

18. CONSUMO

Este capítulo realiza una síntesis de las actuaciones realizadas, en 2025, por las Administraciones públicas y el tejido asociativo en el **modelo de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana**, a partir de los datos estadísticos disponibles, procedentes de la Conselleria d'Indústria, Turisme, Innovació i Comerç, de las diferentes asociaciones de personas consumidoras y usuarias y de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC).

A modo de síntesis, los datos y actuaciones más destacables a lo largo del año en la Comunitat Valenciana en esta materia han sido:

- Tanto la Conselleria d'Indústria, Turisme, Innovació i Comerç, 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, en un amplio abanico de materias y contenidos y enfocada hacia un consumo más crítico, consciente y responsable.
- El **apoyo financiero** de la Generalitat a proyectos de consumo de corporaciones locales y asociaciones se ha **reducido** en un 45 %.
- El 62 % de los productos retirados a través de la **red de alertas** de productos no alimenticios han sido **juguets**.
- El número de **consultas** realizadas a los servicios territoriales de consumo de la Conselleria ha descendido un 23,4 % respecto del año anterior, mientras que las **reclamaciones** han aumentado un 14,2 %. Las **denuncias**, por su parte, han crecido en un 9,5 % respecto a 2024. El mayor número de consultas ante la Conselleria ha correspondido a **bienes de consumo**, mientras que las **ventas fuera de establecimientos comerciales** han contado con el mayor número de reclamaciones. Las consultas y reclamaciones más numerosas en las asociaciones han estado relacionadas con la telefonía, mientras que, en las OMIC lo han sido **telefonía y electricidad**.
- Las **solicitudes de arbitraje** presentadas en las Juntas Arbitrales de Consumo han disminuido un 3,4 %. El 79 % 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 las que **menos vulnerables** se consideran del Estado y las que más se preocupan por la **calidad** a la hora de comprar; prefieren efectuar la compra en el **supermercado** y afirman que sus hábitos alimenticios son **muy saludables**.

18.1. 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 d’Indústria, Turisme, Innovació i Comerç 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 consellerías con competencia específica o concurrente en materia de consumo), son también **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 (OMIC). La Generalitat, a través de la consellería 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 consellería 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, y 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 2025 en la Comunitat Valenciana.

18.1.1. Información, formación y consumo

Las líneas estratégicas sobre las que se basa la política autonómica en materia de consumo se definieron en 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*.

Estas líneas estratégicas guían los trabajos y proyectos que la Consellería, por medio de la Dirección General de Comercio, Artesanía y Consumo, lleva a cabo en materia de educación en consumo, en colaboración con el resto de actores territoriales (asociaciones del tercer sector, OMIC, entidades locales, etc.). Las **líneas estratégicas** son siete: 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 escolar de consumo responsable** *Consumópolis, edición 20: “¿Sabes lo que consumes?”*. 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. Se trata de 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. En la edición de 2025 han participado 227 equipos, que sumaban un total de 1.135 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 2025, se han realizado los siguientes cursos: *Actualización de normativa en materia de consumo*; dos ediciones del curso *Formación en habilidades sociales: gestión del conflicto*; también dos ediciones del curso *Contratos con personas consumidoras: transparencia y cláusulas abusivas*; y dos ediciones del curso *Seguridad general de productos*. Esta formación va dirigida al personal funcionario que trabaja en consumo en las distintas Administraciones públicas: autonómica, local y servicios territoriales, y ha contado con 295 participantes en 2025.

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 va dirigida a la concienciación para un consumo crítico, consciente y responsable, y este año ha repetido el uso del 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.

Las **asociaciones** que han remitido datos al Comité¹ han llevado a cabo durante 2025 **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; economía personal y consumo inteligente; finanzas; marketing digital; publicidad en redes sociales; ciberseguridad y protección de datos bancarios y personales; consumo de proximidad; leer la factura de la luz; reclamaciones ante compañías telefónicas; planes de pensiones y fondos de inversión; cláusulas abusivas en la hipoteca; agricultura ecológica y alimentación sostenible; la declaración de la renta; consumo responsable y activo; la etiqueta de los alimentos; cuidar el planeta; derechos de las personas consumidoras; pequeños ahorradores; noticias falsas; etc.

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** a la persona consumidora de las **asociaciones de la Comunitat Valenciana** se realiza también a través de las redes sociales y de sus páginas web.

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) y Federación Autonómica de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana (Tyrius).

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.

Asimismo, las OMIC de los ayuntamientos realizan una **intensa actividad de divulgación y formación**. Las temáticas de las actividades de formación han sido, entre otras: uso adecuado de las TIC (redes sociales, móviles, Internet, videojuegos...); consumo sostenible; etiquetado en alimentación; datos personales y privacidad; banca ética; seguridad infantil; aditivos; publicidad; derechos de las personas consumidoras; consumo responsable; consumo de proximidad; etc.

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 suponer un riesgo grave para las personas consumidoras².

El Cuadro 18.1 recoge la información de la red de alertas de productos de consumo no alimenticios del año 2025, en el que se observa que la cifra de productos retirados o destruidos ha ascendido a 36.348, el 12,55 % del total en España. **Más del 62 % de los productos retirados fueron juguetes**. El dato contrasta con el del ejercicio 2024, en el que el 61 % de los productos retirados fueron productos químicos domésticos.

Cuadro 18.1

RED DE ALERTAS. PRODUCTOS RETIRADOS EN LA COMUNITAT VALENCIANA, 2025

SECTOR	Total	%
Juguetes	22.682	62,40
Equipos de protección infantil	6.481	17,83
Luces	6.241	17,17
Productos eléctricos	245	0,67
Moda infantil y accesorios	130	0,36
Bolsas de agua caliente	108	0,30
Productos químicos	58	0,16
Mobiliario, utensilios para el hogar	51	0,14
Artículos de ocio y deporte	49	0,13
Artículos de puericultura	44	0,12
Vehículos y accesorios	15	0,04
Disfraces y artículos de broma	14	0,04
Moda adultos y accesorios	9	0,02
Otros	221	0,61
TOTAL	36.348	100,00

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

La Comunitat ha generado durante 2025 un total de 16 alertas (el 5,8 % de las alertas emitidas por todas las comunidades autónomas), y ha participado en la gestión de 113 de las alertas generadas por el resto de las comunidades autónomas y en 20 de las generadas por la Unión Europea (esto es, en un 19,9 % del total).

² En España existen 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 14/71/2008, de 5 de septiembre.

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, por provincias, los datos sobre las inspecciones que se han realizado en el año 2025, que han ascendido a un total de **13.970 actas**, lo que supone una disminución del 36 % respecto de 2024.

En el cuadro se distingue entre actas positivas, negativas y de toma de muestras y se observa que solo el **3,7 % han sido positivas**.

La mayor parte de las infracciones a que dieron lugar estas actas positivas (22 %) se han debido a casos referidos a la normalización y a las condiciones de venta.

Cuadro 18.2

SERVICIO DE INSPECCIÓN, INSPECCIONES REALIZADAS, COMUNITAT VALENCIANA, 2025

	Alicante	Castellón	Valencia	Total 2025	Total 2024
Tipo infracción					
- Adulteración y fraude en la calidad	10	-	-	10	8
- Fraude en el peso	1	-	-	1	-
- Transacciones comerciales	10	1	-	11	6
- Precios	4	-	-	4	-
- Normalización y condiciones de venta	58	-	62	120	80
- Otras infracciones	206	68	122	396	720
Total Actas Positivas	289	69	184	542	814
Actas Negativas	4.891	3.747	4.716	13.354	20.981
Actas de Tomas Muestras	18	25	31	74	111
Total Actas	5.198	3.841	4.931	13.970	21.906

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

El Cuadro 18.3 incorpora el número total de los **expedientes sancionadores** resueltos durante el año 2025 en la Comunitat. En este ejercicio, esta cifra ha ascendido a 212 (por 386 en 2024), con un importe total de sanciones de 690.494 euros (678.944 euros en el ejercicio anterior). El detalle por provincias puede consultarse en el mismo cuadro.

La mayor parte de estas sanciones se han debido a defectos de normalización y a condiciones de venta (33,5 % de las sanciones).

Diez de las infracciones sancionadas se han calificado como muy graves, y su importe ha supuesto un total de 330.101 euros (47,8 % del total recaudado).

Cuadro 18.3

SERVICIO INSPECCIÓN, EXPEDIENTES SANCIONADORES, COMUNITAT VALENCIANA, 2025

	Alicante		Castellón		Valencia		Total C.V.	
	Exped.	Importe	Exped.	Importe	Exped.	Importe	Exped.	Importe
Tipo infracción								
- Adulteración y fraude en la calidad	6	6.100	1	1.000	12	16.500	19	23.600
- Hojas de reclamaciones	-	-	-	-	-	-	-	-
- Cláusulas abusivas	-	-	-	-	-	-	-	-
- Incumplimiento de requerimiento	-	-	-	-	-	-	-	-
- Incumpl. serv. atención al cliente	-	-	-	-	-	-	-	-
- Transacciones comerciales	-	-	-	-	-	-	-	-
- Precios	-	-	7	9.500	-	-	7	9.500
- Normalización y cond. de venta	13	10.450	2	2.000	56	67.000	71	79.450
- Prácticas desleales	-	-	-	-	-	-	-	-
- Garantías	-	-	-	-	-	-	-	-
- Etiquetado	-	-	-	-	-	-	-	-
- Muy graves	-	-	-	-	10	330.101	10	330.101
- Otras infracciones	36	35.462	35	96.351	34	116.030	105	247.843
Total Sancionados	55	52.012	45	108.851	112	529.631	212	690.494

Fuente: Direcció General de Comerç, Artesania i Consum. 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 ÁMBITO AUTONÓMICO, 2025

DENOMINACION
Associació Ciutadania i Comunicació (ACICOM)
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 (ATR CV)
Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU)
CONSUM, S.COOP. V.
Unión de Consumidores Europeos de la Comunitat Valenciana (EUROCONSUMO)
Asociación de Consumidores y Usuarios en acción FACUA Comunidad Valenciana
Federación Autonómica de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana TYRIUS
Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana UCCV
Unión Independiente de Consumidores y Usuarios - UICU
Unión Asociativa de la Comunitat Valenciana especializada en consumo y calidad de vida - UNAE

Fuente: <https://cindi.gva.es/es/web/consumo/listado-de-asociaciones>. Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo. Consulta: 12/02/2026

Una de las actuaciones que lleva a cabo la Conselleria de Industria, Turismo, Innovación y Comercio y 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 2025 y el importe concedido. El número total de acciones apoyadas por la Conselleria ha sido de 25 (20 menos que el año anterior), con un importe de subvención total de 503.081,03 euros, un 45 % menos que el año anterior.

Cuadro 18.5

APOYO FINANCIERO DE LA GENERALITAT VALENCIANA A PROYECTOS DE CONSUMO, 2025

	Actuaciones subvencionadas	Importe (€)
Ayudas a corporaciones locales	13	60.740,59
Ayudas a federaciones y asociaciones	12	442.340,44
TOTAL	25	503.081,03

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

**12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES**



El Comité reconoce el importante esfuerzo inversor realizado por la Administración durante 2025, en la recuperación del pequeño comercio en las localidades afectadas por la DANA de octubre de 2024.

No obstante, eso no debe impedir que se continúe fomentando el asociacionismo en materia de consumo. El CES CV anima, por tanto, al Govern de la Generalitat a recuperar cuanto antes los niveles de ayudas anteriores a la DANA, imprescindibles para el adecuado funcionamiento del tejido asociativo en su labor de formación, información y protección

de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat.

18.2. CONSULTAS

En la Comunitat Valenciana, 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 o 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

Se han presentado durante el año 2025 en los Servicios Territoriales de Comercio y Consumo (STC), en total, **7.266 consultas**, un **23,4 % menos que el año anterior** (en que se presentaron 9.480). El mayor decremento se ha producido en Castellón (50,8 %).

En cuanto al número de **consultas por sectores**, el sector con más consultas, con diferencia, **ha sido el de bienes de consumo**, con 1.910, que suponen el 26 % del total.

Cuadro 18.6

NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN SERVICIOS TERRITORIALES DE COMERCIO Y CONSUMO. COMUNITAT VALENCIANA, 2025

Sectores	2025			Totales		Variación 2024/25 (%)
	Alicante	Castelló	València	2025	2024	
Bienes de consumo	351	432	1.127	1.910	2.120	-9,9
Servicios de asist. técnica o de reparaciones	147	297	587	1.031	1.020	1,1
Vivienda	29	35	654	718	617	16,4
Servicios financieros	117	116	340	573	1.089	-47,4
Servicios básicos	80	69	334	483	885	-45,4
Telecomunicaciones	79	221	158	458	585	-21,7
Ocio y tiempo libre	80	19	275	374	588	-36,4
Transporte	54	91	112	257	321	-19,9
Otros Servicios	321	357	784	1.462	2.255	-35,2
Total	1.258	1.637	4.371	7.266	9.480	-23,4

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

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 permiten intuir el origen más común de las consultas efectuadas por las personas consumidoras. Se han recibido datos de 7 municipios: Gandía, Ontinyent, Dénia, Alcoi, Mutxamel, Castelló de la Plana i València. Entre todos ellos suman 1.282.000 habitantes, lo que representa aproximadamente el 24 % de la población de la Comunitat.

En estos municipios se ha recibido **un total de 15.998 consultas**. Un 12 % de estas ha estado asociado a la **Telefonía**, y un 9 % al suministro de **Electricidad**.

Consultas en asociaciones

Las consultas presentadas, durante el año 2025, ante las tres **asociaciones** de ámbito autonómico de personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana que han remitido datos al Comité, han sumado **un total de 20.464**.

Los sectores más consultados han sido: **Bancos y financieras** (23,5 %); **Agencias de viaje** (7,5 %) y **Seguros** (5,3 %).

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 18.7 muestra el número de reclamaciones y denuncias por sectores en la Comunitat Valenciana. En 2025, se han presentado **12.230 reclamaciones** y **942 denuncias** (frente a las 10.712 reclamaciones y 860 denuncias de 2024), lo que supone un incremento del 13,8 % en estas iniciativas respecto a 2024. 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.

Cuadro 18.7

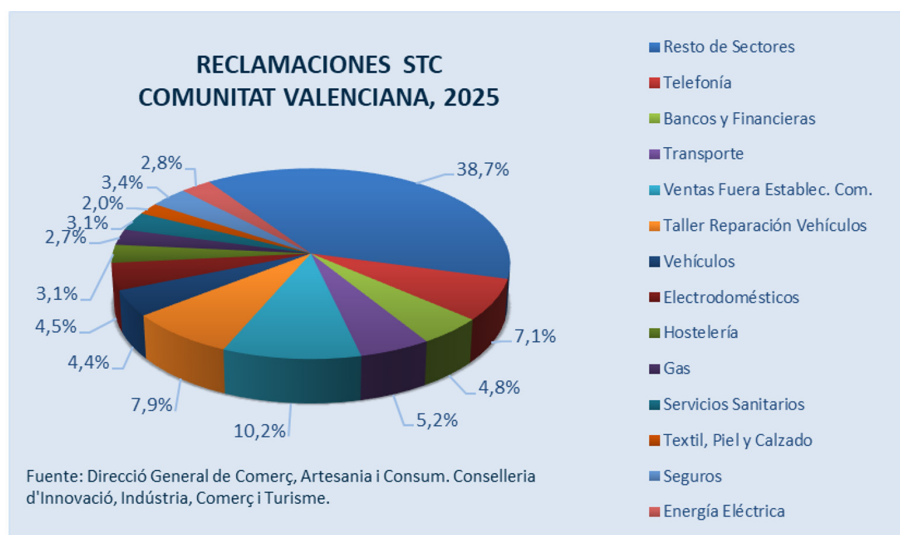
DENUNCIAS-RECLAMACIONES PRESENTADAS EN SERVICIOS TERRITORIALES DE COMERCIO Y CONSUMO. COMUNITAT VALENCIANA, 2025

Sectores	Denuncias		Reclamaciones	
	Total	%	Total	%
Agua	2	0,2	58	0,5
Gas	4	0,4	331	2,7
Energía eléctrica	10	1,1	342	2,8
Transporte	11	1,2	641	5,2
Telefonía	22	2,3	866	7,1
Otros servicios públicos			54	0,4
Correos y telecomunicaciones	1	0,1	176	1,4
Alimentación	33	3,5	85	0,7
Textil, piel y calzado	94	10,0	243	2,0
Electrodomésticos	38	4,0	556	4,5
Vehículos	57	6,1	541	4,4
Vivienda	10	1,1	142	1,2
Enseres del hogar	35	3,7	294	2,4
Material de limpieza	2	0,2	9	0,1
Material informático	2	0,2	31	0,3
Animales domésticos y complementos	3	0,3	51	0,4
Otros bienes	147	15,6	803	6,6
Juguetes	44	4,7	41	0,3
Tintorerías	3	0,3	23	0,2
Grandes superficies comerciales	41	4,4	329	2,7
Talleres de reparación de vehículos	43	4,6	972	7,9
S.A.T	6	0,6	96	0,8
Gasolineras	11	1,2	58	0,5
Servicios Sanitarios	30	3,2	384	3,1
Hostelería	27	2,9	376	3,1
Enseñanza	17	1,8	195	1,6
Agencias de viajes	5	0,5	108	0,9
Reparaciones y mantenimiento del hogar	24	2,5	202	1,7
Joyería, relojería y fotografía	6	0,6	70	0,6
Ventas fuera de establecimientos comerciales	87	9,2	1.243	10,2
Bancos y Financieras	7	0,7	585	4,8
Seguros	4	0,4	420	3,4
Gestoría y asesoría	3	0,3	69	0,6
Inmobiliarias	7	0,7	88	0,7
Otros servicios	106	11,3	1.183	9,7
Otros sectores			565	4,6
Total	942	100,0	12.230	100,0

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

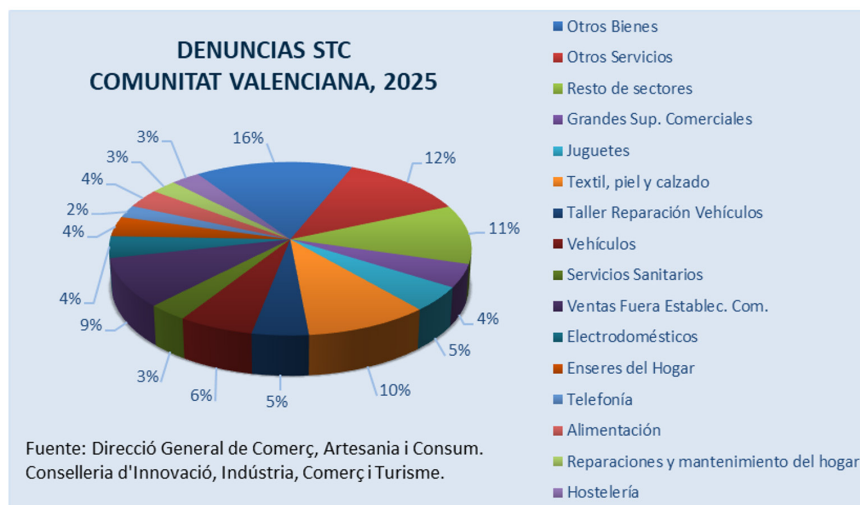
Las **reclamaciones** han supuesto un 14,2 % más de las presentadas en 2024, y se han centrado principalmente en **ventas fuera de establecimientos comerciales** (10 %); **talleres y reparaciones de vehículos** (8 %) y **telefonía** (7 %). La participación de cada sector en el total aparece representada en el Gráfico 18.1.

Gráfico 18.1



En cuanto a las **denuncias**, que se han incrementado en un 9,5 %, **textil, piel y calzado** ha sido el sector más denunciado, con 94 denuncias (un 10 % del total). La participación de cada sector en el total aparece representada en el Gráfico 18.2.

Gráfico 18.2



Reclamaciones y denuncias en las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias (OMIC)³

Los datos recibidos de las OMIC de los municipios de la Comunitat Valenciana que los han facilitado desagregados para la elaboración de esta Memoria (8 municipios: Gandia, Ontinyent, la Poble de Vallbona, Dénia, Alcoi, Mutxamel, Sagunt i Castelló de la Plana, que suman el 10 % de la población de la Comunitat) permiten entrever el origen más común de las reclamaciones efectuadas por las personas consumidoras.

³ El Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana ha solicitado los datos de la actividad de las OMIC del año 2025, por correo electrónico a las oficinas de los ayuntamientos de todos los municipios de la Comunitat Valenciana con más de 20.000 habitantes.

En estos municipios se ha recibido **un total de 3.215 reclamaciones**. El sector más reclamado ha sido la **Telefonía** (15,8 %).

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, puede realizar de manera gratuita.

En el año 2025, las reclamaciones presentadas ante las tres asociaciones de personas consumidoras y usuarias de ámbito autonómico, que han remitido datos al Comité, han sumado **un total de 1.472**. Las reclamaciones más numerosas han correspondido a **Bancos y financieras** (16 %), **Vehículos automóviles** (11 %), **Seguros** (10 %) y **Agencias de viaje** (10 %).

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 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 València, mientras que las ciudades de Alicante, Benidorm y Castelló de la Plana tienen 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 18.8 recoge las estadísticas globales de las Juntas Arbitrales de Consumo de la Comunitat Valenciana. Las **solicitudes de arbitraje** presentadas en 2025 han sido 1.904 (1.970 en 2024), lo que supone un descenso del 3,4 % respecto del año anterior.

La mayor parte de estas solicitudes de arbitraje se han referido a los sectores **Servicios Básicos**, con 435 solicitudes (22,9 % del total), junto con **Telefonía**, con 406 solicitudes, (que representan el 21,3 % del total), seguidos de los **Bienes de consumo**, con 395 solicitudes (20,8 %).

Se han celebrado 669 **audiencias arbitrales** (883 en 2024). El número de expedientes que se han resuelto por **mediaciones previas** en las Juntas Arbitrales de Consumo ha sido de 78, y las **resueltas mediante laudo arbitral** 634. De estos últimos, el 80 % han sido **favorables** a la persona consumidora.

Por otro lado, se ha contado con **25.195 adhesiones empresariales** a las juntas arbitrales de consumo (127 adhesiones durante 2025).

Los datos recibidos por el Comité de tres de las asociaciones de ámbito autonómico de personas consumidoras y usuarias han reflejado su **participación en 97 audiencias arbitrales** en la Comunitat Valenciana.

Cuadro 18.8

ESTADÍSTICAS GLOBALES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN LA COMUNITAT VALENCIANA, 2025

Solicitudes de arbitraje	Nº
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	502
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	439
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	150
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	813
Total Solicitudes de arbitraje 2025	1.904
Total Solicitudes de arbitraje 2024	1.970
Variación 2025/2024	-3,4%
Mediaciones positivas previas a la realización de arbitraje	Nº
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	18
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	39
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	0
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	21
Total Expedientes resueltos por Mediaciones 2025	78
Total Expedientes resueltos por Mediaciones 2024	276
Variación 2025/2024	-71,7%
Audiencias arbitrales celebradas	Nº
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	193
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	82
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	29
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	395
Total Audiencias arbitrales celebradas 2025	699
Total Audiencias arbitrales celebradas 2024	989
Variación 2025/2024	-29,3%
Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo	Nº
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	190
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	79
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	28
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	337
Total Expedientes resueltos por Laudos 2025	634
Total Expedientes resueltos por Laudos 2024	883
Variación 2025/2024	-28,2%

.../...

.../...

Adhesiones empresariales y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo	Nº
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	6.663
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	1.949
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	2.321
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	14.262
Total Adhesiones 2024	25.195
Total Adhesiones 2023	25.068
Variación 2024/2023	0,5%
Tipología de los Laudos dictados	%
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	
Estimatorios total o parcialmente	62,1%
Conciliatorios	15,3%
Desestimatorios	21,1%
No entran asunto	1,6%
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	
Estimatorios total o parcialmente	54,4%
Conciliatorios	22,8%
Desestimatorios	19,0%
No entran asunto	3,8%
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	
Estimatorios total o parcialmente	32,1%
Conciliatorios	28,6%
Desestimatorios	39,3%
No entran asunto	0,0%
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	
Estimatorios total o parcialmente	69,1%
Conciliatorios	14,8%
Desestimatorios	12,5%
No entran asunto	3,6%
Modalidades de los Laudos dictados	%
Unanimidad	83,0%
Mayoría	1,0%
Conciliación	16,0%

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

18.5. LOS HÁBITOS DE CONSUMO EN LA COMUNITAT VALENCIANA

La [Encuesta sobre Hábitos de Consumo 2025](#) 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.

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.

A la hora de elegir un producto de alimentación o de gran consumo, la Comunitat Valenciana ha sido uno de los territorios donde más se ha valorado la **calidad** (51,7 %) y se le ha dado mucha **menos importancia al precio** en su decisión (15,7 %), en relación con la del conjunto de los españoles (35,0 %).

El **supermercado** ha aparecido como primer lugar de compra habitual, preferida por el 77,5 % de las personas encuestadas, por encima del 69 % de la media nacional. Le ha seguido en el segundo lugar, muy de lejos, el **mercado municipal** (9 %) y el **pequeño comercio** (8,5 %). Se suele ir andando a comprar de modo habitual (64 %, frente al 56 % estatal), aunque el 31 % ha utilizado el coche para hacer la compra. La **cercanía** ha sido el factor determinante a la hora de elegir establecimiento (61 %), por delante de la **calidad** y del **precio**, mientras que en el conjunto del Estado se ha escogido establecimiento principalmente por el precio.

La **compra online** ha tenido poca penetración (solo es el primer canal de compra para el 2,5 % de los encuestados), y de esta modalidad se ha valorado principalmente la **comodidad** (55 %) y las **ofertas y precios** (17 %). El 73 % de las personas encuestadas han visto positivamente la compra *online*, aunque un 4,5 % ha asegurado no usar este canal.

La **etiqueta** ha sido la fuente de información más confiable y directa, en relación con el producto alimenticio, para el 50 % de las personas encuestadas (56 % para el conjunto del Estado). Sin embargo, un 21 % la han considerado incompleta, poco accesible (20,5 %), e incluso confusa (12,5 %). Los elementos indispensables en la etiqueta han sido, por orden de importancia, la **fecha de caducidad** o de consumo preferente, los **ingredientes**, la información nutricional, las normas de conservación y preparación y, en menor medida, el lugar de origen del producto.

Tras el etiquetado, **Internet y las redes sociales** (32 %) han aparecido como los canales de búsqueda de información más recurrentes; un 38 % de los encuestados y encuestadas ha asegurado haber realizado una compra, o no haberla realizado, por la información positiva o negativa encontrada en ese canal.

Las personas consumidoras de la Comunitat Valenciana estaban entre las que afirman que sus **hábitos alimenticios** son **muy saludables**. No obstante, un 61 % ha asegurado consumir productos una vez sobrepasada la fecha de caducidad. Un 4,5 % creía que el precio de los alimentos no incide sobre el hecho de que su dieta sea más o menos saludable, frente a un 44,5 % que piensa que sí.

Respecto al **desperdicio alimentario**, un 94,5 % ha declarado estar comprometido con su evitación, una proporción mayor que en el resto de España (88 %). Un 40 % ha asegurado aprovechar mejor los alimentos, un 29 % ha preparado únicamente lo que va a consumir y un 25,5 % ha planificado mejor sus compras.

En cuanto al **compromiso medioambiental**, un 45,5 % ha separado los residuos orgánicos de los de plástico y vidrio, frente al 35 % nacional. El 48 % de personas consumidoras valencianas ha asegurado tener en cuenta la valoración de la **Responsabilidad Social Empresarial del productor** a la hora de comprar un producto alimenticio. Un 43,5 % ha afirmado estar dispuesto a pagar más por productos procedentes de empresas responsables social, económica y ambientalmente, y a un 69,5 % le gustaría que en el etiquetado apareciera **información relativa a la sostenibilidad**.

El sentimiento de **vulnerabilidad** entre las personas consumidoras ha sido menor (17 %) que en el resto del Estado (33 %), y se han cambiado los hábitos de compra en menor medida (65,5 %) que en el resto del territorio nacional (77 %).

