

## 6. CONSUMO

Esta parte de la Memoria trata sobre el consumo, pero relacionado con las estadísticas sobre los medios utilizados en la protección y la defensa de los consumidores y usuarios en la Comunitat Valenciana y con las políticas que sobre esta materia lleva a cabo la Generalitat Valenciana.

### 6.1. DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

En el año 2014 se cumplieron 30 años desde la publicación de la Ley 29/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios pero además se promulgó la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que esencialmente procedía a modificar el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, a fin de transponer al derecho interno la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores.

El objetivo principal de la Ley 3/2014 es reforzar la seguridad jurídica, tanto de los consumidores como del empresario que formalizan transacciones a distancia, por lo que introduce medidas encaminadas a reducir la desigualdad de posiciones entre ambas partes, evitando situaciones de desprotección de los consumidores.

Los principales ejes en los que se articulan las novedades de esta ley son los siguientes. El primero, información. Se amplía la información precontractual que, por ley, habrá que facilitar a los consumidores y usuarios, en general y, en particular, cuando formalicen contratos a distancia. Tendrá que ser clara y comprensible. El segundo, derecho de desistimiento. Se introducen nuevas garantías en cuanto a la posibilidad de renunciar o desistir del contrato. Asimismo, se amplía el plazo en el que se puede ejercer, de los 7 días hábiles actuales a 14 días naturales. En el caso de que no se hubiera informado al consumidor de que puede ejercer este derecho, el plazo queda automáticamente ampliado en 12 meses más. La nueva norma, además, incorpora un formulario de desistimiento común en Europa, que facilita el ejercicio de este derecho y que se tendrá que facilitar junto con la información previa al contrato. Y el tercero, nuevos derechos. El texto dota a los consumidores de nuevos derechos, referidos a la forma y los plazos de entrega y el riesgo de pérdida o deterioro del bien adquirido, entre otros.

En síntesis, se trata de una regulación necesaria, si se tiene en cuenta el importante crecimiento del comercio electrónico y las transacciones a distancia en los últimos años en España. Además será obligatorio que el consumidor haya aceptado el precio final antes de que concluya la transacción, lo que evitará las cargas encubiertas; en los contratos telefónicos, el consumidor solo quedará vinculado una vez haya firmado la oferta o enviado su acuerdo por escrito en papel, por fax, correo electrónico o SMS; la letra del contrato no podrá ser inferior a un milímetro y medio o de insuficiente contraste con el fondo si hace dificultosa la lectura y la norma pone límite al “spam” telefónico, de manera que los consumidores podrán decidir, desde la primera llamada que no quieren recibir más ofertas. Se prohíben las llamadas comerciales de 21.00 a 9.00 horas, los fines de semana y festivos.

En nuestro país, además de la mencionada ley, en materia de consumo, también son destacables el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, con el arbitraje virtual incluido; la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios y el Real Decreto-ley 8/2012, de 16 de marzo, de contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio.

Otra norma importante, por su consecuencia, es el Real Decreto 19/2014, de 17 de enero, por el que se refunden los organismos autónomos Instituto Nacional del Consumo y Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición en un organismo autónomo denominado Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) y se aprueba su estatuto. A partir de la fecha de aplicación de este real decreto, la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición asume las competencias y responsabilidades que hasta la fecha venían desempeñando ambos organismos autónomos. El nuevo organismo nace con una vocación integradora y de cooperación de todos los agentes involucrados en la garantía de la seguridad de los consumidores, en su sentido más amplio. La refundición de ambos organismos autónomos permite abordar la protección de los consumidores y usuarios desde un único órgano administrativo bajo una sola dirección que garantice la unidad de criterio, dificulte las disfunciones en el cumplimiento de las tareas y haga ganar en eficacia y eficiencia la gestión de la Administración General del Estado.

En nuestra Comunidad, como se ha indicado en otras ocasiones, la norma más importante es la Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana. En la misma se entienden las relaciones de consumo como un ámbito donde se potencian los criterios de calidad en las prestaciones de consumo. Otra norma a destacar es la Orden 4/2013, de 26 de marzo, de la Conselleria d’Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, por la que se modifica el modelo de hoja de reclamaciones de los consumidores y usuarios, regulada anteriormente en el Decreto 77/1994, de 12 de abril, del Gobierno Valenciano, que ha quedado derogado.

En cuanto a la participación institucional de las asociaciones de consumidores y usuarios, como consecuencia del desarrollo del Estatuto de los Consumidores y Usuarios, que creó el Consejo de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana, mediante el Decreto 76/2012, de 18 de mayo, se regula este Consejo, configurado como un órgano colegiado de consulta y asesoramiento en materia de protección y defensa de los consumidores y como órgano de participación y representación de consumidores y usuarios a través de sus organizaciones y asociaciones.

En este contexto, cabe incidir en la importancia y el papel que desempeña el Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana, como una de las instituciones donde en sus órganos están representados los intereses de los consumidores y usuarios, pues desde su creación, han estado presentes en los mismos las asociaciones de consumidores y usuarios con mayor presencia social en nuestra Comunidad. Primero fue la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCCV), después la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras de la Comunitat Valenciana-Tyrius y ahora es la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU).

## 6.2. POLÍTICAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En el año 2013 concluyó la vigencia de la Estrategia comunitaria en materia de política de los consumidores, 2007-2013. En la actualidad, con un coste anual de 5 céntimos de euro por persona, el programa de protección de los consumidores de la UE para 2014-2020 hace cumplir la legislación sobre consumo en el mercado único y ofrece a los consumidores un alto nivel de protección jurídica.

Esta nueva política de consumidores de la Unión Europea se basa en los siguientes principios:

- proteger por medio de la legislación, de los derechos de los consumidores, por ejemplo facilitando la resolución de litigios con los comerciantes rápida y eficazmente (gracias a la resolución alternativa de litigios y los centros europeos de los consumidores).
- garantizar que los derechos de los consumidores se adapten a los cambios económicos y sociales, sobre todo en el sector digital, la energía y los servicios financieros.
- garantizar la seguridad de cualquier producto comprado dentro del mercado único.
- ayudar a elegir, a partir de información clara, exacta y coherente, por ejemplo en las compras on line.

En una economía europea eficiente e integrada, los consumidores necesitan tener garantías de que sus derechos estarán protegidos si surge algún problema en la adquisición de bienes o servicios en otros países de la UE. Con su política, la UE garantiza a los consumidores un elevado nivel de seguridad en muchos ámbitos y la existencia de normas estrictas permite retirar los productos defectuosos.

La UE también protege los intereses generales del consumidor en áreas como: prácticas comerciales justas, publicidad engañosa y comparativa, indicación y etiquetado de precios, cláusulas contractuales abusivas, venta a distancia y a domicilio, multipropiedad y vacaciones combinadas y derechos de los viajeros (vacaciones o negocios).

Ante la proliferación de los servicios financieros y el comercio electrónico, la Comisión Europea ha establecido derechos para los consumidores que contraigan préstamos o recurran a otros instrumentos de crédito. La Comisión ha propuesto también directrices de buenas prácticas de comercio electrónico y normas sobre todo lo relacionado con los medios de pago distintos del efectivo, incluido el derecho a tener una cuenta bancaria.

En toda la UE son ahora ilegales las prácticas comerciales desleales, como la publicidad engañosa y las técnicas comerciales agresivas que recurren al acoso, la coacción y el abuso de influencia.

Los intereses de los consumidores se tienen en cuenta en la legislación que liberaliza los principales servicios públicos: transporte público, electricidad y gas, telecomunicaciones y correos. Esto significa que los consumidores deben tener acceso a servicios de calidad a precios asequibles en toda la UE.

Los ciudadanos tienen que poder recurrir en caso de aplicación incorrecta de las normas europeas. Para ello los países de la UE deben cooperar mejor. Los procesos judiciales pueden ser largos y costosos, sobre todo cuando deben celebrarse fuera del propio país. Para fomentar la resolución extrajudicial de litigios, la Comisión ha creado modalidades gratuitas o baratas para resolver conflictos, como un servicio en línea que se pondrá en marcha en 2016.

Los consumidores que tienen problemas con compras en otros países de la UE pueden informarse sobre sus derechos y recurrir dirigiéndose a la **Red de Centros Europeos del Consumidor**, que ofrece gratuitamente asesoramiento y asistencia a los residentes en la UE que compran bienes o servicios a vendedores de otros países de la UE.

Como complemento se indica que el nuevo programa de consumo se centra en cuatro ámbitos clave:

- a) un mercado único de productos seguros en beneficio de los ciudadanos y en interés de las empresas y comercios competitivos.

- b) un mercado único en el que los ciudadanos estén bien representados por organizaciones eficaces de consumidores con capacidad para afrontar los retos del entorno económico actual.
- c) acceso más sencillo a los mecanismos de reparación en caso de problemas sin necesidad de recurrir a procedimientos judiciales largos y costosos, tanto para los consumidores como para el gasto público. Una reparación más fácil, hará que los consumidores ganen confianza y participen en el mercado contribuyendo al crecimiento.
- d) colaboración concreta y eficaz entre los organismos nacionales para apoyar la defensa de los derechos de los consumidores y ofrecerles asesoramiento.

En el contexto de este nuevo programa destaca una serie de cambios importantes para los consumidores que se resumen en los siguientes:

1. Se eliminan gastos y costes ocultos en Internet. Los consumidores estarán protegidos contra las "trampas" en Internet, que pretenden engañar a las personas para que paguen por servicios "gratuitos", como horóscopos o recetas. A partir de ahora, los consumidores deberán confirmar explícitamente que comprenden que tienen que pagar un precio.
2. Habrá una mayor transparencia en los precios. Los operadores comerciales tienen que informar del coste total del producto o servicio, así como de cualquier gasto complementario. Los compradores en Internet no tendrán que pagar los gastos y demás costes si no han sido informados adecuadamente antes de realizar un pedido.
3. Se prohíben las casillas ya marcadas en los sitios web. Al efectuar una compra en línea –por ejemplo, al adquirir un billete de avión, puede que se propongan opciones adicionales durante el proceso de compra, como seguros de viaje o coches de alquiler. Es posible que esos servicios suplementarios se ofrezcan a través de las denominadas "casillas ya marcadas". Con la nueva Directiva, estas casillas quedan prohibidas en toda la UE.
4. 14 días para cambiar de opinión respecto a una compra. El período en que los consumidores pueden devolver la mercancía que hayan comprado por cualquier razón se amplía a catorce días naturales (frente a los 7 establecidos por la actual legislación).
5. Protección adicional frente a la falta de información: cuando un vendedor no haya informado claramente al cliente sobre el derecho de desistimiento, el período de devolución se ampliará a un año.

6. Los consumidores disfrutarán del derecho de desistimiento respecto a las visitas solicitadas. Por ejemplo, cuando un comerciante haya llamado previamente y haya presionado al consumidor para que acepte una visita. Además, no se hace distinción entre visitas solicitadas y no solicitadas, con lo que se evitará la elusión de las normas.
7. El derecho de desistimiento se amplía a las subastas en línea, como eBay, aunque las mercancías compradas en las subastas sólo podrán devolverse cuando la compra haya sido pactada con comerciantes profesionales.
8. El plazo de desistimiento comenzará a partir del momento en que el consumidor reciba las mercancías, en lugar de en el momento de firma del contrato, como hasta ahora. Las normas se aplicarán a las ventas por Internet, por teléfono y por correo, así como a las que se efectúen fuera de los comercios, por ejemplo, en el domicilio del consumidor, en la calle, en una reunión de ventas promocionales o durante una excursión organizada por el comerciante.
9. Mejora del derecho a reembolso. Los comerciantes deberán devolver a los consumidores el dinero del producto en un plazo de 14 días a partir del desistimiento, incluidos los gastos de entrega. En general, es el operador quien debe asumir los riesgos de cualquier daño que sufra la mercancía hasta que ésta se encuentre en manos del consumidor.
10. Un mismo modelo de formulario de desistimiento para toda la UE. Los consumidores tendrán un único modelo de formulario de desistimiento que podrán utilizar si cambian de opinión y desean desistir de un contrato celebrado a distancia o en su domicilio.
11. Supresión de recargos por utilizar tarjetas de crédito y líneas directas. Los comerciantes no podrán cobrar a los consumidores por pagar con tarjeta de crédito (u otros medios de pago). Si la operación se hace por teléfono a través de líneas directas, que permiten al consumidor contactar con ellos en relación con el contrato, no podrán cobrar más de la tarifa básica de las llamadas telefónicas.
12. Información más clara sobre quién paga los productos devueltos. El comerciante deberá ofrecer, antes de la compra, al menos una estimación clara de lo que va a costar la devolución de mercancías las voluminosas – por ejemplo, un sofá– que hayan sido compradas por Internet o por correo, así los consumidores podrán decidir con conocimiento de causa dónde efectúan su compra.
13. Mayor protección de los consumidores con respecto a los productos digitales. La información sobre los contenidos digitales tendrá también que ser más clara, en particular por lo que se refiere a su compatibilidad con hardware y software y a la aplicación de cualquier medida de protección

técnica que limite, por ejemplo, el derecho de los consumidores a realizar copias del contenido. Se podrá desistir de las compras de contenido digital, tales como las descargas de música o vídeo, pero solamente hasta el momento en que comience el proceso de descarga real.

En este sentido, en el mes de junio de 2014, por parte de la Comisión Europea, se presentó en Madrid una campaña de los nuevos derechos para los consumidores con el fin de concienciar sobre los mismos.

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

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

En este punto se realiza una comparación de las consultas y reclamaciones que se han efectuado en nuestra Comunidad por parte de los consumidores y usuarios, ejerciendo sus derechos en materia de consumo.

Como novedad en esta Memoria, se indica que en la Comunitat Valenciana, estas consultas y reclamaciones se pueden presentar en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), en los Servicios Territoriales de Turismo o de Consumo y en las sedes de las asociaciones y organizaciones de protección y defensa de los consumidores y usuarios, si se es socio de las mismas, sólo en el caso de las reclamaciones, pues al iniciar el trámite en nombre de los consumidores para temas individuales la ley obliga a que estén asociados pero en el caso de las consultas cualquier consumidor asociado o no puede realizarlas gratuitamente. Estas asociaciones son ACUSE, ADICAE, la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU), la asociación de consumidores Consum, Euro-consumo, FACUA, la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras Tyrius, la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCCV) y UNAE.

El Cuadro III.6.1 y el Gráfico III.6.1 recogen el número de las consultas por sectores, realizadas en el año 2014, por los consumidores ante los organismos públicos que sumó un total de 10.474 que implica un incremento del 19,70% en relación a las 8.750 del año anterior.

En el año 2014, los sectores que aumentaron fueron el sector Gestoría/Asesoría con un incremento del 316,67%; el de SAT (Servicio de Asistencia Técnica) con una variación positiva del 146,88% y el de Textil, piel, calzado con aumento del 84,52%. En el año 2013, los sectores que experimentaron un aumento en la cifra de consultas fueron el sector de Animales domésticos/complementos con una variación positiva del 83,33%; el de Otros bienes con un incremento del 66,26% y el de Correos y Telecomunicaciones con un incremento del 62,59%.

Por el contrario, los sectores con variación negativa fueron los sectores de Animales domésticos/complementos, con un descenso del 59,09%; el de Bancos y financieras con un 22,73% y el de Otros bienes con un 20,30%. En el año 2013, los sectores con disminución de consultas fueron los sectores de Gestoría/Asesoría con un decremento del 85,71%, el de Joyería/Relojería/Estudios Fotográficos con un 68,85% y el de Juguetes con un 63,64%.

Al igual que en los últimos años, también en 2014, el sector con mayor número de consultas fue el de Teléfono, con 4.091 consultas que representan el 39,06% del total. Tras éste estaban el de Luz con 707 consultas y un 6,75%, el de Bancos y Financieras con 656 consultas y el 6,26%, el de Grandes superficies comerciales con 503 consultas y un 4,80% y el de Seguros con 441 consultas y un 4,21%. En 2013, el sector con el número más alto de consultas fue el de Teléfono, con 3.178 consultas que implican el 36,32% del total. A este sector le siguieron el de Bancos y Financieras con 849 consultas y el 9,70%, el de Luz con 520 consultas y un 5,94%, el de Seguros y el de Otros Servicios con 398 consultas y un 4,55% respectivamente y el de Grandes superficies comerciales con 327 consultas y un 3,74% sobre el total.

En relación a las consultas presentadas en 2014 ante las asociaciones de consumidores y usuarios, del total de 53.273 presentadas en nuestra Comunidad, se distribuyeron en 1.436 en la asociación ACUSE; 27.346 en ADICAE; 6.912 en AVACU; 368 en Consum; 1.724 en Euro-consumo; 1.195 en FACUA; 552 en Tyrius; 10.519 en la UCE-CV; 1.886 en UICU y 1.335 en UNAE. Por sectores, estas 53.273 consultas, se distribuyen en 25.983 del sector de Bancos y Financieras, que representan el 48,8%; en 4.930 y un 9,3% del sector de seguros; en 4.226 y un 7,9% del sector de telefonía; en 2.818 y un 5,3% del sector de Vivienda; en 2.134 y un 4,0% del sector de Electricidad; en 1.126 y un 2,1% del sector de reparaciones del hogar y 12.056 y un 22,6% del resto de sectores.

Cuadro III.6.1

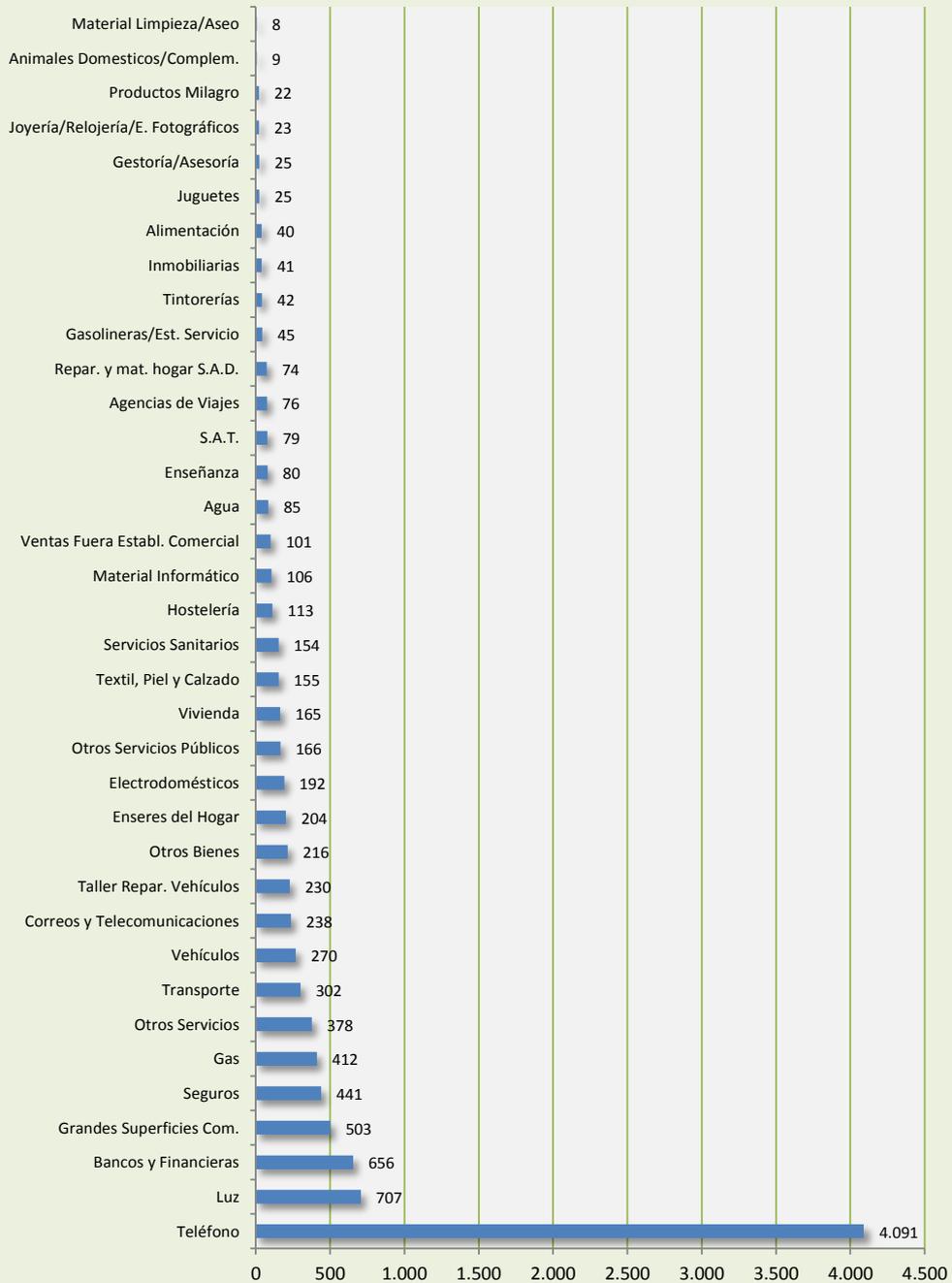
**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA C.V., 2013-2014**

Sectores	2014		2013		Tasa Var.
	Nº	%	Nº	%	13/14
Agua	85	0,81	83	0,95	2,41
Gas	412	3,93	315	3,60	30,79
Luz	707	6,75	520	5,94	35,96
Transporte	302	2,88	171	1,95	76,61
Teléfono	4.091	39,06	3.178	36,32	28,73
Correos y Telecomunicaciones	238	2,27	226	2,58	5,31
Otros Servicios Públicos	166	1,58	182	2,08	-8,79
Alimentación	40	0,38	37	0,42	8,11
Productos Milagro	22	0,21	25	0,29	-12,00
Textil, Piel y Calzado	155	1,48	84	0,96	84,52
Electrodomésticos	192	1,83	128	1,46	50,00
Vehículos	270	2,58	244	2,79	10,66
Vivienda	165	1,58	199	2,27	-17,09
Enseres del Hogar	204	1,95	174	1,99	17,24
Material Limpieza/Aseo	8	0,08	7	0,08	14,29
Material Informático	106	1,01	91	1,04	16,48
Animales Domesticos/Complem.	9	0,09	22	0,25	-59,09
Otros Bienes	216	2,06	271	3,10	-20,30
Juguetes	25	0,24	24	0,27	4,17
Tintorerías	42	0,40	50	0,57	-16,00
Grandes Superficies Com.	503	4,80	327	3,74	53,82
Taller Repar. Vehículos	230	2,20	152	1,74	51,32
S.A.T.	79	0,75	32	0,37	146,88
Gasolineras/Est. Servicio	45	0,43	47	0,54	-4,26
Servicios Sanitarios	154	1,47	122	1,39	26,23
Hostelería	113	1,08	82	0,94	37,80
Enseñanza	80	0,76	46	0,53	73,91
Agencias de Viajes	76	0,73	61	0,70	24,59
Repar. y mat. hogar S.A.D.	74	0,71	54	0,62	37,04
Joyería/Relojería/E. Fotográficos	23	0,22	19	0,22	21,05
Ventas Fuera Establ. Comercial	101	0,96	79	0,90	27,85
Bancos y Financieras	656	6,26	849	9,70	-22,73
Seguros	441	4,21	398	4,55	10,80
Gestoría/Asesoría	25	0,24	6	0,07	316,67
Inmobiliarias	41	0,39	47	0,54	-12,77
Otros Servicios	378	3,61	398	4,55	-5,03
<b>Total</b>	<b>10.474</b>	<b>100,00</b>	<b>8.750</b>	<b>100,00</b>	<b>19,70</b>

Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum.

Gráfico III.6.1

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNITAT VALENCIANA. AÑO 2014. TOTAL: 10.474**



Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum.

Como información aclaratoria, se indica que el tipo de consultas relacionadas con el sector de Teléfono suelen referirse a facturación abusiva, la falta de cobertura o la debilidad en la señal. Las del sector de Luz están relacionadas con anomalías en la facturación o suministro del servicio.

*El Comitat Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana quiere manifestar la preocupación por el alto número de consultas y reclamaciones por parte de los usuarios y consumidores en el sector de Teléfono, puesto que constata la poca satisfacción que genera este servicio básico. Así, a la vista de los antecedentes reflejados en anteriores Memorias y dada la preocupación real y reincidente sobre este sector, se quiere instar a la Administración Pública valenciana para que tome las medidas necesarias y eficaces con el fin de corregir y evitar esta situación tan alarmante.*

A continuación, se insertan tres gráficos con la información sobre las consultas por sectores y por provincias de nuestra Comunidad.

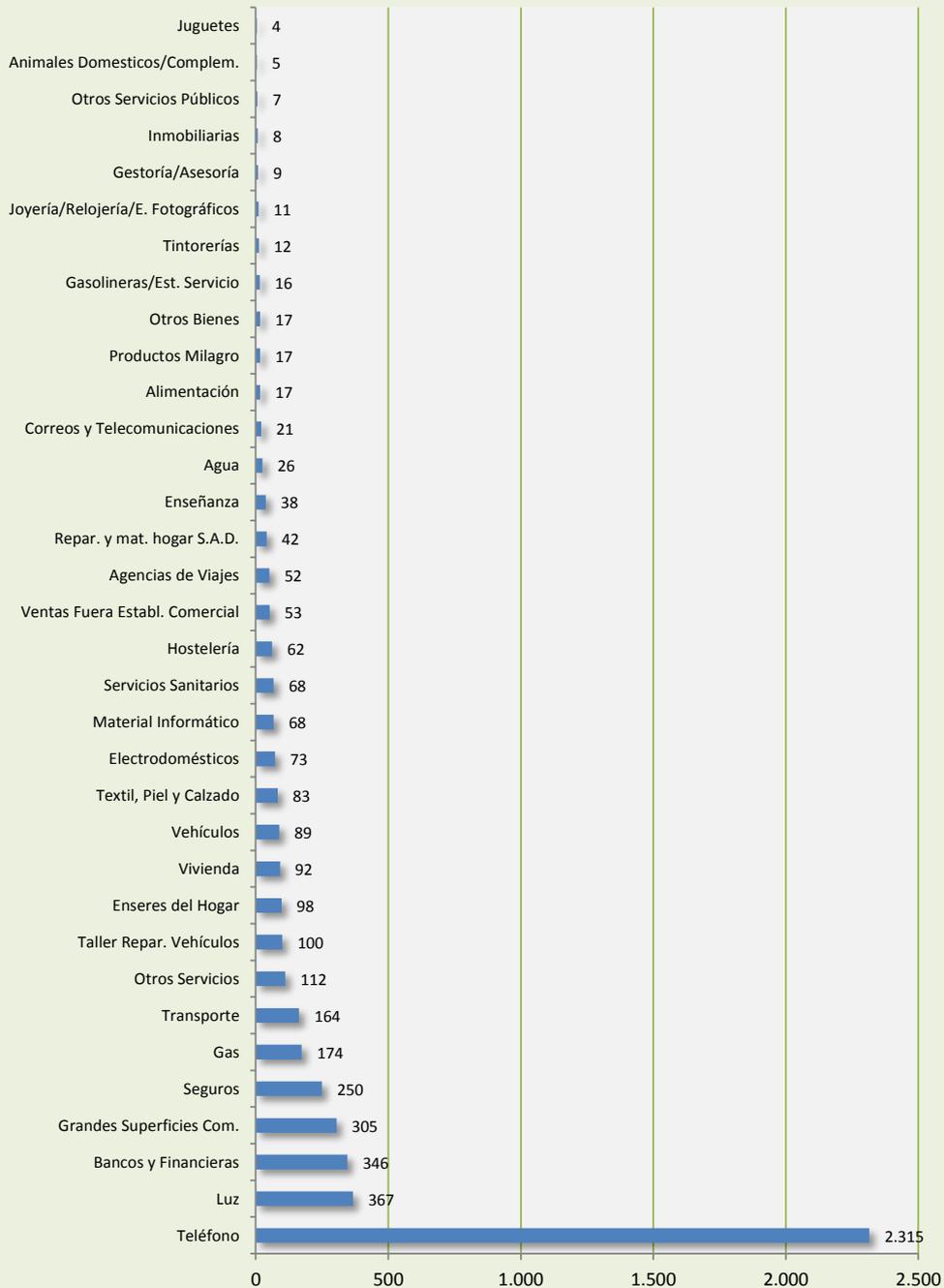
En el Gráfico III.6.2 se incorpora la información de las consultas por sectores en la provincia de Alicante, que en el año 2014 sumaron un total de 5.121. En éste se observa como los sectores con mayor número de consultas fueron el de Teléfono con 2.315 consultas, el de Luz con 367 consultas y el de Bancos y Financieras con 346.

El Gráfico III.6.3 recoge los datos de la provincia de Castellón con 1.844 consultas, donde los sectores con mayor número de ellas fueron el de Teléfono con 716, el de Grandes Superficies comerciales con 137 y el de Bancos y Financieras con 118 consultas.

Y en último lugar, en el Gráfico III.6.4 se detallan las consultas de la provincia de Valencia, con 3.509 y los sectores con más consultas habían sido el de Teléfono con 1.060 consultas, el de Luz con 268 y el de Bancos y Financieras con 192 consultas.

Gráfico III.6.2

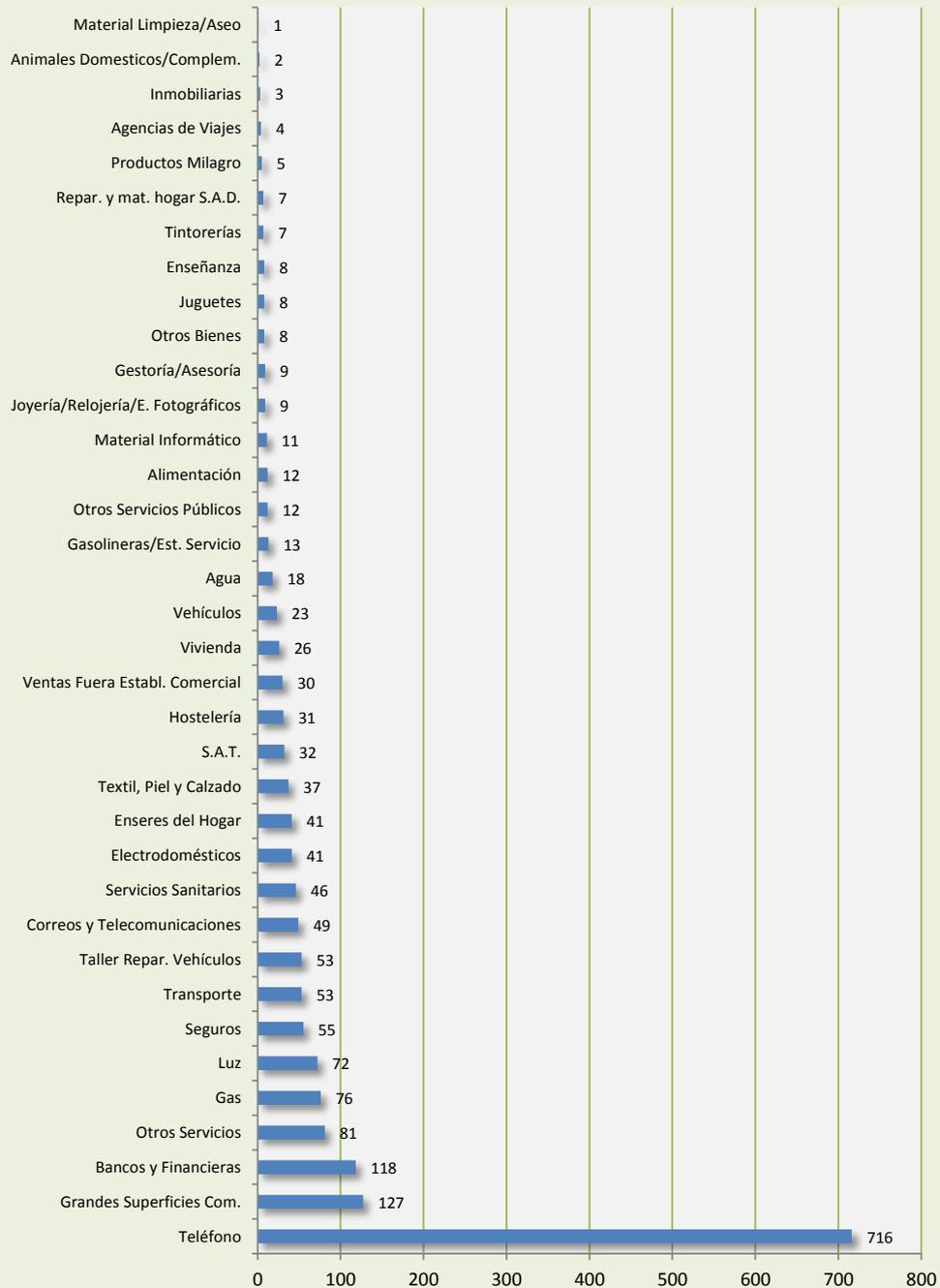
**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN ALICANTE.  
AÑO 2014. TOTAL: 5.121**



Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum.

Gráfico III.6.3

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN CASTELLÓN.  
AÑO 2014. TOTAL: 1.844**



Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum.

Gráfico III.6.4

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN VALENCIA.  
AÑO 2014. TOTAL: 3.509**



Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum.

El Gráfico III.6.5 recoge la información de las reclamaciones y denuncias por sectores o tipos de productos en nuestra Comunidad y se observa que en el año 2014 se presentaron 13.799 denuncias y reclamaciones que implican un descenso del 2,85% sobre las 14.204 del año pasado. Como información aclaratoria para entender este gráfico, se entiende por denuncia cuando un particular informa de hechos que se pueden considerar contrarios a lo establecido en las normas de consumo, que tiene como consecuencia una sanción y por reclamación se considera cuando un usuario solicita frente a una empresa o profesional una compensación o actuación determinada porque entiende que sus derechos no se han respetado y ésta es de interés y carácter individual.

En 2014, el sector con mayor número de reclamaciones y denuncias fue el de Teléfono con 3.948, seguido del sector de Bancos y Financieras con 951 reclamaciones y denuncias y el de Otros Servicios con 865. En el año 2013, los sectores con más reclamaciones y denuncias fueron el de Teléfono con 4.207, seguido del sector de Bancos y Financieras con 1.440 reclamaciones y denuncias y el de Sin Sector con 905.

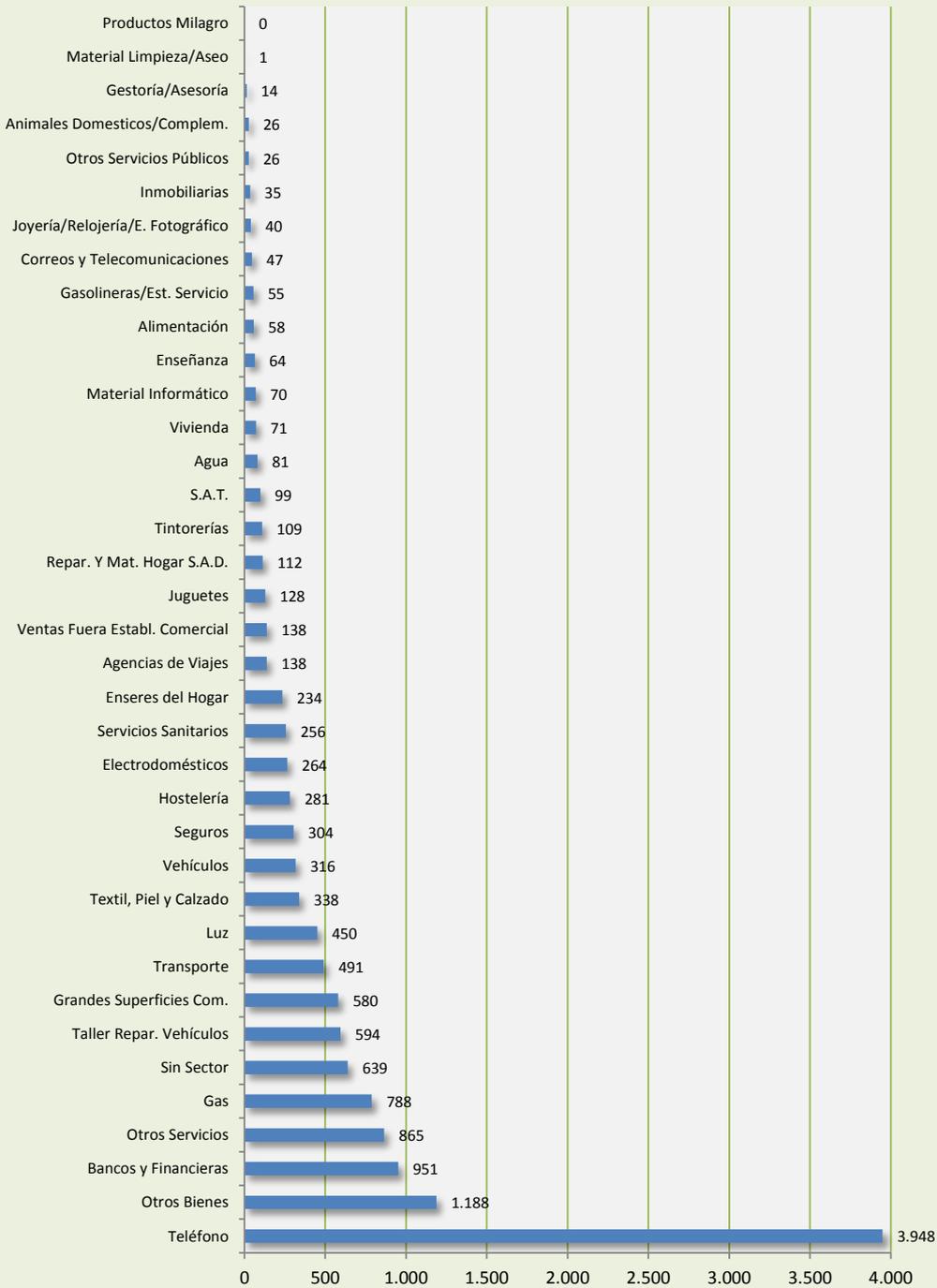
El Cuadro III.6.2 incorpora los datos de nuestra Comunidad, sobre las denuncias y reclamaciones presentadas en materia de consumo, que tal y como se ha comentado anteriormente suman un total de 13.799, que corresponden a 2.202 denuncias y 11.597 reclamaciones.

Al analizar la información por provincias, se constata que en la provincia de Alicante el número de denuncias ascendió a 1.431, en Castellón a 282 y en Valencia a 489. Por sectores, el de Otros bienes presenta 459 denuncias, seguido del denominado Sin sector con 334 denuncias, el de Teléfono con 233, el de Taller de reparación de vehículos con 179 y el de Textil, piel, calzado con 147. Las reclamaciones en el año 2014 sumaron un total de 11.597, distribuidas en 2.435 en la provincia de Alicante, 1.409 en la de Castellón y 7.753 en la de Valencia. Por sectores, destaca el sector de Teléfono con 3.715, seguido de los sectores de Bancos y Financieras con 935 y el de Luz con 738 reclamaciones.

Tal y como se ha indicado anteriormente, las reclamaciones y denuncias también se pueden presentar en las asociaciones de consumidores y usuarios. En este sentido, en el año 2014, se presentaron un total de 17.713 reclamaciones y 669 denuncias. Del total de reclamaciones, 619 se resolvieron por mediación positiva. En la asociación ACUSE se presentaron 484 reclamaciones y 158 denuncias; en ADICAE, 8.459 reclamaciones; en AVACU, 623 reclamaciones; en Consum, 1.523 reclamaciones; en Euroconsum, 788 reclamaciones; en FACUA, 285 reclamaciones; en Tyrius, 98 reclamaciones; en UCCV, 5.165 reclamaciones y 80 denuncias; en UICU, 1.137 reclamaciones y 431 denuncias y en UNAE, 151 reclamaciones. Por sectores, estas reclamaciones, se habían distribuido de la siguiente manera, 8.847 y un 47,3% en el sector de bancos y financieras; 1.935 y un 10,3% en telefonía; 1.599 y un 8,5% en alimentación; 999 y un 5,3% en seguros; 729 y un 3,9% en vivienda; 681 y un 3,6% en electricidad y 3.923 y un 21,0% en el resto de sectores.

Gráfico III.6.5

**RECLAMACIONES Y DENUNCIAS POR SECTORES O TIPOS DE PRODUCTOS. AÑO 2014. TOTAL C.V.: 13.799**



Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum.

Cuadro III.6.2

**DENUNCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS EN MATERIA DE CONSUMO  
COMUNITAT VALENCIANA. AÑO 2014**

Sector	Denuncias				Reclamaciones			
	Alicante	Castellón	Valencia	Total	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Sin Sector	9	11	314	<b>334</b>	7	18	280	<b>305</b>
Agua				-	6	13	62	<b>81</b>
Gas	38	12		<b>50</b>	87	77	574	<b>738</b>
Luz	20	4	3	<b>27</b>	161	51	211	<b>423</b>
Transporte	11		1	<b>12</b>	145	53	281	<b>479</b>
Teléfono	172	46	15	<b>233</b>	809	520	2.386	<b>3.715</b>
Correos y Telecomunicaciones	1	1	1	<b>3</b>	8	9	27	<b>44</b>
Otros Servicios Públicos				-	23		3	<b>26</b>
Alimentación	30	2	2	<b>34</b>	8	7	9	<b>24</b>
Productos Milagro				-				-
Textil, Piel y Calzado	132	5	10	<b>147</b>	60	36	95	<b>191</b>
Electrodomésticos	14	8	5	<b>27</b>	36	54	147	<b>237</b>
Vehículos	35	7	12	<b>54</b>	60	63	139	<b>262</b>
Vivienda	15	1	2	<b>18</b>	23	2	28	<b>53</b>
Enseres del Hogar	31	63	17	<b>111</b>	8	4	111	<b>123</b>
Material Limpieza/Aseo				-			1	<b>1</b>
Material Informático	9		1	<b>10</b>	13	10	37	<b>60</b>
Animales Domésticos/Complem.	4		2	<b>6</b>	4	4	12	<b>20</b>
Otros Bienes	360	62	37	<b>459</b>	75	56	598	<b>729</b>
Juguetes	64	8	7	<b>79</b>	13	10	26	<b>49</b>
Tintorerías	4		1	<b>5</b>	2	7	95	<b>104</b>
Grandes Superficies Com.	50	17	26	<b>93</b>	120	105	262	<b>487</b>
Taller Repar. Vehículos	163	10	6	<b>179</b>	83	7	325	<b>415</b>
S.A.T.	19	4	4	<b>27</b>	21	1	50	<b>72</b>
Gasolineras/Est. Servicio	5	1	2	<b>8</b>	9	12	26	<b>47</b>
Servicios Sanitarios	1	1		<b>2</b>	39	39	176	<b>254</b>
Hostelería	14	1	3	<b>18</b>	85	15	163	<b>263</b>
Enseñanza	3		2	<b>5</b>	9	7	43	<b>59</b>
Agencias de Viajes	8			<b>8</b>	19	1	110	<b>130</b>
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.	7	3	6	<b>16</b>	14	2	80	<b>96</b>
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	4	3	2	<b>9</b>	9	4	18	<b>31</b>
Ventas Fuera Establ. Comercial	40	1		<b>41</b>	61	7	29	<b>97</b>
Bancos y Financieras	15	1		<b>16</b>	145	95	695	<b>935</b>
Seguros	3	1		<b>4</b>	45	40	215	<b>300</b>
Gestoría/Asesoría		4		<b>4</b>	5	4	1	<b>10</b>
Inmobiliarias	2			<b>2</b>	4	13	16	<b>33</b>
Otros Servicios	148	5	8	<b>161</b>	219	63	422	<b>704</b>
<b>Total</b>	<b>1.431</b>	<b>282</b>	<b>489</b>	<b>2.202</b>	<b>2.435</b>	<b>1.409</b>	<b>7.753</b>	<b>11.597</b>

Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum.

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

El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero regula el Sistema Arbitral de Consumo. Este sistema se ha configurado desde hace tiempo como una vía fácil y conveniente para la resolución de los conflictos entre los profesionales o las empresas y los usuarios o consumidores. Una de sus principales características es la de ser una forma extrajudicial de resolución de conflictos y además vinculante. Es un sistema institucional, gratuito, voluntario, sencillo, flexible, rápido y

antiformalista y se resuelve en equidad. El carácter ejecutivo de su decisión, se denomina laudo y tiene la misma eficacia a la de una sentencia judicial.

En este sentido, el Estatuto de Consumidores de la Comunitat Valenciana, en su artículo 79, también prevé este sistema arbitral para resolver las reclamaciones en materia de consumo y las controversias entre los consumidores y los empresarios o profesionales, sin necesidad de acudir a los tribunales ordinarios de justicia. Este sistema está organizado en Juntas Arbitrales de Consumo, Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo y los órganos arbitrales.

En la Comunitat Valenciana, con el objeto de potenciar el uso de este sistema, se promulgó la Orden 7/2013, de 4 de abril, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de ayudas para el apoyo a la participación en el sistema arbitral de consumo, que se complementa para el ejercicio de 2014 con la Orden 15/2014, de 6 de junio, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, de convocatoria para la concesión de ayudas para el apoyo a la participación en el sistema arbitral de consumo durante el ejercicio 2014.

En nuestra Comunidad, las solicitudes de arbitraje se registran tanto en las Juntas Arbitrales de Consumo como en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC.) o en los Servicios Territoriales de Turismo o de Consumo. Las sedes de estas juntas se encuentran en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana, en la ciudad de Valencia y en las Juntas Arbitrales de Consumo de las ciudades de Alicante, Benidorm y Castellón.

Estas solicitudes, al igual que las reclamaciones y consultas, se pueden presentar también en las sedes de las asociaciones y organizaciones de protección y defensa de los consumidores y usuarios, si se es socio de las mismas. Destacan entre ellas, la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras Tyrius, Lucentum y Lledó, la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCCV), la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU), la asociación de consumidores Consum y las asociaciones ACUSE, ADICAE, Euro-consumo, FACUA, UICU y UNAE.

Como novedad en la Memoria de este año, se indica que en el año 2014, las asociaciones de consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana tuvieron un total de 981 intervenciones en materia de arbitraje, de las cuales 157 fueron de solicitud de arbitraje y 878 de participación en audiencias. Por asociaciones ACUSE participó en 12 solicitudes y 42 audiencias con un total de 54 intervenciones. ADICAE en 21 audiencias. AVACU en 20 solicitudes y 194 audiencias, con un total de 213. Consum en 63 audiencias. Euro-consumo en 18 audiencias. FACUA en 8 audiencias. Tyrius en 9 solicitudes y 88 audiencias, con un total de 97 intervenciones. UCCV en 55 solicitudes y 295 audiencias, con un total de 350 intervenciones. UICU en 51 solicitudes y 136 audiencias, con un total de 187 y UNAE en 10 solicitudes y 14 audiencias, con un total de 24 intervenciones.

Cuadro III.6.3

**ESTADÍSTICAS GLOBALES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN LA  
COMUNITAT VALENCIANA, AÑO 2014**

<b>Solicitudes de arbitraje planteadas por los consumidores</b>	<b>Nº</b>
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	406
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	562
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	493
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	3.018
<b>Total Solicitudes de arbitraje 2014</b>	<b>4.479</b>
<b>Total Solicitudes de arbitraje 2013</b>	<b>4.026</b>
<b>Incremento años 13-14</b>	<b>11,25%</b>
<b>Expedientes resueltos por Mediaciones previas a la realización de arbitraje</b>	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	84
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	202
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	106
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	510
<b>Total Expedientes resueltos por Mediaciones 2014</b>	<b>902</b>
<b>Total Expedientes resueltos por Mediaciones 2013</b>	<b>906</b>
<b>Incremento años 13-14</b>	<b>-0,44%</b>
<b>Audiencias arbitrales celebradas</b>	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	180
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	71
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	153
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	1.435
<b>Total Audiencias arbitrales celebradas 2014</b>	<b>1.839</b>
<b>Total Audiencias arbitrales celebradas 2013</b>	<b>1.799</b>
<b>Incremento años 13-14</b>	<b>2,22%</b>
<b>Expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo</b>	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	171
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	71
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	136
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	1.266
<b>Total Expedientes resueltos por Laudos 2014</b>	<b>1.644</b>
<b>Total Expedientes resueltos por Laudos 2013</b>	<b>1.692</b>
<b>Incremento años 13-14</b>	<b>-2,84%</b>

.../...

.../...

---

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

---

Junta Arbitral de Consumo de Alicante	5.921
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	1.734
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	1.964
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	13.541
Total Adhesiones 2014	23.160
Total Adhesiones 2013	26.900
Incremento años 13-14	-13,90%

---

**Tipología de los Laudos dictados**

---

Junta Arbitral de Consumo de Alicante	
Estimatorios total	25,73%
Estimatorios parcialmente	28,07%
Conciliatorios	10,53%
Desestimatorios	35,67%
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	
Estimatorios total	25,35%
Estimatorios parcialmente	38,03%
Conciliatorios	12,68%
Desestimatorios	23,94%
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	
Estimatorios total	24,26%
Estimatorios parcialmente	26,47%
Conciliatorios	19,85%
Desestimatorios	29,41%
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	
Estimatorios total	40,36%
Estimatorios parcialmente	29,70%
Conciliatorios	5,06%
Desestimatorios	24,88%

---

**Modalidades de los Laudos dictados**

---

Unanimidad	92,40%
Conciliación	6,57%
Mayoría	1,03%

---

Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum

En el Cuadro III.6.3 de las páginas anteriores, se indican los datos globales del año 2014 de las Juntas Arbitrales de Consumo de nuestra Comunidad. En el año 2014, se constata un aumento de la cifra de solicitudes de arbitraje presentadas en un 11,25% respecto a 2013, pues se pasó de 4.026 solicitudes del pasado año a las 4.479 de este ejercicio. De estas solicitudes la mayor parte son del sector de teléfono, telecomunicaciones e internet con un total de 2.817 que representan el 62,89% sobre el total.

Por Juntas Arbitrales de Consumo, se comprueba como en el año 2014, del total de 4.479 solicitudes de arbitraje, 406 se solicitaron en la Junta Arbitral de Alicante, 562 en la Junta de Benidorm, 493 en la de Castellón y 3.018 en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana, con sede en la ciudad de Valencia.

En este sentido también se informa sobre el arbitraje virtual, que es el solicitado por el consumidor a través de Internet. En nuestra Comunidad, la Generalitat puso en marcha un proyecto denominado “Arbitraje Virtual de Consumo” que en estos años ha permitido el desarrollo del procedimiento arbitral de consumo por medios telemáticos, incluso la fase de Audiencia, donde las partes se citan y se celebra la misma por video-conferencia.

En el año 2014, el número de arbitrajes de este tipo en la Comunitat Valenciana fue de 133, superior a las 79 solicitudes del año pasado. La distribución fue de 2 ante la JAC de Alicante, 50 ante la de Castellón, 1 ante la OMIC de Alcoy, 25 ante la OMIC de Alzira, 11 en la OMIC de Cullera, 3 en la OMIC de Denia, 10 en la OMIC de Ontinyent, 4 en la OMIC de Requena, 26 en la OMIC de Gandia y 1 en otros puntos.

En el mismo Cuadro III.6.3, respecto a los expedientes resueltos por Mediaciones previas a la realización de arbitraje, se comprueba como en el año 2014 hubo un ligero descenso del 0,44%, puesto que de 906 mediaciones del año 2013 se ha pasado a 902 en el año 2014.

En relación a las audiencias arbitrales celebradas, en el año 2014, se observa un repunte y se ha pasado de las 1.799 audiencias de 2013 a las 1.839 de 2014, que supone un incremento del 2,22%.

En cuanto a los expedientes que se han resuelto por medio de Laudos que se han dictado por las Juntas Arbitrales de Consumo, en este año, se observa una ligera disminución del 2,84%, ya que de los 1.692 Laudos de 2013 se pasó a los 1.644 del año 2014. Por Juntas Arbitrales de Consumo, en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante se habían tramitado 171 Laudos, 71 en la de Benidorm, 136 en la de Castellón y 1.266 en la Junta de la Comunitat Valenciana, con sede en Valencia.

En lo concerniente a las adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo, en el año 2014, se comprueba un descenso del 13,90%, puesto que de las 26.900 adhesiones del año anterior se pasó a las 23.160

del año 2014. Al distribuir por Juntas Arbitrales, en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante se habían presentado 5.921 adhesiones, 1.734 en la de Benidorm, 1.964 en la de Castellón y 13.541 en la Junta de la Comunitat Valenciana, que tiene la sede en la ciudad de Valencia.

En relación a la tipología y la modalidad de los Laudos dictados, un año más, se comprueba que en el conjunto de todas las Juntas Arbitrales de Consumo, la tasa porcentual de Laudos estimatorios total o parcialmente fue superior a la de Laudos desestimatorios.

Por Juntas Arbitrales, se aprecia que en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante, la tasa porcentual de los Laudos estimatorios total o parcialmente es de un 53,80%, la de desestimatorios de un 35,67% y la de conciliatorios un 10,53%. En la Junta de Benidorm se habían estimado total o parcialmente el 63,38% de los Laudos, se habían desestimado un 23,94% y se habían conciliado el 12,68%. En la Junta de Castellón, los Laudos estimados total o parcialmente ascendieron al 50,73%, los desestimatorios al 29,41% y los conciliatorios al 19,85%. Y para finalizar ante la Junta de la Comunitat Valenciana, los Laudos estimatorios total o parcialmente presentaron una tasa porcentual del 66,48%, los desestimatorios del 26,34%, y los conciliatorios del 7,18%.

En cuanto a la tipología del voto de los Laudos, en el año 2014, la mayoría se habían dictado por unanimidad con una tasa porcentual del 92,40%, el 6,57% de conciliación y el 1,03% por mayoría.

*El Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana, como conclusión a este punto, quiere destacar la relevancia de esta información estadística sobre las Juntas Arbitrales de Consumo en la Comunitat Valenciana. Estos datos constatan la confianza que se ha venido demostrando, durante los últimos años, por parte de los consumidores y los usuarios en la utilización de este Sistema Arbitral de Consumo, para resolver los conflictos en materia de consumo, como un sistema alternativo a la vía judicial, que siempre tiene mayor coste económico y mayor duración en el tiempo.*

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

Los programas en materia de consumo se impulsan desde la Direcció General de Comerç i Consum de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació de la Generalitat. Al igual que años anteriores, en el año 2014 también se habían promulgado diferentes órdenes con el objeto de regular los programas para el año 2014.

En este contexto es de resaltar la Orden 9/2013, de 4 de abril, por la que se establecen las bases reguladoras y el procedimiento de concesión de ayudas en materia de consumo destinadas a la realización de actuaciones de apoyo y defensa de los consumidores, que se completa para el ejercicio 2014 con la Orden 13/2014, de 30 de mayo, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, de convocatoria de concesión de ayudas destinadas a las entidades locales de la Comunitat Valenciana para la realización de actividades relacionadas con consumo durante el ejercicio de 2014 y con la Orden 14/2014, de 6 de junio, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, por la que se convocan las ayudas a las asociaciones y/o federaciones de consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana para la realización de actividades relacionadas con consumo durante el ejercicio de 2014.

También existen otras órdenes interesantes en esta materia. En primer lugar, la mencionada en párrafos anteriores, que es la Orden 7/2013, de 4 de abril, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de ayudas para el apoyo a la participación en el sistema arbitral de consumo, que se complementa para el ejercicio de 2014 con la Orden 15/2014, de 6 de junio, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, de convocatoria para la concesión de ayudas para el apoyo a la participación en el sistema arbitral de consumo durante el ejercicio 2014. En segundo lugar, la Orden 3/2014, de 25 de marzo, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, por la que se convocan los premios de la Generalitat de la fase autonómica del Concurso Escolar 2013/2014 Consumópolis 9: Consumir entre pantallas. Y en último lugar, la Orden 1/2014, de 28 de enero, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, por la que se convoca la III edición del concurso de carteles conmemorativos de la celebración del 15 de marzo, Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2014.

A continuación, en la siguiente página, se inserta el Cuadro III.6.4, que recoge todas las actividades desarrolladas por la Direcció General de Comerç i Consum durante el año 2014, en materia de consumo, según lo dispuesto en las órdenes citadas, que están publicadas en la página web de la Conselleria cuya dirección es <http://www.indi.gva.es/web/consumo>.

Al igual que se ha venido indicando en anteriores ejercicios, en el cuadro se informa sobre la actividad, el tipo de acción, el número de acciones realizadas y su repercusión. Las actividades contenidas en el Cuadro son: Acciones informativas; OMIC's y Asociaciones de Consumidores; Hojas de reclamaciones; Formación básica y especializada de la población adulta; Educación de la población infantil y juvenil en el marco de la enseñanza obligatoria.

Las Hojas de reclamaciones que se distribuyeron en 2014 presentaron un total de importe de 42.992,66 euros, ligeramente superior a los 42.309,99 euros del año pasado. Este importe corresponde a 15.735,56 euros en la provincia de Alicante; 3.040,52 euros en la de Castellón y 24.216,58 euros en la de Valencia.

Otro tipo de información que se detalla, además de la que incorpora el Cuadro III.6.4 es la referida a la formación básica y especializada de la población adulta en el año 2014.

En cuanto a la formación técnica especializada, se diferencia entre el plan de formación continua interadministrativo y entre el plan de formación especializada. En relación al primer plan, se indica que se realizaron 3 cursos con 103 asistentes, de los que 44 fueron del curso denominado “Actualización normativa en materia de consumo”, celebrado en el mes de mayo en Alicante; 25 correspondientes al curso sobre seguridad de productos, celebrado en el mes de octubre en Alicante y 34 al curso sobre seguridad de productos, celebrado en el mes de octubre en Valencia. Y sobre el segundo plan, se había realizado una jornada técnica de actualización de normativa en materia de consumo en el mes de julio en Valencia con 45 asistentes. También se realizó una actividad, dentro del plan de formación ciudadana on-line, cuyo título era las reclamaciones de consumo, celebrado en el mes de noviembre, con una participación de 103 alumnos y alumnas.

En relación al Programa de Educación del curso escolar 2013/2014, la participación de la población infantil y juvenil fue de 292 centros y 38.931 alumnos y alumnas, distribuidos en 120 centros y un alumnado de 16.055 en la provincia de Alicante; 33 centros y 4.655 alumnos de localidades de Castellón y 139 centros y 18.221 alumnos de la provincia de Valencia.

Los materiales didácticos que se utilizaron en estos cursos ascendieron a 988 recursos, con la siguiente distribución temática: alimentación, salud y hábitos saludables con un total de 300 recursos que corresponden a los talleres “Alimentación y nutrición” y “Saber con mucho sabor”; publicidad y medios de comunicación con 194, en el taller “La publicidad”; nuevas tecnologías con 227, en los talleres “El consumidor en la sociedad de la información”; consumo responsable, consumo ecológico y consumo solidario con 9, en los talleres “Ecoconsumo”; seguridad de productos y servicios con 16 en el taller “Los cosméticos” y otros materiales que abordan varios temas de consumo con 242 recursos, distribuidos 27 en 133 talleres prácticos para la educación del consumidor, 17 en el taller “Ocio y tiempo libre. Consumir en el siglo XXI” y 198 en el taller “Derechos y deberes de los consumidores”.

Finalmente, respecto al certamen “Consumópolis 9. Consumir entre pantallas”, se indica que quedaron como finalistas un total de 13 centros educativos de las distintas poblaciones de nuestra Comunidad y participaron un total de 285 alumnos y alumnas.

Cuadro III.6.4

**ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN MATERIA DE CONSUMO, 2014**

ACTIVIDAD	TIPO DE ACCIÓN	Nº ACCIONES REALIZADAS Y REPERCUSIÓN
<b>Acciones informativas</b>	* Día Mundial de los Derechos de los Consumidores.	Jornadas sobre consumo responsable
<b>OMICS y Asociaciones de Consumidores</b>	* Oficinas Municipales de Información al Consumidor	85 Oficinas Municipales de Información al Consumidor, de las cuales 40 están acreditadas
	* Federaciones y Asociaciones de Consumidores	6 Federaciones y 28 Asociaciones de Consumidores inscritas en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana
<b>Hojas de Reclamaciones</b>	*Distribución de blocs de Hojas de Reclamaciones	Importe 42.992,66 euros
<b>Formación básica y especializada de la población adulta</b>	* Formación básica	No se ha realizado durante este ejercicio.
	* Formación técnica especializada	3 cursos y 1 jornada técnica con 148 asistentes. Cursos: ACTUALIZACIÓN NORMATIVA EN MATERIA DE CONSUMO Y SEGURIDAD DE PRODUCTOS. Jornada técnica: ACTUALIZACIÓN NORMATIVA EN MATERIA DE CONSUMO. Curso on-line: LAS RECLAMACIONES DE CONSUMO, con 103 asistentes.
<b>Educación de la población infantil y juvenil en el marco de la enseñanza obligatoria</b>	* Programa de educación del consumidor en la escuela	
	- Líneas de acción: elaboración de material para talleres, monografías y otros recursos didácticos.	292 centros educativos, en los cuales 38.931 alumnos han utilizado 988 recursos.
	* Concursos y certámenes	
	- Consumópolis 9, concurso nacional anual de consumo responsable.	Finalistas 13 centros educativos de la Comunitat Valenciana con 285 alumnos y alumnas.

Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum.

Aparte de llevar a cabo los programas en materia de consumo desde la Direcció General de Comerç i Consum, también se realiza la función del Servicio de Inspección y Sanciones. En el Cuadro III.6.5 se incorpora la información de las inspecciones realizadas, que en el año 2014 sumaron un total de 44.308 actas de inspección que suponen un 16,09% más sobre las 38.165 del año pasado.

Según se aprecia en el Cuadro, en estas actas, se diferencia entre actas positivas, negativas y de toma de muestras. Como se constata, en nuestra Comunidad, la mayoría de las actas son negativas, con un total de 42.986 y un 97,02%. Las actas de tomas de muestras ascendieron a 130, que suponen un 0,29%.

Las actas positivas sumaron 1.192 con un 2,69%, distribuidas en 591 en la provincia de Alicante, 167 en la de Castellón y 434 en la de Valencia. Tal y como se detalla en el cuadro, los tipos de infracción son los referidos a la alteración y fraude en calidad, fraude en el peso, transacciones comerciales, precios, normalización y condiciones de venta y otras infracciones. En lo concerniente a las actas positivas, se observa que a excepción de las relativas a otras infracciones, la mayor cifra se dio en el tipo sobre normalización y condiciones de venta, con 125 actas.

Cuadro III.6.5

**SERVICIO DE INSPECCIÓN. INSPECCIONES REALIZADAS EN LA C.V., 2014**

	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Tipo infracción				
- Alteración y fraude en calidad	95			95
- Fraude en el peso				
- Transacciones comerciales	10	3	1	14
- Precios	11			11
- Normalización y condiciones de venta	125		141	266
- Otras infracciones	350	164	292	806
<b>Total Actas Positivas</b>	<b>591</b>	<b>167</b>	<b>434</b>	<b>1.192</b>
<b>Actas Negativas</b>	<b>15.198</b>	<b>12.233</b>	<b>15.555</b>	<b>42.986</b>
<b>Actas Tomas Muestras</b>	<b>67</b>	<b>20</b>	<b>43</b>	<b>130</b>
<b>Total Actas</b>	<b>15.856</b>	<b>12.420</b>	<b>16.032</b>	<b>44.308</b>

Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum.

El Cuadro III.6.6 de la página siguiente recoge la información de los expedientes sancionados en la Comunitat Valenciana en 2014. En el año 2014, el número de éstos fue de 601 y un importe de 1.045.506 euros de sanción, a diferencia de los 761 expedientes y 1.114.351 euros de sanción del año anterior. De los 601 expedientes sancionados, un total de 529 eran sanciones leves y 72 sanciones graves. Por provincias, en la provincia de Alicante se sancionaron 174, con un importe de 394.316 euros, 112 en Castellón, con 190.122 euros y en 315 en Valencia con 461.068 euros. Los tipos de infracción de estos expedientes sancionadores son: alteración y fraude en calidad, hojas de reclamaciones, cláusulas abusivas, incumplimiento de requerimiento, incumplimiento de servicios de atención al cliente, transacciones comerciales; precios, normalización y condiciones de venta, prácticas desleales, garantías, etiquetado y otras infracciones. En el cuadro, a diferencia del año pasado, se observa que el mayor número de expedientes se dio en el tipo de infracción que se denomina incumplimiento de requerimiento con 200 expedientes. Los sectores más sancionados fueron el de productos industriales varios con 132 expedientes y 259.622 euros de sanción; el de telecomunicaciones con 91 expedientes y 193.670

euros; el de automóviles y reparaciones con 30 expedientes y 87.700 euros y el de juguetes con 33 expedientes y 80.438 euros.

Cuadro III.6.6

**SERVICIO DE INSPECCIÓN. EXPEDIENTES SANCIONADOS EN LA COM. VALENCIANA, 2014**

Tipo infracción	Alicante		Castellón		Valencia		Total C.V.	
	Exped.	Importe	Exped.	Importe	Exped.	Importe	Exped.	Importe
- Alteración y fraude en calidad								
- Hojas de reclamaciones	7	3.900			3	1.500	10	5.400
- Cláusulas abusivas	9	107.000			3	19.010	12	126.010
- Incumplimiento de requerimiento	64	100.100	1	600	135	148.200	200	248.900
- Incumpl. serv. atención al cliente	43	66.100	3	1.900	82	79.300	128	147.300
- Transacciones comerciales	2	4.000					2	4.000
- Precios	2	3.500	1	400	1	1.000	4	4.900
- Normalización y cond. de venta	33	48.006	21	62.210	3	7.000	57	117.216
- Prácticas desleales	4	41.000	5	10.200	15	75.120	24	126.320
- Garantías	4	4.200	1	600	9	7.500	14	12.300
- Etiquetado	5	15.010			42	86.238	47	101.248
- Otras infracciones	1	1.500	80	114.212	22	36.200	103	151.912
<b>Total Sancionados</b>	<b>174</b>	<b>394.316</b>	<b>112</b>	<b>190.122</b>	<b>315</b>	<b>461.068</b>	<b>601</b>	<b>1.045.506</b>
<i>Sancionados leves</i>							529	
<i>Sancionados graves</i>							72	
<i>Sancionados muy graves</i>								

Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum.

Como información complementaria, se detallan las campañas de inspección específicas que se han realizado por parte del Servicio de Inspección durante el año 2014. En este año, la mayoría de las campañas fueron de ámbito nacional, seguidas de las de ámbito autonómico y solo una de ámbito europeo. En el primer semestre, las campañas fueron las siguientes. En el mes de febrero, disfraces de carnaval, de ámbito autonómico. En el mes de marzo, etiquetado colchones y establecimientos que venden colchones, ambas de ámbito autonómico. En el mes de abril, carne vacuno, ámbito nacional. En los meses de abril y mayo, tronas, ámbito europeo. En el mes de mayo, etiquetado ecológico de alimentos, ámbito nacional. En el segundo semestre, en el mes de octubre, caretas, disfraces de adultos y disfraces de niños, las tres de ámbito nacional. En el mes de noviembre, bombillas led y bombillas de bajo consumo, ambas de ámbito nacional. Y en los meses de noviembre y diciembre, juguetes eléctricos para menores de 36 meses, de ámbito nacional.

En materia de consumo existen otro tipo de acciones, como la referida al apoyo financiero, que recoge las subvenciones y ayudas, que como se ha indicado en apartados anteriores, estas actuaciones se han regulado en la Orden 9/2013, de 4 de abril, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de ayudas en materia de consumo, completada para el ejercicio 2014 con la Orden 13/2014, de 30 de mayo, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, de convocatoria de concesión de ayudas destinadas a las entidades locales de la Comunitat Valenciana para la realización de actividades relacionadas con consumo durante el ejercicio de 2014 y con la Orden 14/2014, de 6 de junio, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, por la que se convocan las ayudas a las asociaciones y/o federaciones de consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana para la realización de actividades relacionadas con consumo durante el ejercicio de 2014.

El Cuadro III.6.7 de la siguiente página incorpora los datos sobre las actuaciones del ejercicio de 2014, con apoyo financiero y el importe de las subvenciones que se han asignado.

En el año 2014, en la Comunitat Valenciana, la cifra de acciones que se apoyaron por parte de la Conselleria ascendió a 138, con un importe de subvención de 871.164,84 euros que supone la misma cifra de acciones que el año anterior pero un aumento del 14,13% del importe de ayuda, respecto a los 763.333,38 euros del año pasado.

Al igual que en años anteriores, también en el año 2014, desde la Direcció General de Comerç i Consum, la mayor cantidad de ayudas se habían destinado a las federaciones y asociaciones de consumidores con 14 acciones y 499.994,35 euros. Entre ellas resaltan el apoyo a las asociaciones de consumidores AVACU y la UCCV con 100.000,00 euros a cada asociación, Tyrius con 98.700,94 euros, Adicae con 49.626,16 euros y Euroconsumo con 38.250,00 euros. En relación a las corporaciones locales, el número de actuaciones fue de 57 con 306.170,49 euros, entre las que destacan el Ayuntamiento de Alicante con 40.635,50 euros, el de Castellón de la Plana, con 20.339,89 euros, el de Valencia con 14.225,00 euros, el de Elx con 13.600,00 euros, el de Callosa de Segura con 11.136,12 euros y el de Benidorm con 10.955,00 euros. El otro tipo de apoyo financiero fue el de la participación en el Servicio Arbitral de Consumo con 65.000,00 euros y 67 actuaciones.

En nuestra Comunidad, en el año 2013, el grueso del apoyo financiero se destinó a las federaciones y asociaciones de consumidores con 397.357,35 euros y 14 acciones y a las corporaciones locales con 285.976,03 euros y 57 actuaciones.

Cuadro III.6.7

**APOYO FINANCIERO DURANTE EL EJERCICIO 2014**

	Actuaciones Apoyadas	Importe
<b>Ayudas a corporaciones locales</b>	57	306.170,49 €
<b>Ayudas a federaciones y asociaciones</b>	14	499.994,35 €
<b>Apoyo a la participación en el Servicio Arbitral de Consumo</b>	67	65.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>871.164,84 €</b>

Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum.

El Cuadro III.6.8 de la página siguiente contiene los datos de la red de alertas del año 2014. En el mismo, se aprecia que el número de productos retirados fue de 181.341 que representa un aumento del 7,25% sobre los 169.080 del año pasado. En nuestra Comunidad, la procedencia de estas alertas se ha distribuido en 109.455 de las Comunidades Autónomas (notificaciones CC.AA.); 4.315 de la Unión Europea (notificaciones CEE) y 67.571 son pre-alertas. Al desglosar los datos por provincias, en la provincia de Alicante se habían retirado 150.883, en la de Castellón, 583 y en la de Valencia se retiraron 29.875 productos. Al analizar los datos, por sectores, al igual que el año pasado, los sectores con mayor número de productos retirados habían sido el de juguetes con 102.618 productos, que supone el 56,59%, el de textil y calzado con 55.965 productos, con el 30,86% y el de material eléctrico con 9.088 productos y un 5,01%.

En el año 2013, el sector con más productos retirados fue el de juguetes con 117.221 productos, que representa el 69,33% y el de textil y calzado con 34.198 productos, que supone el 20,23%.

Como complemento a esta información, se indica, que la cifra de productos que se habían alertado, por parte del servicio de la red de alertas de la Comunitat Valenciana en el año 2014 ascendió a 2.705 sobre los 2.912 del año anterior, que supone un descenso del 7,11%. La distribución de la misma es de 1.251 productos alertados que proceden de China, que implican un 46,2%; 544 procedentes de la Unión Europea, con un 20,1%; 48 con origen de Estados Unidos, con un 1,8%; 54 de España, con un 2,0%; 249 de otros países, con un 9,2% y 559 de origen desconocido, con un 20,7%. El mayor número de productos alertados habían sido juguetes con 749, textil y calzado con 555, otros con 302 y vehículos/accesorios con 251.

*Cuadro III.6.8*

**RED DE ALERTAS. PRODUCTOS RETIRADOS EN LA C.V., 2014**

SECTOR	Total	%
Juguetes	102.618	56,59
Textil y calzado	55.965	30,86
Puericultura	9.088	5,01
Resto sectores	13.670	7,54
<b>TOTAL</b>	<b>181.341</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Conselleria d'Economia, Indústrria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum.

Y finalmente, en el Cuadro III.6.9 se inserta el número de consultas realizadas en los Servicios Territoriales de Consumo, tanto de la provincia de Alicante como de las de Castellón y Valencia. En el Cuadro, se observa, como se ha indicado en párrafos anteriores, que el total de consultas fue de 10.474, que supone un incremento del 19,70% sobre las 8.750 consultas del año anterior. Por provincias, se distribuyen en 5.121 consultas en Alicante, 1.844 en la de Castellón y 3.509 en la provincia de Valencia. De éstas, el 39,06% fueron de teléfono, el 6,75% de electricidad y el 6,26% de bancos y financieras.

*Cuadro III.6.9*

**SERVICIOS TERRITORIALES DE CONSUMO. CONSULTAS POR PROVINCIAS EN LA COMUNITAT VALENCIANA, 2013-2014**

	2013	2014	Dif. 14-13
Alicante	2.368	5.122	116,30%
Castellón	2.009	1.844	-8,21%
Valencia	4.373	3.509	-19,76%
<b>Comunitat Valenciana</b>	<b>8.750</b>	<b>10.475</b>	<b>19,71%</b>

Fuente: Conselleria d'Economia, Indústrria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum.