

18. CONSUMO

Este capítulo realiza una síntesis de las actuaciones realizadas, en 2024, por las Administraciones públicas y las asociaciones en el **modelo de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana** a partir de los datos estadísticos disponibles, procedentes de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, de las asociaciones, las oficinas municipales de información, y también de otros órganos e instituciones, como el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Se presenta a continuación una síntesis de los datos y las actuaciones más significativas desarrolladas a lo largo del año en la Comunitat Valenciana en esta materia:

- Tanto la Conselleria, como las oficinas municipales de información al consumidor (OMIC) y las asociaciones de personas consumidoras y usuarias han realizado una intensa actividad de **formación, divulgación y sensibilización** en materia de consumo, con un amplio abanico de materias y contenidos y enfocada hacia un consumo más crítico, consciente y responsable.
- El 61 % de los productos retirados a través de la **red de alertas** de productos no alimenticios han sido productos químicos de uso doméstico.
- El número de **consultas** presentadas ante los servicios territoriales de consumo de la Conselleria ha aumentado un 9,2 % interanual, mientras que las **reclamaciones** prácticamente se han mantenido constantes. Las denuncias, por su parte, han disminuido un 11,2 % respecto al año anterior. El sector más consultado en la Conselleria ha sido este año bancos y financieras, mientras que la telefonía cuenta con el mayor número de reclamaciones. Las consultas y reclamaciones más numerosas en las asociaciones han resultado ser bancos y financieras, mientras que en las OMIC, la telefonía e internet han vuelto a ser el sector más consultado y reclamado. Resulta destacable, en general, la reducción en el número de consultas y reclamaciones sobre telefonía en los tres últimos años, marcando un cambio de tendencia.
- Las **solicitudes de arbitraje** presentadas en las Juntas Arbitrales de Consumo han disminuido un 25 % interanual y más de la mitad se han concretado en dos sectores: telefonía y suministros de energía eléctrica, agua y gas. Más del 80 % de los laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo de la

Comunitat Valenciana han resultado favorables para la parte reclamante (en todo o en parte) o conciliatorios.

- Las personas consumidoras valencianas son, de todo el territorio español, las que menos han modificado sus **hábitos de compra y consumo** respecto al año anterior.

18.1. LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

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.

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 y, principalmente, a la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo su gestión y ejecución, por ser la que tiene asignada la competencia específica en materia de consumo.

En el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana, 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), son **agentes del sistema de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias**:

- El **Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana**. Órgano de consulta y asesoramiento de la Generalitat en materia de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias.
- Las **Juntas Arbitrales de Consumo**. Órganos administrativos, creados mediante convenio entre la Administración General del Estado y las Administraciones públicas de la Comunitat Valenciana competentes en materia de consumo, a través de los que se articula y gestiona el arbitraje institucional de consumo.
- Las **entidades locales**, especialmente a través de las oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias. La Generalitat, a través de la conselleria competente en materia de consumo, coordina la labor de estas oficinas y les debe prestar el apoyo necesario. Las oficinas acreditadas se tienen que inscribir en un registro público dependiente de la conselleria con competencia en materia de consumo.
- Las **asociaciones de personas consumidoras y usuarias**, que pueden integrarse en uniones, federaciones o confederaciones.

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 **garantizar la seguridad, proteger la salud 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 2024 en la Comunitat Valenciana.

18.1.1. Información, formación y consumo

La Conselleria que ostenta las competencias de consumo tiene en marcha la **Estrategia de Educación para el Consumo Sostenible de la Comunitat Valenciana (EECS) 2021-2024**, en el marco del *Objetivo 12 de la Agenda 2030: Producción y Consumo responsables*. La estrategia consta de siete líneas estratégicas y tres pilares básicos. Las **líneas estratégicas** son: Colaboración institucional y entre entidades; Formación y sensibilización; Comercio; Desarrollo económico; Producción agroalimentaria y salud; Eficiencia energética y cambio climático, y Sostenibilidad ambiental y residuos.

En materia de **formación y sensibilización**, la Dirección General de Comercio, Artesanía y Consumo ha lanzado una nueva edición del **concurso de consumo responsable Consumópolis 19: "Úmate a la energía responsable"**. Este concurso promueve la educación de las personas consumidoras, utilizando las tecnologías y una metodología cooperativa. Se desarrolla casi íntegramente a través de internet y ofrece diferentes tipos de actividades en las que se plantean varias situaciones relacionadas con el consumo, como hábitos de consumo, productos y servicios, transporte, publicidad, nuevas tecnologías, alimentación o consumo ético. Es una iniciativa de la Dirección General de Consumo del Ministerio de Consumo 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** y va dirigido a escolares de cursos comprendidos desde el tercer ciclo de Educación Primaria hasta el cuarto curso de la Educación Secundaria Obligatoria. Este año han participado 229 equipos, que sumaban un total de 1.145 estudiantes. El apoyo financiero de la Generalitat a este concurso ha sido de 6.000 euros.

En cuanto al **Plan de Formación Continua Interadministrativa** de 2024, se han realizado los siguientes cursos: *Publicidad, Redes y Derechos de las Personas Consumidoras*; dos ediciones del curso *Gestión de las Reclamaciones de Consumo, Ciberseguridad y Tecnologías de la Información y Comunicación*, y dos ediciones del curso *La Protección del Consumidor ante los Nuevos Productos, Servicios y Modalidades de Venta*. Esta formación va dirigida al personal funcionario que trabaja en consumo en las distintas Administraciones públicas del Estado, autonómica y local, y ha contado con 260 participantes en 2024.

En cuanto a **sensibilización** de la ciudadanía, el 15 de marzo está declarado como el Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras, y la Conselleria, a través

de la Dirección General de Comercio, Artesanía y Consumo, organiza durante el mes de marzo una serie de actividades, contando con la participación de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana. La campaña de este año ha ido dirigida a la concienciación para un consumo crítico, consciente y responsable, con el eslogan ***Usa el Poder***.

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

Respecto a la **formación** en materia de consumo, 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 diversos.

En 2024, las **asociaciones** que han remitido datos al Comité han llevado a cabo **actividades de formación muy diversas**, la mayoría de ellas presenciales, aunque también algunas *online* y a través de *webinars*, sobre derechos de las personas consumidoras y usuarias y otros temas tales como *apps* y redes sociales; prevenir el robo de datos bancarios y personales; uso responsable de petardos; inteligencia artificial; economía doméstica; consumo responsable; publicidad; uso responsable de Internet y redes sociales; videojuegos; cómo identificar noticias falsas; hábitos saludables de alimentación; reciclaje y cuidado del planeta; uso responsable del agua; leer la factura de la luz; etiquetado de los productos; pequeños ahorradores; educación financiera; resolución extrajudicial de conflictos de consumo; mediación y arbitraje; situación de inquilinos; fraude bancario; créditos al consumo; pensiones, hipotecas, etc. Con los datos disponibles en el Comité, a fecha de elaboración de esta Memoria, las actividades formativas organizadas por las asociaciones durante 2024 han sumado alrededor de 300, llegando a más de 5.100 participantes¹.

Además, las asociaciones publican trípticos, guías y folletos divulgativos, revistas y boletines informativos en formato papel y/o *online* y algunas 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 a través de las redes sociales y de sus páginas web.

Las asociaciones también 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.

¹ Las asociaciones de ámbito autonómico que han remitido datos al Comité son: Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de la Comunidad Valenciana (ADICAE CV), Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU), Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción FACUA Comunidad Valenciana, Federación Autonómica de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana (TYRIUS) y Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCCV).

Asimismo, las **OMIC** de los ayuntamientos también realizan una **intensa actividad de divulgación y formación**. Los datos recibidos de 13 de estas oficinas muestran 455 actividades, algunas de ellas *online*, dirigidas a unas 13.416 personas aproximadamente. Las temáticas de las actividades de formación han sido, entre otras, las siguientes: Uso adecuado de TIC (redes sociales, móviles, Internet, videojuegos...); Consumo sostenible en el hogar y financiero; Leer etiquetas; Qué puedo encontrar en la Red; Datos personales y privacidad; Banca ética; Seguridad infantil; Aditivos; Juego, juguetes y ocio responsable; Publicidad; Derechos de las personas consumidoras, Consumo responsable, etc.



El Comité considera muy importante potenciar las actividades de formación e información dirigidas a las personas consumidoras y usuarias, especialmente a los colectivos más vulnerables (menores, adolescentes, personas con discapacidad, mayores, ...), sobre todo en temas relacionados con las nuevas tecnologías y el comercio electrónico, con la finalidad de que puedan mejorar su capacidad de respuesta en caso de ser víctimas de malas prácticas.

Asimismo, las actividades de sensibilización y el fomento de la formación en consumo responsable, hábitos alimenticios o el reciclaje, entre otros, permitirá potenciar actitudes críticas con el entorno y con los hábitos de vida, así como una mayor conciencia en la toma de decisiones para un consumo más responsable, sostenible y solidario, escogiendo alternativas con impacto positivo. Ello posibilitará, sin duda, unos mejores estándares de calidad en los servicios y productos adquiridos.

18.1.2. Seguridad y vigilancia de productos de consumo

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 consumidoras².

² En España tenemos varias redes de alerta de consumo. En este epígrafe se ofrecen los datos de las alertas de productos de consumo no alimenticios. Otras redes de alerta son la de alimentos de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (Aesan), que a su vez se divide en tres subsecciones, y la Red de Alerta Rápida de Piensos Nacional, regulada por el Real Decreto 1471/2008, de 5 de septiembre.

El Cuadro 18.1 recoge la información de la red de alertas de productos de consumo no alimenticios del año 2024, en el que se observa que la cifra de productos retirados o destruidos ha ascendido a 123.154, el 25,57 % del total en España. El **61 % de los productos retirados fueron productos químicos de uso doméstico**.

Cuadro 18.1

RED DE ALERTAS. PRODUCTOS RETIRADOS EN LA COMUNITAT VALENCIANA, 2024

SECTOR	Total	%
Productos químicos de uso doméstico	75.312	61,15
Juguetes	29.412	23,88
Productos de puericultura	8.069	6,55
Luces	4.970	4,04
Otros	2.000	1,62
Material eléctrico	1.515	1,23
Pequeño electrodoméstico	707	0,57
Vehículos y accesorios para vehículos	697	0,57
Accesorios para equipaje	169	0,14
Bolsas de agua caliente	108	0,09
Aparatos de gas	60	0,05
Calzado infantil	51	0,04
Bricolaje	46	0,04
Utensilios de cocina	14	0,01
Material de escritotio	13	0,01
Equipos de protección infantil	8	0,01
Vestimenta infantil	3	0,00
TOTAL	123.154	100,00

Fuente: Direcció General de Comerç, Artesania i Consum. Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme.

18.1.3. Inspección y control

La Dirección General de Comercio, Artesanía y Consumo, además del desarrollo de los programas en materia de consumo, realiza la función del **Servicio de Inspección y Sanciones**. En el Cuadro 18.2 se indican los datos sobre las inspecciones que se han realizado en el año 2024, que han ascendido a un total de 21.906 actas, cifra que representa una disminución interanual del 25 %.

En el Cuadro se distingue entre actas positivas, negativas y de toma de muestras y se observa que el **96 % fueron negativas**. El detalle por provincias puede consultarse en el Cuadro 18.2.

Los **tipos de infracción** que dieron lugar a actas positivas se concretan en los siguientes: normalización y condiciones de venta; adulteración y fraude en la calidad; transacciones comerciales, 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 80 actas.

Cuadro 18.2

SERVICIO DE INSPECCIÓN, INSPECCIONES REALIZADAS, COMUNITAT VALENCIANA, 2024

	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Tipo infracción				
- Adulteración y fraude en la calidad	8	-	-	8
- Fraude en el peso	-	-	-	-
- Transacciones comerciales	5	1	-	6
- Precios	-	-	-	-
- Normalización y condiciones de venta	40	-	40	80
- Otras infracciones	279	171	270	720
Total Actas Positivas	332	172	310	814
Actas Negativas	4.685	10.546	5.750	20.981
Actas de Tomas Muestras	29	35	47	111
Total Actas	5.046	10.753	6.107	21.906

Fuente: Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme.

El Cuadro 18.3 incorpora el número total de los **expedientes sancionadores** durante el año 2024 en nuestra Comunitat. En este ejercicio, la cifra total ha ascendido a 395, con un importe total de sanción de 678.944 euros (importe similar a los 667.035 euros del año anterior). El detalle por provincias puede consultarse en el mismo cuadro.

Los **tipos de infracción** de estos expedientes sancionadores han sido normalización y condiciones de venta; adulteración y fraude en la calidad; muy graves; precios, y otras infracciones.

En 2024, la mayoría de los expedientes, sin contar el epígrafe de Otras infracciones, ha correspondido a **Normalización y condiciones de venta**, con 92 expedientes y 121.900 euros de sanción. El epígrafe Otras infracciones, con 270 expedientes (el 68 % del total) y un importe de 472.044 euros (70 % del total), incluye infracciones no mencionadas expresamente en los puntos anteriores, por ejemplo, las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios y, en especial, las previstas como tales en la *Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres*; la negativa a satisfacer las demandas de las personas consumidoras o usuarias, cualquiera que sea su nacionalidad o lugar de residencia, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del empresario o empresaria, así como cualquier forma de discriminación respecto a las referidas

demandas; la resistencia, negativa u obstrucción a facilitar las labores de inspección, la manipulación y el suministro de información inexacta o incompleta, etc.

Cuadro 18.3

SERVICIO INSPECCIÓN, EXPEDIENTES SANCIONADORES, COMUNITAT VALENCIANA, 2024

	Alicante		Castellón		Valencia		Total C.V.	
	Exped.	Importe	Exped.	Importe	Exped.	Importe	Exped.	Importe
Tipo infracción								
- Adulteración y fraude en la calidad	12	9.000	2	2.000	14	31.000	28	42.000
- Hojas de reclamaciones	-	-	-	-	-	-	-	-
- Cláusulas abusivas	-	-	-	-	-	-	-	-
- Incumplimiento de requerimiento	-	-	-	-	-	-	-	-
- Incumpl. serv. atención al cliente	-	-	-	-	-	-	-	-
- Transacciones comerciales	-	-	-	-	-	-	-	-
- Precios	2	1.000	1	1.000	1	1.000	4	3.000
- Normalización y cond. de venta	36	24.000	22	29.800	34	68.100	92	121.900
- Prácticas desleales	-	-	-	-	-	-	-	-
- Garantías	-	-	-	-	-	-	-	-
- Etiquetado	-	-	-	-	-	-	-	-
- Muy graves					1	40.000	1	40.000
- Otras infracciones	115	127.824	51	51.100	104	293.120	270	472.044
Total Sancionados	165	161.824	76	83.900	154	433.220	395	678.944

Fuente: Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme.

18.1.4. Fomento del asociacionismo y apoyo financiero

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

En el Cuadro 18.4 aparecen las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de ámbito autonómico que están recogidas en el **Censo de Asociaciones de la Comunitat Valenciana**, según datos publicados por la Conselleria en su web.

Cuadro 18.4

ASOCIACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE LA COMUNITAT VALENCIANA DE ÀMBITO AUTONÓMICO, 2024
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
 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
 Asociación de Telespectadores y Radioyentes, Consumidores y Usuarios de medios de la C. Valenciana
 Associació Ciutadania i Comunicació (ACICOM)

Fuente: <https://cindi.gva.es/es/web/consumo/listado-de-asociaciones>. Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo.

Una de las actuaciones que lleva a cabo la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo 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.

El Cuadro 18.5 recoge la información sobre el número de actuaciones subvencionadas en 2024 y el importe concedido. El número total de acciones apoyadas por la Conselleria fue de 45 (3 más que el año anterior), con un importe de subvención total de 912.499,90 euros, un 0,58 % menos que el año anterior.

Cuadro 18.5

APOYO FINANCIERO DE LA GENERALITAT VALENCIANA A PROYECTOS DE CONSUMO, 2024

	Actuaciones subvencionadas	Importe (€)
Ayudas a corporaciones locales	33	295.421,89
Ayudas a federaciones y asociaciones	12	617.077,64
TOTAL	45	912.499,53

Fuente: Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme.

18.2. CONSULTAS

En nuestra Comunitat, las consultas en materia de consumo 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.

Consultas en los Servicios Territoriales de Consumo (STC)

En los STC, se han presentado en el año 2024, en total, **9.480 consultas, un 9,2 % más que el año anterior**. Por provincias, las consultas han aumentado en Alicante, que no llega al 2 % interanual, casi un 17 % en Castellón y un 7 % en Valencia (Cuadro 18.6).

Cuadro 18.6

SERVICIOS TERRITORIALES DE CONSUMO. CONSULTAS POR PROVINCIAS EN LA COMUNITAT VALENCIANA, 2023-2024

	2024	2023	Variación 24/23 (%)
Alicante	1.324	1.303	1,6
Castellón	3.327	2.849	16,8
Valencia	4.829	4.530	6,6
Comunitat Valenciana	9.480	8.682	9,2

Fuente: Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme.

El Cuadro 18.7 muestra el número de **consultas por sectores** realizadas en 2024 por parte de las personas consumidoras ante los servicios públicos autonómicos competentes. **El sector con más consultas ha sido el de Bancos y Financieras**, con 766 consultas, que suponen el 8 % del total. En el Gráfico 18.1 se representa, ordenado de mayor a menor, el número de consultas por sectores y, a su vez, dentro de cada sector las que corresponden a cada una de las tres provincias de la Comunitat.

Cuadro 18.7

NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN STC, COMUNITAT VALENCIANA, 2023-2024

Sectores	2024		2023		Tasa Var.
	Nº	%	Nº	%	24/23
Agua	121	1,28	192	2,21	-58,68
Gas	345	3,64	419	4,83	-21,45
Energía Eléctrica	419	4,42	732	8,43	-74,70
Transporte	321	3,39	281	3,24	12,46
Telefonía	585	6,17	822	9,47	-40,51
Correos y Telecomunicaciones	310	3,27	221	2,55	28,71
Otros Servicios Públicos	186	1,96	98	1,13	47,31
Alimentación	111	1,17	77	0,89	30,63
Productos Milagro	16	0,17	4	0,05	75,00
Textil, Piel y Calzado	223	2,35	170	1,96	23,77
Electrodomésticos	318	3,35	503	5,79	-58,18
Vehículos	443	4,67	579	6,67	-30,70
Vivienda	442	4,66	303	3,49	31,45
Enseres del Hogar	72	0,76	23	0,26	68,06
Material Limpieza/Aseo	44	0,46	25	0,29	43,18
Material Informático	151	1,59	138	1,59	8,61
Animales Domesticos/Complem.	99	1,04	102	1,17	-3,03
Otros Bienes	243	2,56	118	1,36	51,44
Juguetes	114	1,20	37	0,43	67,54
Tintorerías	68	0,72	134	1,54	-97,06
Grandes Superficies Com.	253	2,67	236	2,72	6,72
Taller Repar. Vehículos	467	4,93	322	3,71	31,05
S.A.T.	184	1,94	160	1,84	13,04
Gasolineras/Est. Servicio	123	1,30	103	1,19	16,26
Servicios Sanitarios	464	4,89	353	4,07	23,92
Hostelería	296	3,12	328	3,78	-10,81
Enseñanza	184	1,94	104	1,20	43,48
Agencias de Viajes	178	1,88	200	2,30	-12,36
Repar. y mat. hogar S.A.D.	166	1,75	106	1,22	36,14
Joyería/Relojería/E. Fotográficos	78	0,82	38	0,44	51,28
Ventas Fuera Establ. Comercial	282	2,97	269	3,10	4,61
Bancos y Financieras	766	8,08	395	4,55	48,43
Seguros	323	3,41	246	2,83	23,84
Gestoría/Asesoría	132	1,39	92	1,06	30,30
Inmobiliarias	175	1,85	182	2,10	-4,00
Otros Servicios	778	8,21	570	6,57	26,74
Total	9.480	100,00	8.682	100,00	8,42

Fuente: Direcció General de Comerç, Artesania i Consum.

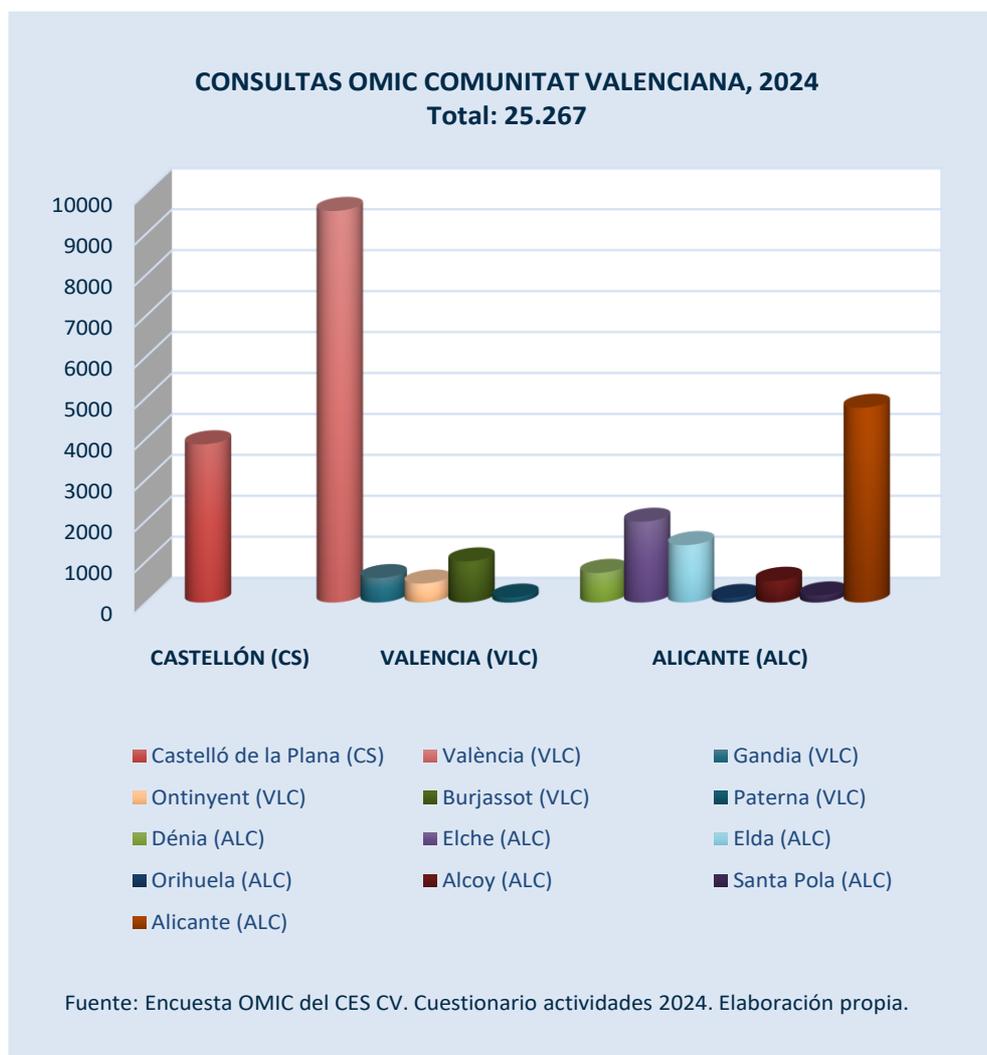
Gráfico 18.1



Consultas en las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias (OMIC)

Los datos recibidos de las OMIC de los municipios de la Comunitat Valenciana que han facilitado datos para la elaboración de esta Memoria han sumado **un total de 25.267 consultas** (Gráfico 18.2)³. El sector más consultado, en 2024, ha sido el de la **Telefonía e Internet** (2.805 consultas).

Gráfico 18.2



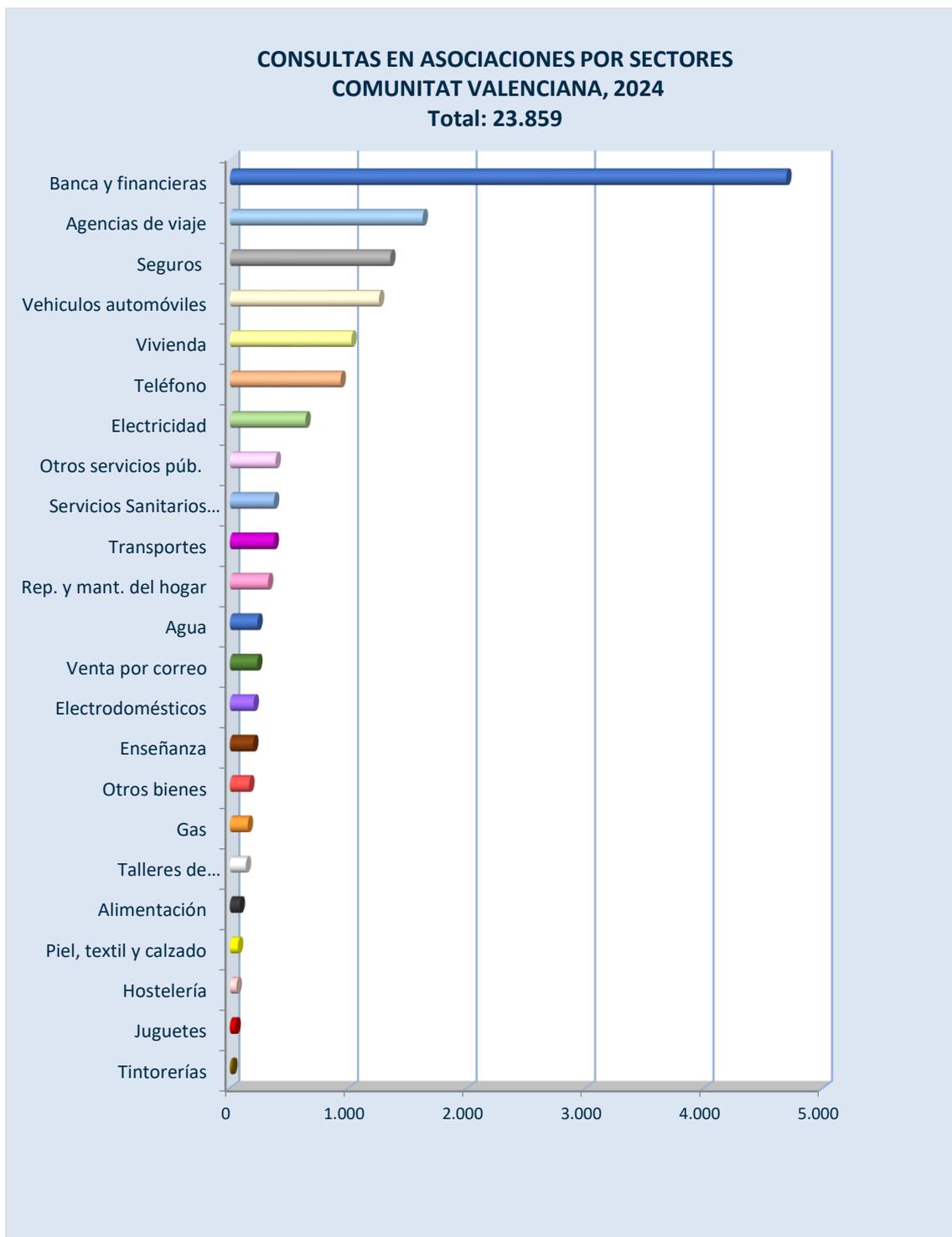
Consultas en asociaciones

Las consultas presentadas, durante el año 2024, en las cinco asociaciones de ámbito autonómico de personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana que han remitido datos al Comité, han sumado **un total de 23.859**.

³ El Comitè Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana ha recogido los datos de la actividad de las OMIC del año 2024 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 35.000 habitantes. Se han recibido 13 respuestas. La población de los municipios que han contestado la encuesta representa el 38 % de la población total de la Comunitat Valenciana en 2024.

Los sectores más consultados han sido: **Bancos y financieras**, con 4.694 consultas (20 %); **Agencias de viaje**, con 1.625 consultas (7 %), y **Seguros**, con 1.352 (6 %). Estos, y el resto de los datos por sectores, se presentan en el Gráfico 18.3.

Gráfico 18.3



La **atención a las consultas** por parte de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias se realiza por correo electrónico, a través de la web, por

teléfono y, en menor medida, de forma presencial. Algunas asociaciones permiten también la formulación de consultas vía WhatsApp o bien mediante un *chatbot* insertado en sus páginas web.

18.3. RECLAMACIONES Y DENUNCIAS

Reclamaciones y denuncias en los Servicios Territoriales de Consumo

El Cuadro 18.8 muestra el número de reclamaciones y denuncias por sectores en la Comunitat Valenciana. En 2024, se han presentado **11.572 denuncias y reclamaciones**, una cifra muy similar a la del 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.

Las **reclamaciones** han ascendido a 10.712, un 1,3 % más que el año anterior, y se han distribuido del siguiente modo: 2.375 en Alicante, 1.924 en Castellón y 6.413 en Valencia. Por sectores, el más numeroso ha sido la **Telefonía**, con 936 reclamaciones, un 11,5 % del total; le siguió **Bancos y financieras**, con 835 reclamaciones y un 9,6 %, y **Transporte**, con 736 reclamaciones y el 6,7 % del total. Estos tres sectores han sumado el 23,4 % del total de reclamaciones presentadas ante la Administración, es decir, prácticamente la cuarta parte. La participación de cada sector en el total aparece representada en el Gráfico 18.4.

En cuanto a las **denuncias**, que han disminuido un 11,2 % interanual, en la provincia de Alicante han sumado 439, en la de Castellón 228 y en la de Valencia 193. El descenso en esta última provincia es del 38 % respecto al año anterior. Por sectores, **Otros Bienes** ha sido el más denunciado, con 256 denuncias y un 30 % del total de denuncias. La participación de cada sector en el total aparece representada en el Gráfico 18.5.

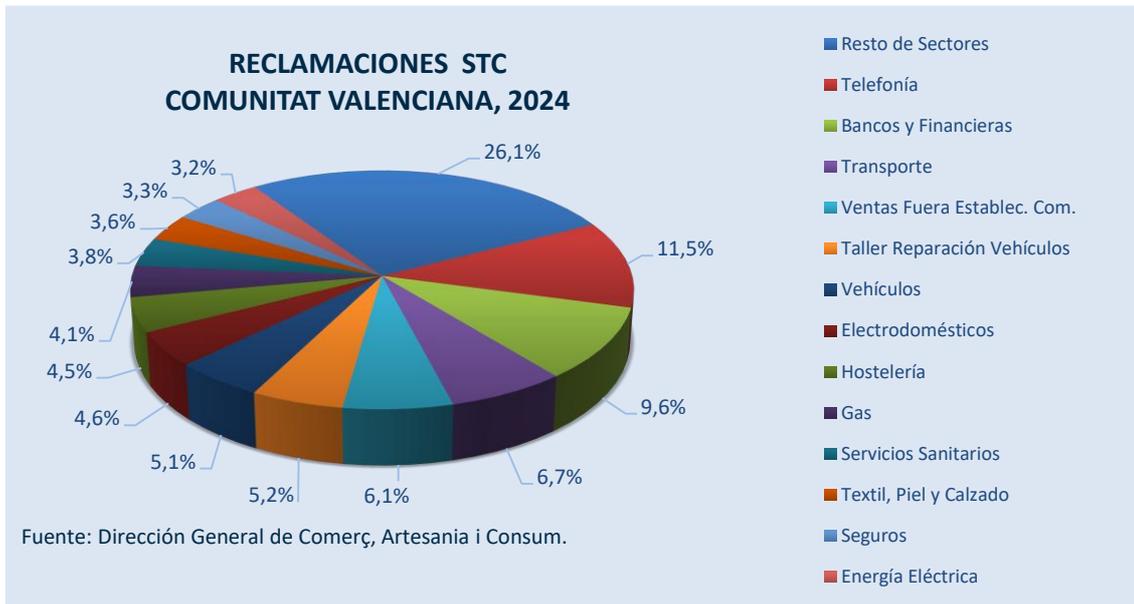
Cuadro 18.8

DENUNCIAS-RECLAMACIONES PRESENTADAS EN SERVICIOS TERRITORIALES DE CONSUMO COMUNITAT VALENCIANA, 2024

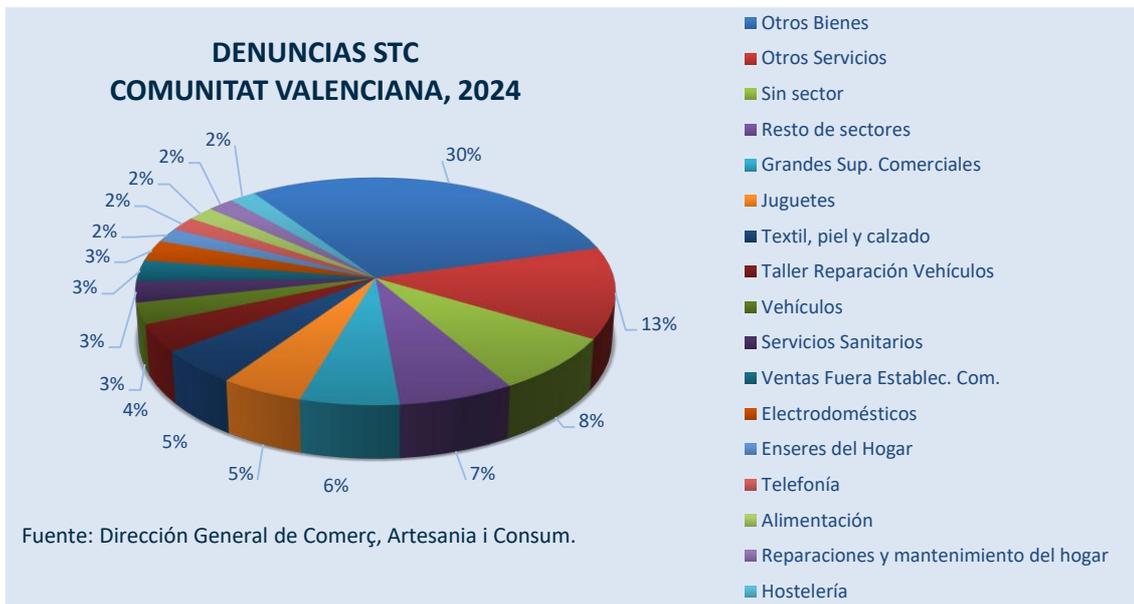
Sectores	Denuncias				Reclamaciones			
	Alicante	Castellón	Valencia	Total	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Sin Sector	68			68		1	64	65
Agua				0	12	5	44	61
Gas	2	3	2	7	25	138	235	398
Energía Eléctrica			2	2	106	7	77	190
Transporte	3	9	2	14	127	79	530	736
Telefonía	12	1	1	14	193	194	549	936
Correos y Telecomunicaciones			1	1	56	16	58	130
Otros Servicios Públicos				0	11		17	28
Alimentación	5	5	9	19	1	12	43	56
Productos Milagro				0				
Textil, Piel y Calzado	8	6	25	39	90	50	207	347
Electrodomésticos		20	7	27	113	75	334	522
Vehículos	14	5	8	27	201	49	278	528
Vivienda			2	2	6	14	84	104
Enseres del Hogar	9	5	3	17	2	13	100	115
Material Limpieza/Aseo				0			6	6
Material Informático			1	1	2	11	14	27
Animales Domesticos/Complem.			1	1	6	9	16	31
Otros Bienes	201	46	9	256	115	73	418	606
Juguetes	1	5	34	40		16	30	46
Tintorerías			2	2	3	2	21	26
Grandes Superficies Com.	6	32	10	48	132	9	35	176
Taller Repar. Vehículos	12	18	8	38	101	143	475	719
S.A.T.	1	2		3	4	18	31	53
Gasolineras/Est. Servicio			4	4	16	12	32	60
Servicios Sanitarios		11	11	22	113	68	202	383
Hostelería	8		6	14	177	38	229	444
Enseñanza		1	4	5	34	33	74	141
Agencias de Viajes		1		1	26	22	66	114
Repar. y Mat. Hogar S.A.D.	2		11	13	71	6	102	179
Joyería/Relojería/E. Fotográfico		1	1	2	4	9	35	48
Ventas Fuera Establ. Comercial	19	1	8	28	104	6	613	723
Bancos y Financieras		22	2	24	84	395	356	835
Seguros				0	57	51	236	344
Gestoría/Asesoría				0	5	3	20	28
Inmobiliarias		2	4	6	27	16	33	76
Otros Servicios	68	32	15	115	351	331	749	1.431
Total	439	228	193	860	2.375	1.924	6.413	10.712

Fuente: Direcció General de Comerç, Artesania i Consum.

Gràfic 18.4



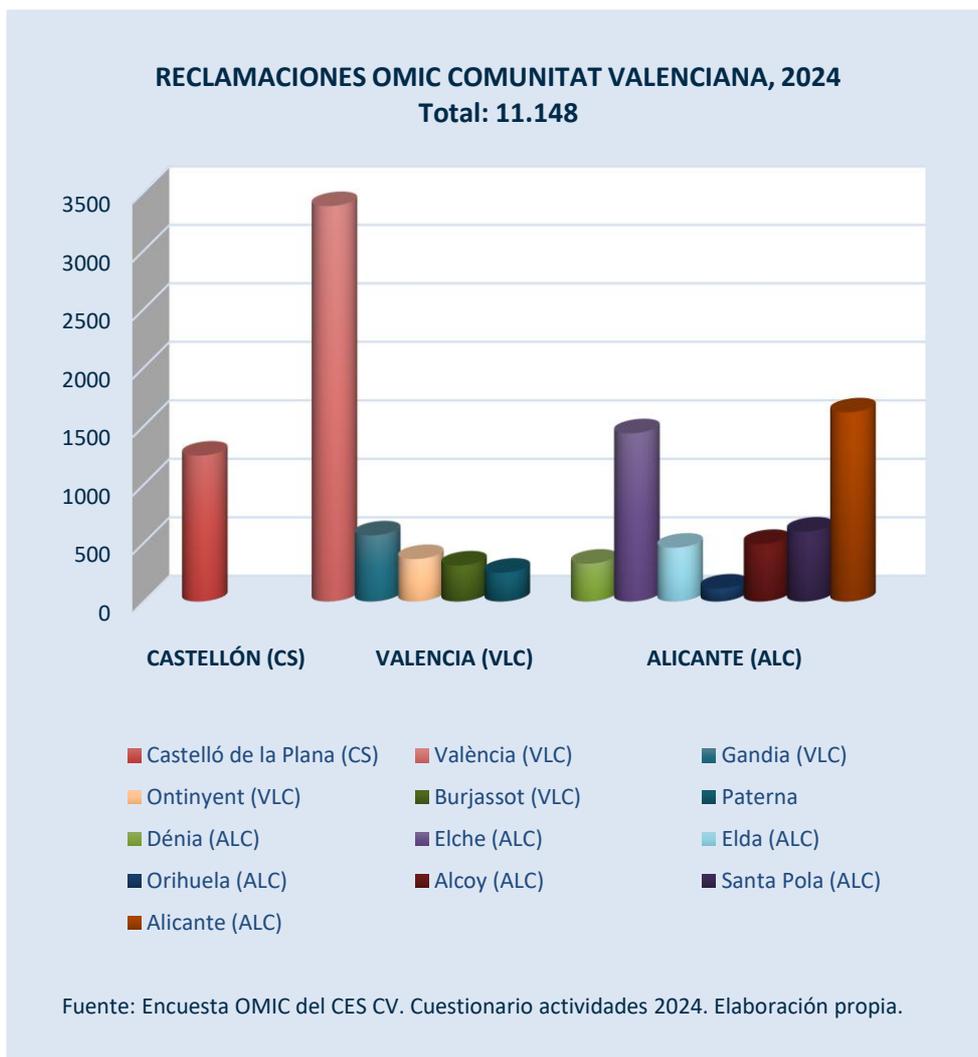
Gràfic 18.5



Reclamaciones y denuncias en las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias (OMIC)

Los datos recibidos de las OMIC de los municipios de la Comunitat Valenciana que han facilitado datos para la elaboración de esta Memoria han sumado **un total de 11.148 reclamaciones** (Gráfico 18.6). El sector más reclamado han sido la **Telefonía e Internet** (2.262 reclamaciones).

Gráfico 18.6

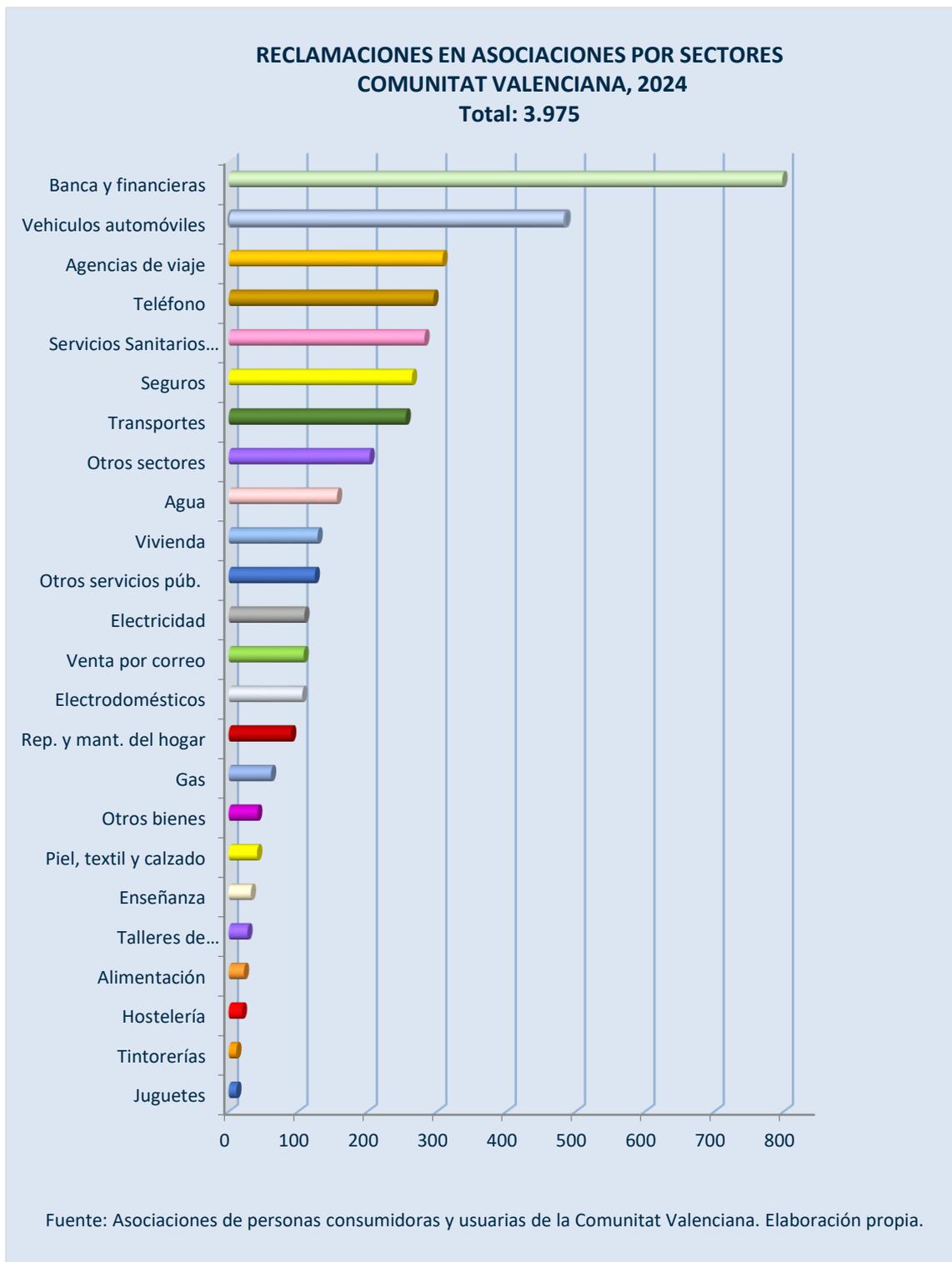


Reclamaciones y denuncias en asociaciones

Antes de entrar a analizar los datos, cabe indicar que cuando una persona consumidora o usuaria inicia un trámite de reclamación a través de una asociación u organización para temas individuales, la ley la obliga a asociarse, no así en el caso de las consultas, que cualquier persona consumidora, esté o no asociada a una organización, las puede realizar de manera gratuita.

En el año 2024, las reclamaciones presentadas ante las cinco asociaciones de personas consumidoras y usuarias de ámbito autonómico, que han remitido datos al Comité, han sumado **un total de 3.975**. Las reclamaciones más numerosas han correspondido a **Bancos y financieras** (20 %), en las que el motivo más frecuente han sido las cláusulas abusivas de los préstamos hipotecarios, **Vehículos automóviles** (12 %) y **Agencias de viaje** (7,7 %). Los datos facilitados se reflejan en el Gráfico 18.7.

Gràfic 18.7





Aunque las consultas y reclamaciones al sector de las telecomunicaciones son un tema recurrente, el Comité observa una llamativa reducción en los tres últimos años (un 45 % en reclamaciones y 68 % en consultas), que parece marcar cambio de tendencia. Una reducción que también se observa a nivel estatal, según el último

Informe de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y Servicios Digitales, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales. El Defensor del Pueblo, por su parte, señala en su informe anual que las quejas recibidas en 2024 en este ámbito versaron, fundamentalmente, sobre discrepancias con la facturación en el caso de la telefonía móvil, interrupciones en la prestación del servicio en la telefonía fija y sobre deficiencias en la calidad y en la velocidad del servicio de internet prestado por los operadores.

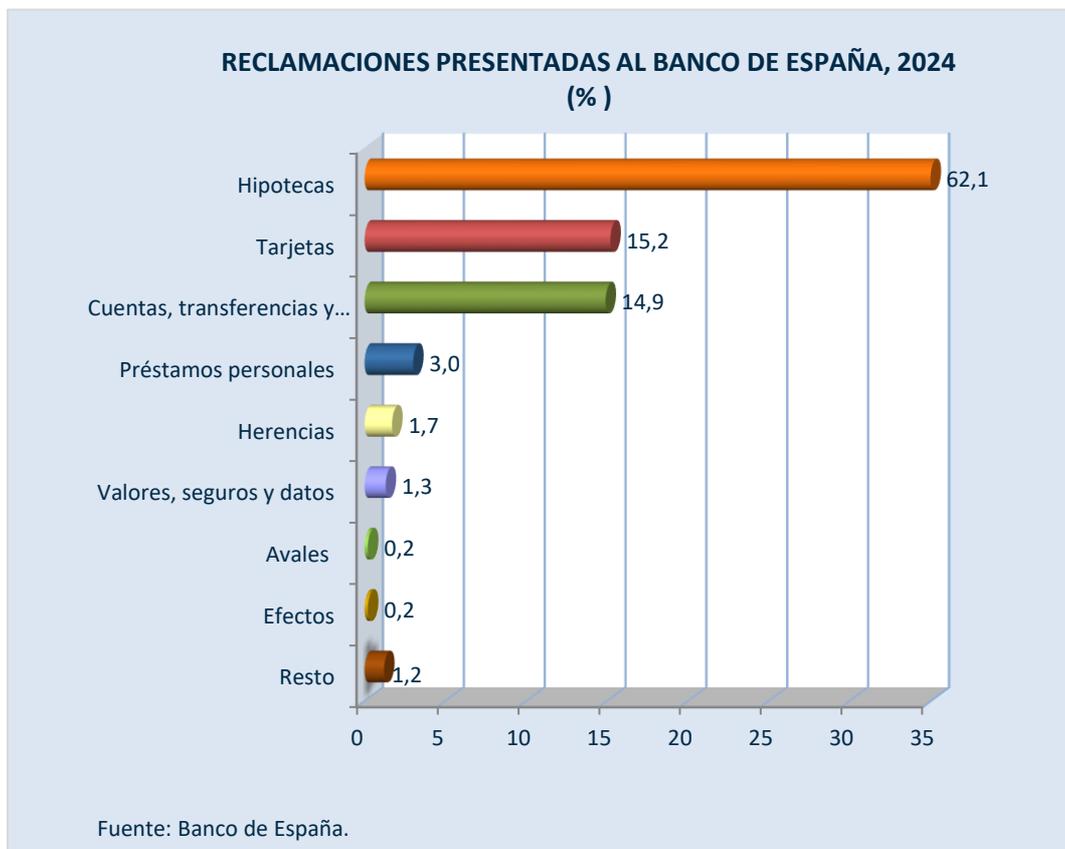
Reclamaciones en el sector financiero

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 publicados por el Banco de España, durante 2024, el **número de expedientes de reclamación ha alcanzado la cifra de 56.407**, un 70 % superior a la del año anterior y récord histórico. Tres de cada cinco reclamaciones (62,1 %) han estado relacionadas con **préstamos hipotecarios**, un 15,2 % con **tarjetas** y un 14,9 % las relacionadas con **cuentas, transferencias y adeudos** (Gráfico 18.8).

Las reclamaciones sobre **préstamos hipotecarios** se han triplicado respecto al año anterior, y han venido motivadas, mayoritariamente, por el reintegro de los gastos de formalización incurridos antes de la entrada en vigor de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, Reguladora de los Contratos de Crédito Inmobiliario. Las reclamaciones relativas a tarjetas (de crédito, de débito, *revolving* y prepago) se han reducido un 11,3 % en términos interanuales. El motivo más frecuente de reclamación ha sido el fraude o la estafa en las tarjetas de crédito o débito. Las reclamaciones relacionadas con operativa de **cuentas, transferencias y adeudos** han disminuido un 10,7 % respecto al año anterior y han sido principalmente motivadas por el cobro de comisiones y gastos.

Gráfico 18.8



Las **consultas** al Banco de España también han registrado en 2024 su récord histórico con un total de 54.528 consultas recibidas, lo que supone un incremento del 9,9% respecto al año anterior.

Se debe tener en cuenta que el Banco de España actúa de **ventanilla única**, por lo que se puede presentar reclamación sobre un problema con un contrato de valores para que se le dé traslado a otras instituciones, como la CNMV. También hay traslados de expedientes a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y a la Agencia Española de Protección de Datos. Además, hay que considerar que los informes tienen un plazo de resolución muy extenso y las decisiones del Banco de España no son vinculantes para las entidades financieras, de modo que los bancos no rectifican en todos los casos, aunque sí lo hacen en la mayoría de los casos.

El **Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones** del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa publicó en diciembre de 2024 los datos del año 2023, en el que ha habido un total de 12.625 expedientes (17 % más que el año anterior), de los que 1.190 han correspondido a consultas, quejas y reclamaciones de la **Comunitat Valenciana**. Por provincias, 658 han sido de Valencia, 433 de Alicante y 99 expedientes de Castellón. Los motivos más comunes de reclamación han versado sobre el rechazo del siniestro por la entidad aseguradora, la negativa de la aseguradora a abonar el importe de la indemnización en caso de

accidentes y la disconformidad con la valoración de la indemnización o con la reparación efectuada, dependiendo del ramo del seguro.

La Memoria anual de la **Comisión Nacional del Mercado de Valores**, publicada en septiembre de 2024, computa un total de 1.364 reclamaciones en el año 2023 (0,5 % menos que el año anterior). Las entidades han rectificado su actuación en el 83 % de los casos. Además, los inversores han dirigido a la CNMV 10.033 consultas, entre las que destacan las referidas a entidades no registradas o chiringuitos financieros. Atendiendo a los motivos de las reclamaciones las más numerosas se han referido a las comisiones cobradas por las entidades (19 %).

18.4. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

El **Sistema Arbitral de Consumo** 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. Se trata de una forma extrajudicial de resolución de conflictos de carácter vinculante. Es 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 Usuaris 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 València, y en las ciudades de Alicante, Benidorm y Castelló están sus respectivas Juntas Arbitrales de Consumo.

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

El Cuadro 18.9 recoge las estadísticas globales de las Juntas Arbitrales de Consumo de la Comunitat Valenciana. Las **solicitudes de arbitraje** presentadas en 2024 han sido 1.970 y han disminuido un 25 % interanual. El detalle para cada Junta Arbitral territorial y desglosado por sexos puede ser consultado en el Cuadro 18.10.

La mayoría de estas solicitudes de arbitraje han sido del sector **Telefonía**, con 515 solicitudes, que representan el 26 % del total, seguido de **Suministros** (Agua, Gas, Electricidad), con 501, que representan el 25 % del total, según información de la Dirección General de Comercio, Artesanía y Consumo.

Del total de las solicitudes, 638 (32 %) han sido presentadas por las OMIC de la Comunitat Valenciana.

Las **audiencias arbitrales** celebradas han disminuido un 3 % interanual. El número de expedientes que se han resuelto por **mediaciones previas** en las Juntas Arbitrales de Consumo ha disminuido un 34 % interanual, con 276 en 2024. Destaca el número de mediaciones celebradas en la Junta Arbitral de Consumo de Benidorm, 166, que ha supuesto el 60 % del total.

Los datos recibidos por el Comité de cinco de las asociaciones de ámbito autonómico de personas consumidoras y usuarias reflejan su participación en 93 audiencias arbitrales en la Comunitat Valenciana.

Los expedientes resueltos en el año 2024 por **laudos dictados** por las Juntas Arbitrales de Consumo han disminuido un 9 % interanual. Un año más, sobre la **modalidad** de los laudos dictados, en todas las Juntas Arbitrales de Consumo el porcentaje de laudos estimatorios, total o parcialmente, ha sido superior al de laudos desestimatorios. En total, de los 883 laudos dictados, el 62 % han sido estimatorios total o parcialmente, y un 16 % conciliatorios. La tipología del voto de los laudos ha sido mayoritariamente por unanimidad, con un porcentaje del 96 %.

El **arbitraje virtual** es el que solicitan las persona consumidoras y usuarias por medio de Internet. En la Comunitat Valenciana, la Generalitat desarrolla un proyecto que se denomina *Arbitraje Virtual de Consumo*, que permite realizar el procedimiento arbitral de consumo por medios telemáticos, incluyendo la fase de audiencia, citándose las partes y celebrándola por videoconferencia.

El número de arbitrajes virtuales de la Junta Arbitral de Consumo de la CV, en el año 2024, ha ascendido a 205, ocho menos que el año anterior. Se han distribuido de la siguiente manera: 45 ante la JAC de Alicante, 41 ante la JAC de Castellón, 36 en la JAC de Benidorm, 24 ante la OMIC de Elx, 15 en la OMIC de Xàtiva, 9 ante la OMIC de Ontinyent, 9 en la OMIC de Gandia, 9 ante la OMIC de Petrer, 6 en la de Cullera, 2 en la de Carcaixent, 1 en la de Alcoi y 1 en Sevilla, según datos de la Dirección General de Comercio, Artesanía y Consumo.

En 2024 hubo 278 nuevas **adhesiones empresariales** al Sistema Arbitral de Consumo, con lo que el número total de adhesiones asciende a 25.068 a finales de año.

Cuadro 18.9

**ESTADÍSTICAS GLOBALES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN LA
COMUNITAT VALENCIANA, 2024**

Solicitudes de arbitraje	Nº
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	349
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	416
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	165
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	1.040
Total Solicitudes de arbitraje 2024	1.970
Total Solicitudes de arbitraje 2023	2.632
Variación 2024/2023	-25,15%
Mediaciones positivas previas a la realización de arbitraje	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	33
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	166
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	6
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	71
Total Expedientes resueltos por Mediaciones 2024	276
Total Expedientes resueltos por Mediaciones 2023	421
Variación 2024/2023	-34,44%
Audiencias arbitrales celebradas	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	120
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	16
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	56
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	797
Total Audiencias arbitrales celebradas 2024	989
Total Audiencias arbitrales celebradas 2023	1.023
Variación 2024/2023	-3,32%
Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	116
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	16
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	52
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	699
Total Expedientes resueltos por Laudos 2024	883
Total Expedientes resueltos por Laudos 2023	972
Variación 2024/2023	-9,16%

.../...

.../...

Adhesiones empresariales y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	6.611
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	1.949
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	2.311
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	14.197
Total Adhesiones 2024	25.068
Total Adhesiones 2023	24.790
Variación 2024/2023	1,12%
Tipología de los Laudos dictados	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	
Estimatorios total	35,34%
Estimatorios parcialmente	13,79%
Conciliatorios	24,14%
Desestimatorios	21,55%
No entran asunto	5,17%
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	
Estimatorios total	37,50%
Estimatorios parcialmente	25,00%
Conciliatorios	0,00%
Desestimatorios	37,50%
No entran asunto	0,00%
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	
Estimatorios total	13,46%
Estimatorios parcialmente	25,00%
Conciliatorios	28,85%
Desestimatorios	28,85%
No entran asunto	3,85%
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	
Estimatorios total	42,20%
Estimatorios parcialmente	23,75%
Conciliatorios	14,45%
Desestimatorios	17,60%
No entran asunto	2,00%
Modalidades de los Laudos dictados	
Unanimidad	96,38%
Mayoría	0,34%
Conciliación	3,28%

Fuente: Direcció General de Comerç, Artesania i Consum.

Cuadro 18.10

SOLICITUDES DE ARBITRAJE EN LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO POR SEXOS, COMUNITAT VALENCIANA, 2024

Solicitudes de arbitraje planteadas por personas consumidoras	Hombre	Mujer	Otros	Nº
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	173	175	1	349
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	206	209	1	416
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	85	79	1	165
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	537	493	10	1.040
Total	1.001	956	13	1.970

Fuente: Direcció General de Comerç, Artesania i Consum. Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme.

18.5. LOS HÁBITOS DE CONSUMO EN LA COMUNITAT VALENCIANA

La Encuesta sobre Hábitos de Consumo 2024 de la Mesa de Participación (MPAC)⁴ refleja que las personas consumidoras de la Comunitat Valenciana han sido, de todo el territorio español, las que menos han modificado sus **hábitos de compra y consumo** este año respecto al año anterior.

La Comunitat Valenciana ha sido uno de los territorios donde más se valora la **calidad**, se da menos importancia al precio y las ofertas no son tan relevantes como en otras regiones en las **decisiones de compra**.

El **supermercado** ha aparecido un primer lugar como lugar de compra habitual en todo el territorio español. Las diferencias entre comunidades se dan en el segundo lugar más utilizado que, en el caso de la Comunitat Valenciana ha sido el **mercado municipal**. La cercanía hace que cada vez seamos más sostenibles en cuanto a la movilidad y se suele ir andando a comprar de modo habitual. Aunque el supermercado se ha situado como la opción preferida en general, el pequeño comercio se ha mantenido como opción mayoritaria para la venta de pan, que se realiza en tiendas especializadas (hornos, panaderías, pastelerías). La **compra online de alimentos ha retrocedido** a niveles prepandémicos, y es que, recuperada la normalidad, muchas personas han vuelto a las tiendas a ver, tocar, y oler el producto, a elegirlo en persona o a pedir la pieza que mejor aspecto tiene, según su criterio y sus sentidos en vez de a través de una foto genérica. De hecho, para el 45 % de las personas encuestadas, el uso de las nuevas tecnologías en los actos de compra les resulta indiferente.

Como tendencias generales, desde 2017 se observa un descenso en el consumo de carne fresca y aún más del pescado fresco, y bastante desinformación o confusión

⁴ La Mesa de Participación es un foro de debate y grupo de trabajo creado en 2015 y formado por las Federaciones y Asociaciones de personas consumidoras y usuarias como la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios **AVACU**, la Federación de Usuarios Consumidores Independientes **FUCI**, la Federación **UNAE** y la Unión de Consumidores de Andalucía **UCAUCE** 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.

sobre alérgenos y productos ecológicos, biológicos u orgánicos, cuyo consumo ha descendido de un 39 % a un 32 % en el último año.

El **etiquetado** de los alimentos es un tema de debate común debido a la relevancia, para la salud de las personas, de la información que se ofrece y al mismo tiempo por la exigencia del público consumidor de disponer de más información. Las personas consumidoras valencianas han destacado el hecho de que las etiquetas son **poco visibles**, y han dado mayor importancia que en otras comunidades a la información sobre la **fecha de caducidad** y la **composición del producto**. También han sido las más interesadas en conocer el origen del producto (83 %). Este conocimiento resulta muy interesante en materia de sostenibilidad, puesto que puede ayudar a las personas consumidoras a tomar decisiones más informadas y alineadas con sus valores éticos y sociales.

Las personas consumidoras de la Comunitat Valenciana han ocupado la tercera posición en afirmar que sus **hábitos alimenticios** son **saludables**, y se han situado por encima de la media en el consumo de verduras y bebidas refrescantes. También han destacado por creer que las alegaciones nutricionales que presentan algunos alimentos (*light*, bajo en grasas, sin azúcares añadidos...) no son ciertas.

En general, en todo el territorio español ha crecido la desconfianza y la indiferencia de las personas consumidoras sobre las **innovaciones en productos de alimentación**, sin embargo, en la Comunitat Valenciana, después de Ceuta, ha sido donde las personas consumidoras más se animan a probar y valoran positivamente la innovación en productos de alimentación. La Comunitat Valenciana se ha situado como una de las comunidades en las que las personas consumidoras más se decantan por la innovación en búsqueda de una mayor calidad del producto.

Respecto al **desperdicio alimentario**, es una preocupación constante en la sociedad, y afecta a todos los y las agentes de la cadena alimentaria, aunque un preocupante 15 % de la población encuestada ha afirmado abiertamente no hacer nada al respecto. Este dato advierte de la necesidad de concienciación a través de campañas informativas sobre la cuestión.

En cuanto al compromiso medioambiental, separar los residuos (50%), reutilizar las bolsas de plástico (21%) y utilizar bolsas multiusos (10%) han sido las principales acciones que acometen las personas encuestadas para contribuir a la **reducción de la contaminación medioambiental** en sus actos de compra y consumo. En cualquier caso, por segundo año consecutivo, se ha constatado una cierta relajación o "cansancio" de las personas consumidoras en el mantenimiento de los compromisos en esta materia.

El sentimiento de **vulnerabilidad** entre las personas consumidoras ha sido, en general, mayor en las mujeres (27 %) que en los hombres (16 %). También ha sido mayor en el entorno rural (64 %) que en los entornos urbanos (34 %), aumenta con la edad y está inversamente relacionado con el de estudios. La Comunitat Valenciana ha sido, después de Ceuta, la región donde ha habido mayor porcentaje de personas consumidoras que afirman no sentirse vulnerables.