	142	150	28	48	230	306
Hostelería	8	7	5	20	69	32	156	257
Enseñanza	0	3	10	13	33	11	128	172
Agencias de Viajes	0	34	24	58	111	66	285	462
Repar. y Mat. Hogar S.A.D.	0	2	12	14	22	1	82	105
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	0	1	1	2	7	9	29	45
Ventas Fuera Establ. Comercial	74	15	22	111	30	8	377	415
Bancos y Financieras	0	7	6	13	113	144	364	621
Seguros	0	1	0	1	41	28	165	234
Gestoría/Asesoría	0	1	1	2	4	0	8	12
Inmobiliarias	0	5	4	9	1	11	20	32
Otros Servicios	4	34	36	74	174	106	500	780
Total	544	435	542	1.521	1.710	1.463	6.732	9.905

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 asociaciones

En el año 2020 las reclamaciones presentadas ante las cinco asociaciones de personas consumidoras y usuarias de ámbito autonómico que han remitido datos al Comité suman un total de 2.886 y de ellas 1.628 (56,4%) fueron resueltas por mediación positiva. Las reclamaciones más numerosas corresponden a Agencias de viaje (16,77%), Teléfono (15,59%) y Bancos y financieras (14,62%). Los datos facilitados se reflejan en el Gráfico 18.8.

Gráfico 18.8

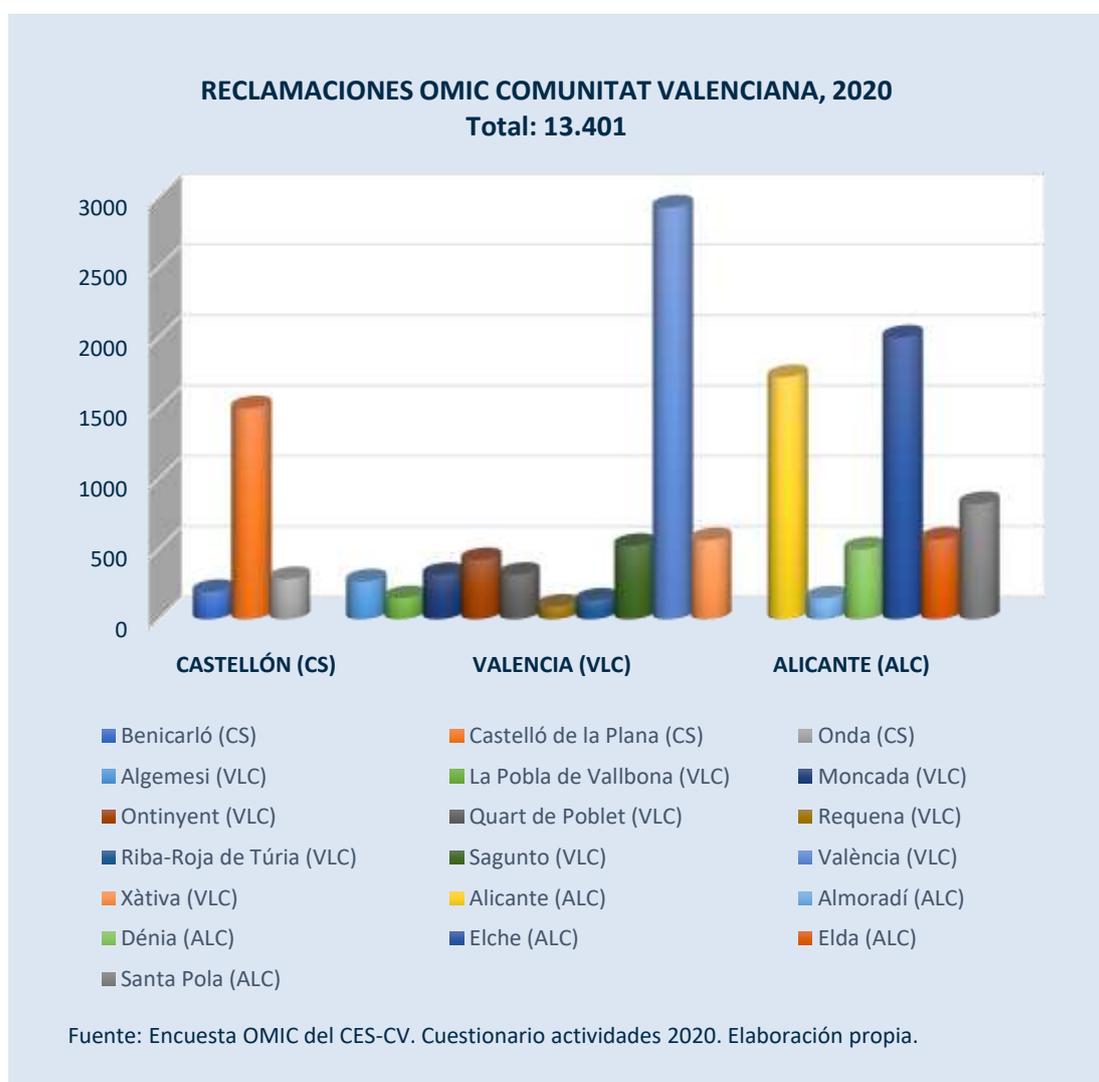


Los motivos más frecuentes de reclamación en las asociaciones han sido en 2020: incumplimiento de las condiciones de venta, mala prestación del servicio, negativa a prestar el servicio y cláusulas abusivas.

18.3.2.3. Reclamaciones y denuncias en las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias⁵

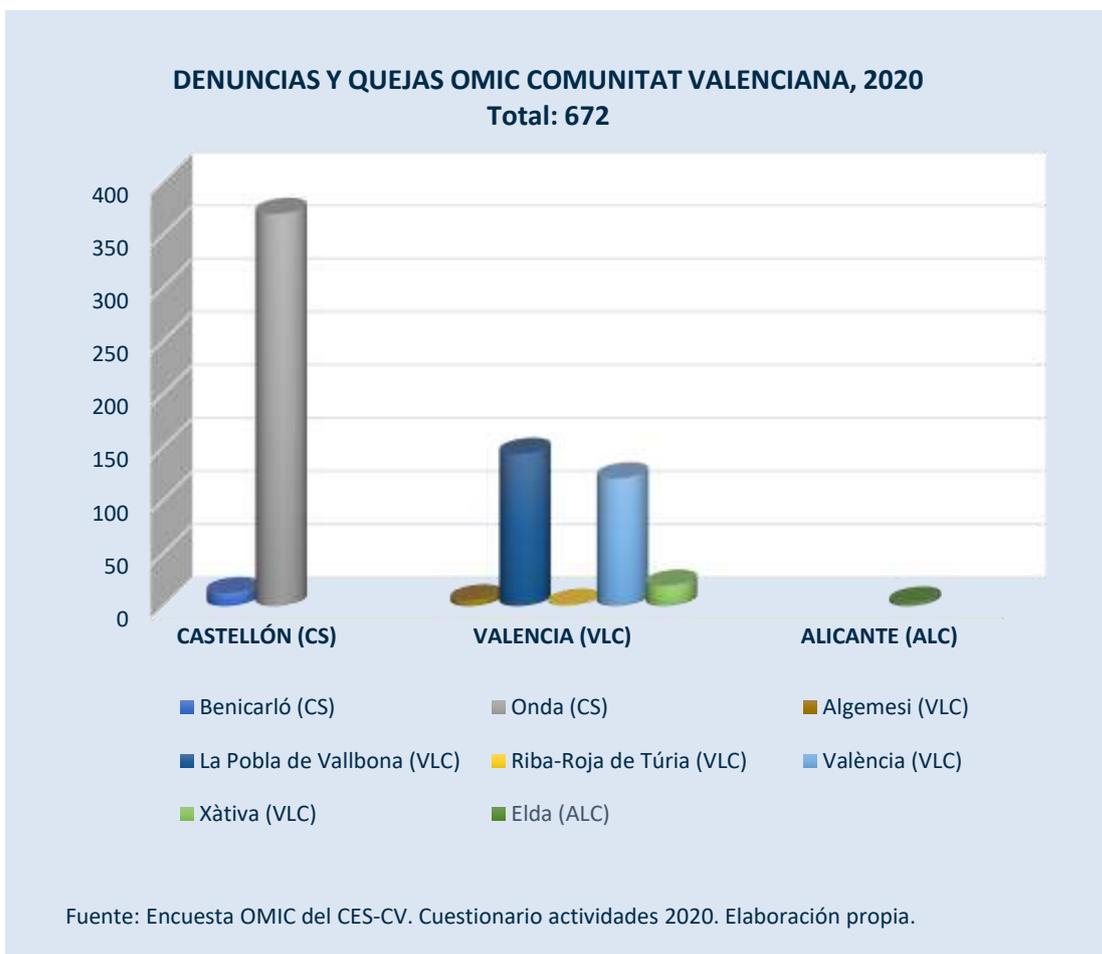
Los datos recibidos de las OMIC de los municipios de la **Comunitat Valenciana** que han facilitado datos para la elaboración de esta Memoria suman un total de 13.401 reclamaciones (Gráfico 19.9) y 672 quejas y denuncias (Gráfico 18.10), siendo las más numerosas las relacionadas con el sector de la Telefonía (7.580), seguido del sector de Viajes (1.661) y el de Bancos y financieras (1.542).

Gráfico 18.9



⁵ El Comitè Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana ha recogido los datos de la actividad de las OMIC del año 2020 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 19 respuestas.

Gràfic 18.10



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 del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, durante 2020 el número de reclamaciones ha aumentado un 45,8% respecto al año anterior. Las hipotecas siguen siendo la materia con mayor número de reclamaciones, aunque su porcentaje sobre el total se ha reducido ya tres años consecutivos hasta el 27,8% en 2020. Las tarjetas cubren el 26% de las reclamaciones y cuentas y depósitos el 22,8% (Gráfico 18.11). La mayoría de las reclamaciones presentadas, el 65%, 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.

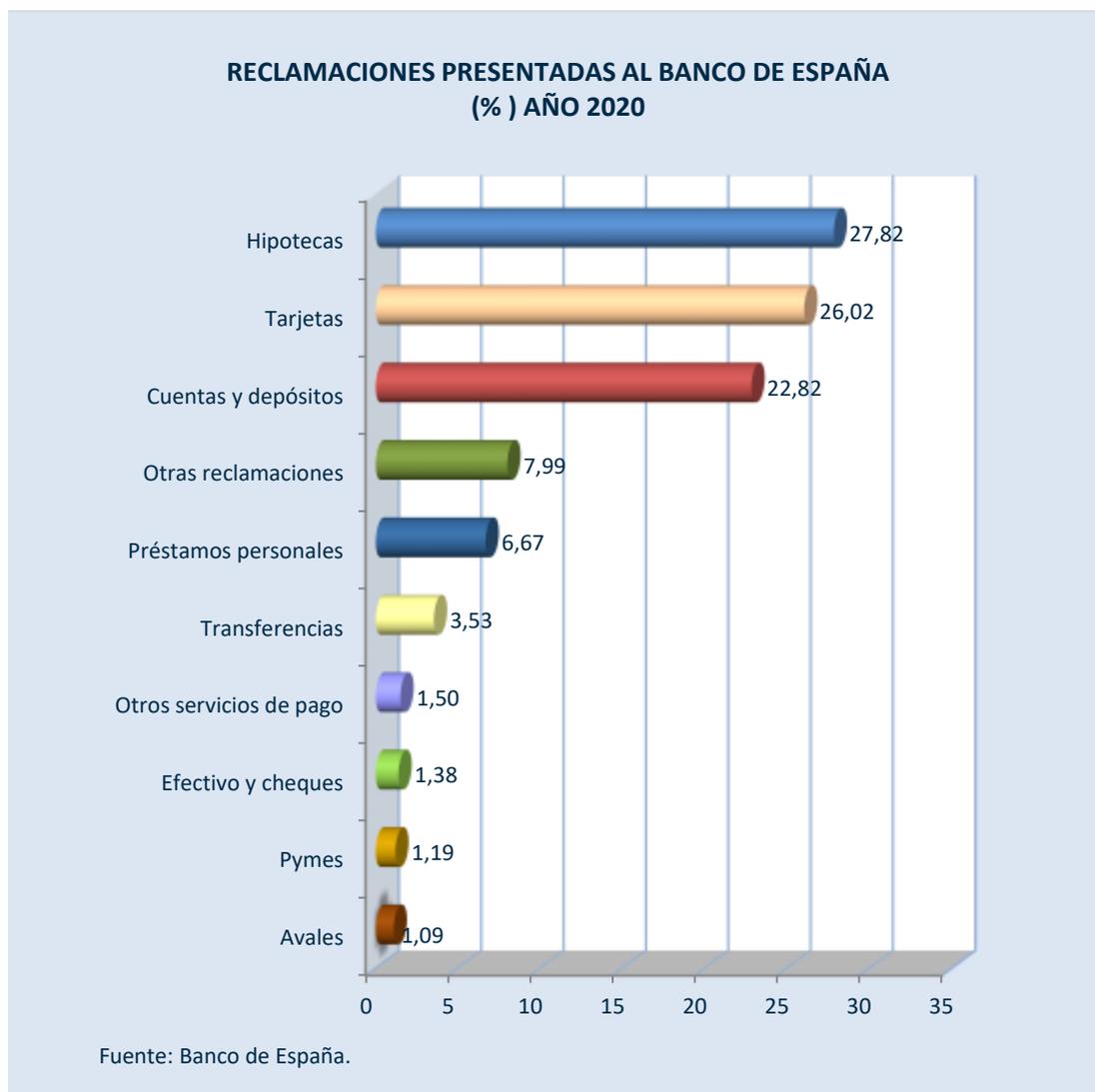
De las 21.337 reclamaciones presentadas en 2020 al Banco de España, 5.294 han sido resueltas, y de estas últimas el 69,6%, es decir, 3.684, de manera favorable para el reclamante. Se debe tener en cuenta que el Banco de España también actúa de ventanilla única, por lo que se puede presentar reclamación sobre un problema con un contrato de valores para que se le dé traslado a la CNMV. También 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, aunque este último dato aún no está disponible para 2020.

De las 21.337 reclamaciones presentadas en **España** al Banco de España, 1.896 corresponden a la **Comunitat Valenciana**. Por provincias, 803 a Alicante, 189 a Castellón, y 904 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 2019, en el que hubo un total de 10.325 expedientes, de los que 1.058 corresponden a consultas, quejas y reclamaciones de la **Comunitat Valenciana**. Por provincias, corresponden 613 a Valencia, 337 a Alicante y 108 expedientes a Castellón.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores dispone también de los datos de 2019 como últimos publicados. Consta un total de 1.077 personas inversoras que se dirigieron a su servicio de reclamaciones. Del total, 103 (9,56%) eran procedentes de la **Comunitat Valenciana**. Las reclamaciones fueron dirigidas principalmente hacia las entidades de crédito, y en particular, a los bancos (84%). Los datos provisionales de 2020 avanzan un total de 1.242 escritos presentados, de los que 126 (10,14%) corresponden a personas inversoras de la **Comunitat Valenciana**, 44 de Alicante, 9 de Castellón y 73 de Valencia.

Gráfico 18.11



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 18.10 recoge las estadísticas globales de las Juntas Arbitrales de Consumo de la Comunitat Valenciana en 2020. Las solicitudes de arbitraje presentadas han disminuido un 38% interanual, pasando de 3.583 solicitudes en el año anterior a 2.221 en el año 2020.

La mayoría de estas solicitudes de arbitraje fueron del sector de la Telefonía, con 1.368 solicitudes que representan el 61,59% del total, seguido de suministros básicos (Agua, Electricidad y Gas), con un total de 131 reclamaciones, es decir un 5,9% y Agencias de Viaje con 84 reclamaciones y un 3,78%, según información de la Direcció General de Comerç, Artesania i Consum.

Cuadro 18.10

**ESTADÍSTICAS GLOBALES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN LA
 COMUNITAT VALENCIANA, AÑO 2020**

Solicitudes de arbitraje planteadas por las personas consumidoras	Nº
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	434
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	408
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	244
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	1.135
Total Solicitudes de arbitraje 2020	2.221
Total Solicitudes de arbitraje 2019	3.583
Variación 2019-2020	-38,01%
Expedientes resueltos por Mediaciones previas a la realización de arbitraje	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	130
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	196
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	39
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	81
Total Expedientes resueltos por Mediaciones 2020	446
Total Expedientes resueltos por Mediaciones 2019	602
Variación 2019-2020	-25,91%
Audiencias arbitrales celebradas	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	129
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	48
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	86
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	933
Total Audiencias arbitrales celebradas 2020	1.196
Total Audiencias arbitrales celebradas 2019	1.937
Variación 2019-2020	-38,26%
Expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	128
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	44
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	79
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	800
Total Expedientes resueltos por Laudos 2020	1.051
Total Expedientes resueltos por Laudos 2019	1.668
Variación 2019-2020	-36,99%

.../...

.../...

Adhesiones empresariales y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo

Junta Arbitral de Consumo de Alicante	6.115
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	1.948
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	2.261
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	13.831
Total Adhesiones 2020	24.155
Total Adhesiones 2019	24.075
Variación 2019-2020	0,33%

Tipología de los Laudos dictados

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	36,36%
Estimatorios parcialmente	45,45%
Conciliatorios	2,27%
Desestimatorios	13,64%
No entran asunto	2,27%
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	
Estimatorios total	17,72%
Estimatorios parcialmente	36,71%
Conciliatorios	18,99%
Desestimatorios	21,52%
No entran asunto	5,06%
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	
Estimatorios total	39,75%
Estimatorios parcialmente	26,13%
Conciliatorios	11,50%
Desestimatorios	16,38%
No entran asunto	6,25%

Modalidades de los Laudos dictados

Unanimidad	97,62%
Mayoría	0,19%
Conciliación	2,19%

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 2.221 solicitudes de arbitraje, se solicitaron 434 en la Junta Arbitral de Alicante, 408 en la Junta de Benidorm, 244 en la de Castellón y 1.135 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** asciende a 525 en el año 2020.

En cuanto al número de expedientes que se resolvieron por mediaciones previas en las juntas arbitrales de consumo, se aprecia una disminución del 25,91% interanual, pasando de 602 mediaciones del año anterior a las 446 del año 2020. A destacar el número de mediaciones celebradas en la Junta Arbitral de Consumo de Benidorm, 196, que supuso el 43,9% 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 2020 ascendió a 127, frente a los 292 arbitrajes virtuales del año anterior. Se distribuyeron de la siguiente manera: 34 ante la JAC de Castellón, 25 ante la JAC de Alicante, 14 ante la OMIC de Elx, 14 en la OMIC de Gandia, 13 en la JAC de Benidorm, 9 ante la OMIC de Xàtiva, 8 ante la OMIC de Alzira, 4 ante la OMIC de Cullera, 4 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 una disminución del 38,26% interanual, pasando de las 1.937 audiencias del año anterior a las 1.196 del año 2020.

Los datos recibidos en el Comité de las asociaciones correspondientes a 2020 reflejan sus intervenciones en 92 audiencias de arbitraje en las Juntas Arbitrales de Consumo de la **Comunitat Valenciana** y 13 colaboraciones para la realización de vistas.

El número de audiencias de arbitraje de las OMIC de los ayuntamientos de la **Comunitat Valenciana** que han remitido datos al Comité asciende a 198 en el año 2020, y muchas de ellas se han celebrado por videoconferencia.

Respecto a los expedientes resueltos en el año 2020 por laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo, hubo una disminución del 37% interanual, pues de los 1.668 laudos del año anterior se pasó a 1.051 en 2020. Por Juntas Arbitrales de Consumo, en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante se tramitaron 128 laudos, en la

de Benidorm 44, en la de Castellón 79 y 800 en la Junta Arbitral de la Comunitat Valenciana, sita en Valencia.

Una vez 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 1.051 reclamaciones resueltas por laudos en 2020 en la **Comunitat Valenciana**, 700 fueron por laudo estimatorio total o parcialmente, es decir, favorables a la persona reclamante, cifra que supone el 66,6% del total de los laudos dictados.

Por juntas arbitrales, en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante el porcentaje de laudos estimatorios total o parcialmente fue de un 73,44%, la de desestimatorios de un 19,53% y la de conciliatorios de un 6,25%. En la Junta de Benidorm se estimó total o parcialmente el 81,81% de los laudos, se desestimó un 13,64% y se concilió el 2,27%. En la Junta de Castellón, los laudos que se estimaron total o parcialmente sumaron un 54,43%, los desestimatorios un 21,52% y los conciliatorios un 18,99%. Y finalmente en la Junta de la Comunitat Valenciana, con sede en Valencia, los laudos estimatorios total o parcialmente tuvieron un porcentaje del 65,88%, los desestimatorios del 16,38%, y los conciliatorios del 11,5%.

En el año 2020, la tipología del voto de los laudos fue mayoritariamente por unanimidad, con un porcentaje del 97,62%.

Respecto a las adhesiones de personas empresarias y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo, hubo un aumento anual del 0,33%, pasando de las 24.075 adhesiones del año anterior a 24.155 adhesiones en 2020, aunque el número de nuevas adhesiones ha sido inferior al de las nuevas adhesiones del año anterior. Por Juntas Arbitrales, en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante se contabilizaron 18 nuevas adhesiones, en la de Benidorm 6, en la de Castellón 6, y 50 en la Junta de la Comunitat Valenciana.

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

Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de la **Comunitat Valenciana** coinciden en que las principales consecuencias que la covid-19 ha tenido sobre el comportamiento del consumidor son: el auge de las compras *online*, una alimentación más saludable y más prudencia a la hora de contratar, sobre todo viajes y entradas a eventos, dado el aluvión de cancelaciones y reclamaciones que se produjo durante los primeros meses del estado de alarma.

Según las conclusiones de la [Encuesta sobre Hábitos de Consumo 2020](#) de la Mesa de Participación (MPAC)⁶, las personas consumidoras de la **Comunitat Valenciana**

⁶ 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

han modificado parcialmente sus hábitos de compra. En 2020, tras la irrupción de la pandemia, el 54% de las personas encuestadas afirma mantener los mismos hábitos de compra y consumo respecto al año anterior, frente a un 46% que dice haberlos modificado. Una de cada cuatro personas se inclina por una mayor planificación.

En comparación con la media nacional, el 34,86% diversifica su compra en varios establecimientos, un 20% más que la media nacional, y el 29,58% aprovecha más la comida evitando el desperdicio, frente al 25,5% de la media. El fenómeno del desperdicio alimentario se mantiene como una preocupación constante en el 91% de las personas consumidoras valencianas.

Llama la atención que el 98% de las personas encuestadas es consciente de la importancia de la alimentación para su salud. En la **Comunitat Valenciana** el 80,5% de las personas encuestadas considera que sus hábitos alimenticios son saludables, 13 puntos más que la media nacional. En nuestra Comunitat come a diario fruta un 83% frente al 78% de media nacional y verdura un 68% frente al 58% nacional. Se consolida la preferencia por los productos frescos y un 86% los compra a granel eligiendo el producto.

Los supermercados son los establecimientos preferidos por las personas consumidoras valencianas, para las que son su lugar habitual de compra en un 80% frente al 64% nacional, seguidos del pequeño comercio con un 10%. En la **Comunitat Valenciana** prima la cercanía como factor de elección del establecimiento con el 64% frente al 51% nacional, y la calidad, con el 63% frente al 56% nacional.

Igual que en el resto de **España**, en la **Comunitat Valenciana** la etiqueta sigue siendo la principal fuente de información para las personas consumidoras, y al 73% le interesa la composición o ingredientes del producto frente a un 58% nacional.

El auge del comercio *online* en nuestra Comunitat se ve apoyado por los resultados de la encuesta, que concluye que un 74% asegura confiar en el comercio *online*, diez puntos porcentuales por encima de la media nacional y el 72% de las personas encuestadas valora positivamente las compras a través de internet.

Las asociaciones 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 en 2020

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.

por el aislamiento social y las restricciones a la movilidad. Con esta finalidad se aprobó el anteriormente citado 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”*.

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 2020, así como algunas recomendaciones y observaciones del CES-CV.

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 por la incidencia que la crisis sociosanitaria de la covid-19 ha tenido en el consumo y por 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. Ello ha implicado una reducción importante en el número de reclamaciones.

Además, el auge del **comercio online** 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 en 2020 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 2020 de la Comisión Europea sobre la Nueva Agenda del Consumidor.

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

En el año 2020, un año marcado por la pandemia del coronavirus, se ha producido una disminución del 37,76% en el número de **consultas** de consumo realizadas ante la Administración pública autonómica en la Comunitat Valenciana. También han disminuido las **reclamaciones y denuncias** presentadas, con un 7% de reducción interanual. El sector objeto de mayor número de consultas y reclamaciones sigue siendo, como en años anteriores, el de la Telefonía.

En las OMIC, según los datos recibidos, los sectores más consultados y también más reclamados y denunciados han sido, por este orden, el de la Telefonía, Viajes, y Bancos y Financieras.

En las asociaciones de personas consumidoras y usuarias los sectores con mayor número de consultas en 2020 han sido, sin contar el epígrafe de “Otros Servicios”, los Bancos y Financieras, Vivienda, Agencias de viaje y Teléfono, y los más reclamados el de Agencias de Viaje, seguido del sector del Teléfono y el de Bancos y Financieras.

Durante el periodo de confinamiento, además de prestarse el servicio desde las asociaciones principalmente por teléfono o por correo electrónico, la mayor parte de las consultas y reclamaciones han sido sobre problemas causados por la situación generada por la crisis de la covid-19, la mayoría sobre cancelación de viajes, vuelos, trenes, hoteles, apartamentos, y las posibilidades de canje, devolución del dinero, cambios de fechas, etc. Las consultas y reclamaciones sobre telecomunicaciones, como en otros años, se han referido a problemas para dar de baja los servicios contratados, errores en la facturación, etc. y las consultas y reclamaciones sobre entidades financieras se refieren a intereses, tarjetas de crédito, comisiones, cláusulas abusivas, etc.

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 2020 se han presentado 1.896 reclamaciones de valencianos y valencianas. La mayoría de las quejas y reclamaciones son sobre

préstamos hipotecarios, aunque ha disminuido bastante el volumen de estas reclamaciones en los tres últimos años.

En la Comisión Nacional del Mercado de Valores, los datos provisionales de 2020 avanzan un total de 126 reclamaciones presentadas por personas de la Comunitat Valenciana. En el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones 1.058 consultas, quejas y reclamaciones fueron presentadas por personas de la Comunitat Valenciana, aunque los últimos datos publicados se refieren a 2019.

El **sistema arbitral de consumo** de la Comunitat Valenciana ha disminuido su actividad este año como consecuencia de las limitaciones y restricciones impuestas por la pandemia. Las solicitudes de arbitraje han disminuido un 38% respecto al año anterior, con un total de 2.221 (525 presentadas por las OMIC), y el 20% de ellas se ha resuelto por mediación previa. Las adhesiones empresariales y profesionales al sistema arbitral de consumo han aumentado un 0,33%, llegando a 24.155 adhesiones a final de año, aunque el incremento ha sido inferior al del año anterior. Dos de cada tres de las 1.051 reclamaciones resueltas por laudos en 2020 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 al arbitraje como vía alternativa a la judicial y método eficaz, sencillo y gratuito para la resolución de conflictos de consumo.

Los datos recibidos en el Comité de las asociaciones correspondientes a 2020 reflejan sus intervenciones en 92 audiencias de arbitraje en las Juntas Arbitrales de Consumo de la Comunitat Valenciana y 13 colaboraciones para la realización de vistas.

El número de audiencias de arbitraje de las OMIC de los ayuntamientos de la Comunitat Valenciana que han remitido datos al Comité asciende a 198 en el año 2020, y muchas de ellas se han celebrado por videoconferencia.

Las **actividades de formación** también se han visto afectadas este año por la pandemia y las consecuencias de la declaración del estado de alarma. La 15ª edición del concurso escolar de consumo responsable Consumópolis, que cuenta con una fase autonómica y otra nacional, no pudo completarse debido a la pandemia. Resulta de interés destacar el trabajo realizado en 2020 por la Conselleria para el diseño y presentación 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. Para la definición de sus líneas estratégicas se realizaron 28 aportaciones de OMIC, asociaciones y entidades del tercer sector.

Las asociaciones de ámbito autonómico que han proporcionado datos al Comité para la elaboración de esta Memoria⁷ también han visto reducida su actividad de

⁷ 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

formación. Además, debido a las limitaciones y restricciones del estado de alarma, la mayor parte de las actividades fueron *online*: *webinars*, videoconferencias, cursos de formación *online*, etc. Estas asociaciones refieren 163 actividades formativas que han llegado aproximadamente a 3.350 personas en 2020 sobre temas muy variados referidos al consumo: el *phishing*, las apuestas y el juego *online*, consumo responsable, alimentación saludable, seguridad en internet, protección de datos, educación financiera para pequeños ahorradores, 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 en 2020 han aumentado su actividad debido a la situación creada por la pandemia.

Así mismo, las OMIC de los ayuntamientos también han visto reducida su actividad de formación debido a la pandemia. Los datos recibidos en el Comité de 19 de estas oficinas⁸ reflejan un total de 36 actividades, cinco de ellas online, con un total de 10.607 personas participantes.

En cuanto a las **ayudas económicas**, la Generalitat Valenciana ha concedido 249.999,91,08 euros a las corporaciones locales, y 509.882,24 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 disminuido un 12,8% respecto al año anterior. Las ayudas a corporaciones locales han disminuido un 17,2% y las destinadas a federaciones y asociaciones se han reducido un 10,5% respecto a 2019.

El **Servicio de Inspección** de la Direcció General de Comerç, Artesania i Consum de la Conselleria ha registrado este año 16.061 actas de inspección, un 4,4% menos que el año anterior. El 93% de ellas han resultado negativas. El número de expedientes sancionadores ha sido de 182, con un importe total de sanciones por 275.800 euros, un 24,6% menos que el año anterior. Llama la atención que el mayor número de actas positivas, así como el mayor importe de sanciones corresponde a la provincia de Alicante, a pesar de contar con menos población que Valencia.

A través de la **red de alertas**, en el año 2020 se han retirado 132.555 productos en la Comunitat Valenciana. El sector con más alertas ha sido el de juguetes con el 84% seguido del de mascarillas, con el 15% del total.

Las personas consumidoras de la Comunitat Valenciana han modificado parcialmente sus **hábitos de compra** este año, según las conclusiones de la [Encuesta](#)

consumidores de la Comunitat Valenciana (UCCV) y Unión Asociativa de la Comunitat Valenciana especializada en consumo y calidad de vida (UNAE).

⁸ Las 19 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: Alicante, Almoradí, Dénia, Elche, Elda y Santa Pola de la provincia de Alicante; Benicarló, Castelló y Onda de la provincia de Castellón; y Algemesí, La Pobla de Vallbona, Moncada, Ontinyent, Quart de Poblet, Requena, Riba-Roja de Túria, Sagunto, València y Xàtiva de la provincia de Valencia.

[sobre Hábitos de Consumo 2020](#) de la Mesa de Participación (MPAC)⁹. Tras la irrupción de la pandemia, el 54% de las personas encuestadas afirma mantener los mismos hábitos de compra y consumo respecto al año anterior, frente a un 46% que dice haberlos modificado. Eso sí, una de cada cuatro personas se inclina por una mayor planificación. Llama la atención en los resultados de la encuesta que el 98% de las personas preguntadas es consciente de la importancia de la alimentación para su salud, un 80,5% considera que sus hábitos alimenticios son saludables, 13 puntos porcentuales por encima de la media nacional, y prima la compra de proximidad un 64% frente al 51% nacional. El establecimiento preferido es el supermercado también en mayor medida (un 80%) que la media nacional (64%). El fenómeno del desperdicio alimentario se mantiene como una preocupación constante en el 91% de las personas consumidoras valencianas y el 29,58% aprovecha más la comida evitando el desperdicio, frente al 25,5% de media nacional.

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

- 1. Respecto a la información sobre las consultas y reclamaciones realizadas ante las OMIC, el Comité recomienda que se habiliten los mecanismos necesarios para recoger y agregar los datos de todas las “Oficinas municipales de información al consumidor” de la Comunitat Valenciana. Así mismo, el CES-CV quiere agradecer expresamente a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor su colaboración aportando datos para la elaboración de esta Memoria, agradecimiento que se hace extensivo así mismo a las asociaciones que han colaborado.*
- 2. El Comité Econòmic i Social, muestra su preocupación por la elevada cifra de consultas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana relacionadas con el sector de las telecomunicaciones, hecho que confirma la insatisfacción generada por este tipo de servicio básico y, aunque reconoce que sin duda la concentración de relaciones comerciales de personas consumidoras en este sector constataría una realidad estadística en este sentido, 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.*
- 3. Por otro lado, el Comité quiere destacar la importancia de potenciar las actividades formativas e informativas en las personas consumidoras y*

⁹ 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.

usuarias, con especial incidencia en los colectivos más vulnerables (menores, adolescentes, personas con discapacidad, mayores,...etc.) que precisamente han visto incrementada su vulnerabilidad durante el periodo de confinamiento, 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. Así mismo, el fomento de la formación permitiría, además, potenciar actitudes críticas en los hábitos de vida, así como una mayor consciencia sobre la toma de decisiones para un consumo más responsable, sostenible y solidario.

- 4. 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.*
- 5. 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.*
- 6. 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.*

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 	<p align="center">ODS 12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE</p> <p align="center">Garantizar las pautas de consumo y de producción sostenibles</p>
META 12.3	<p>De aquí a 2030, reducir a la mitad el desperdicio de alimentos per capita mundial en la venta al por menor y a nivel de los consumidores y reducir las pérdidas de alimentos en las cadenas de producción y suministro, incluidas las pérdidas posteriores a la cosecha</p>
<p align="center">VALORACIONES</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • El fenómeno del desperdicio alimentario se mantiene como una preocupación constante en el 91% de las personas consumidoras valencianas. • El 29,58% aprovecha más la comida evitando el desperdicio, frente al 25,5% de media nacional. 	

12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES


ODS 12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE

Garantizar las pautas de consumo y de producción sostenibles

De aquí a 2030, asegurar que las personas de todo el mundo tengan la **META 12.8** información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza

VALORACIONES

- Presentación por parte de la Conselleria de la Estrategia de Educación para el Consumo Sostenible en la Comunitat Valenciana (EECS) 2021-2024, que contó con 28 aportaciones de oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias (OMIC), asociaciones y entidades del tercer sector.
- Adopción de la Nueva Agenda del Consumidor con 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.
- Desarrollo de actividades de formación en materia de consumo responsable por parte de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana, así como las OMIC.

RECOMENDACIONES

- Potenciar las actividades formativas e informativas para las personas consumidoras y usuarias, con especial incidencia en los colectivos más vulnerables (menores, adolescentes, personas con discapacidad, mayores,...etc.) que precisamente han visto incrementada su vulnerabilidad durante el periodo de confinamiento, a fin de mejorar su capacidad de respuesta frente a las posibles malas prácticas que pudieran sufrir, especialmente en temas relacionados con las nuevas tecnologías y el comercio electrónico, los hábitos alimenticios, el reciclado o los suministros básicos, entre otros.
- Potenciar, mediante la formación, actitudes críticas en los hábitos de vida y una mayor consciencia sobre la toma de decisiones para un consumo más responsable, sostenible y solidario.